



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “COMERCIAL
OSCAR S.R.L.” - SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA,
2022.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA

RETO FLORES, OFELIA REBECA

ORCID: 0000-0003-2511-9676

ASESOR

VASQUEZ PACHECO, FERNANDO

ORCID: 0000-0002-4217-1217

PIURA - PERÚ

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “COMERCIAL
OSCAR S.R.L.” - SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA,
2022.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

RETO FLORES, OFELIA REBECA

ORCID: 0000-0003-2511-9676

ASESOR

VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO

ORCID: 0000-0002-4217-1217

PIURA - PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Reto Flores, Ofelia Rebeca

ORCID: 0000-0003-2511-9676

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

ASESOR

Vásquez Pacheco, Fernando

ORCID: 0000-0002-4217-1217

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú

JURADO

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID: 0000-0002-1620-5946

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. BAILA GEMÍN, JUAN MARCO
PRESIDENTE

Mgtr. MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER
MIEMBRO

Mgtr. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL
MIEMBRA

Mgtr. VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO
ASESOR

AGRADECIMIENTOS

A DIOS, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Cruz y Medardo por haberme encaminado en el camino correcto, por ser lo más importantes en mi vida y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, siempre serán mi motivación para poder continuar y lograr culminar con éxito mi profesión.

Ofelia Rebeca Reto Flores

DEDICATORIAS

A todos los miembros de mi familia por ser el motivo para seguir adelante y porque siempre han estado apoyándome en los momentos más difíciles de mi vida.

A mi madre, por ser la persona que me ha apoyado en este largo camino, por todo el amor que he dado y por sus consejos que han sido claves para cumplir con mis metas.

Ofelia Rebeca Reto Flores

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Comercial Oscar S.R.L.” de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2022. El diseño de investigación fue: Diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de la información, se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica (objetivo específico 1), encuesta (objetivo específico 2) análisis comparativo (objetivo específico 3) y la observación y análisis (objetivo específico 4) y como instrumentos se hizo uso de los siguientes: fichas bibliográficas, cuestionario de preguntas cerradas y las tablas 01 y 02 de esta investigación; encontrando los siguientes resultados: Según los autores de los antecedentes revisados, en su mayoría mencionan que las empresas no tienen implementado un sistema de control interno; además ante el desconocimiento muchas de las empresas toman malas decisiones, perjudicando los objetivos y también los recursos. Asimismo, mediante la técnica de la entrevista a profundidad, llegamos a identificar y describir que la empresa no tiene implementado formalmente un sistema de control; además, no se realiza evaluaciones y supervisiones constantes al personal, la cual esto muchas veces ocasiona riesgos internamente. Finalmente, se concluye que la empresa debe implementar un sistema de control para poder mejorar el ámbito interno y externo del organigrama.

Palabras claves: Control interno y Mypes.

ABSTRACT

The present research work had as a general objective: Identify and describe the characteristics of the internal control of micro and small companies in the service sector of Peru and of the company "Comercial Oscar S.R.L." de Sullana and make a proposal for improvement, 2022. The research design was: Non-experimental, descriptive, bibliographic, documentary and case design. For the collection of information, the following techniques were used: bibliographic review (specific objective 1), survey (specific objective 2), comparative analysis (specific objective 3) and observation and analysis (specific objective 4) and as instruments used of the following: bibliographic records, questionnaire of closed questions and tables 01 and 02 of this investigation; finding the following results: According to the authors of the reviewed background, most of them mention that the companies do not have an internal control system implemented; In addition, due to ignorance, many of the companies make bad decisions, damaging the objectives and also the resources. Likewise, through the in-depth interview technique, we came to identify and describe that the company has not formally implemented a control system; In addition, constant evaluations and supervisions are not carried out on the personnel, which often causes internal risks. Finally, it is concluded that the company must implement a control system in order to improve the internal and external scope of the organization chart.

Keywords: Control interno y Mypes.

CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
CONTRACARÁTULA	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	18
2.1 Antecedentes:	18
2.1.1 Internacionales.....	18
2.1.2 Nacionales	20
2.1.3 Regionales	21
2.1.4 Locales.....	24
2.2 Bases teóricas:	26
2.2.1 Teoría del control interno	26
2.2.1.1 Control interno, importancia en la prevención de fraudes	26
2.2.1.2 ¿Cuáles son las tres limitaciones del sistema de control interno?	26
2.2.1.3 Los componentes del control interno de una empresa.....	27
2.2.1.4 El autocontrol es clave para el liderazgo.....	29
2.2.2 Teoría de la empresa.....	30
2.2.2.1 Organigrama empresarial	30
2.2.2.2 Variables macroeconómicas que influyen sobre las empresas.....	30
2.2.2.3 Las 15 mejores incubadoras y aceleradoras de empresas del mundo.....	30
2.2.3 Teoría de las micro y pequeñas empresas	31
2.2.3.1 Las Pymes peruanas en el marco de los acuerdos comerciales	31
2.2.3.2 Pymes solicitan política pública que promueva su desarrollo y crecimiento.....	32
2.2.3.3 7 ventajas y 7 desventajas de ser una Mype	32
2.2.3.4 Las Mypes en el Perú	33
2.2.4 Teoría del sector servicio.....	34
2.2.4.1 Actividades de restaurantes	34
2.2.4.2 ¿Cuál es la importancia del sector servicios?	34
2.2.5 Caso en estudio: Comercial Oscar S.R.L.	35
2.2.5.1 Razón social.....	35

2.2.5.2 Misión.....	35
2.2.5.3 Visión	36
2.3 Marco conceptual	36
2.3.1 Definiciones del control interno	36
2.3.2 Definiciones de empresa.....	36
2.3.3 Definiciones de Mypes	37
2.3.4 Definiciones de servicios.....	37
III. HIPÓTESIS	38
IV. METODOLOGÍA.....	39
4.1 Diseño de investigación	39
4.2 Población y Muestra.....	39
4.2.1 Población	39
4.2.2 Muestra	39
4.3 Definición y Operacionalización de las variables	46
4.3.1 Matriz de Operacionalización de la pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 1.....	46
4.3.2 Matriz de Operacionalización de la pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 2.....	48
4.3.3 Matriz de Operacionalización de la pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 3.....	50
4.4 Técnicas e instrumentos	52
4.4.1 Técnicas	52
4.4.2 Instrumentos	52
4.5 Plan de análisis	52
4.6 Matriz de consistencia.....	53
4.7 Principios éticos	53
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	55
5.1 Resultados:	55
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:	55
.....	55
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:	56
.....	56
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:	59
.....	59
5.2 Resultados:	63
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:	63
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:	64
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:	65
VI. CONCLUSIONES	67

6.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	67
6.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	67
6.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	67
6.4 Respecto a la propuesta de mejora:	67
6.5 Respecto al objetivo general:	68
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	69
7.1 Referencias bibliográficas:.....	69
7.2 Anexos:	82
7.2.1 Anexo 1: Matriz de consistencia	82
7.2.2 Anexo 2: Modelos de fichas bibliográficas.....	83
7.2.3 Anexo 3: Cuestionario.....	84
7.2.4 Anexo 4: Ficha ruc	86
7.2.5 Anexo 5: Consentimiento informado	86

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01: Resultado del objetivo específico 1	55
TABLA 02: Resultado del objetivo específico 2	56
TABLA 03: Resultado del objetivo específico 3	59

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones se enfrentan a una serie de riesgos que perjudican sus objetivos estratégico, es por ello que es importante contar con un sistema de control interno actualizado y adecuado, ya que esta administra los recursos eficientemente, en donde el control interno se ha convertido en una pieza clave, en donde logra la eficiencia y la eficacia ante el cumplimiento de la entidad (Acosta, 2020).

En México, la importancia del control interno en las empresas es de prevenir riesgos que impidan el incumplimiento de los objetivos y estrategias; así mismo, las políticas, los procedimientos mejoran el desempeño contemplando los riesgos expuestas en la gestión empresarial y así generar una adecuada administración de los recursos (Moreno, 2020).

En Brasil, se realizó un estudio acerca de las discrepancias en los sistemas del control interno, la cual la mayoría de las entidades públicas presentan irregularidades y es necesario el control interno ajustable ante la calidad del sector terciario; ante esto se analizó fortalecer el control interno para evitar irregularidades (Silva, 2020).

En el Perú, el sistema de control interno posee un sistema integrado de políticas, normas, métodos y entre otras cosas favorables, la cual permite el cumplimiento de los objetivos institucionales e incluso promover y lograr que la gestión ante la eficiencia y la eficaz de los recursos del Estado (MEF, 2022).

Revisando la literatura pertinente a nivel internacional, se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: (Gonzabay & Torres, 2017) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo COSO en

Ventascorp S.A. realizado en la ciudad de Guayaquil, Ecuador”. (Yambay, 2017) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno para la empresa hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ubicada en el Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo”. (Coz & Pérez, 2017) en su trabajo de investigación denominado: “Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país”.

También, revisando la literatura pertinente a nivel nacional, se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: (Pachas, 2021) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso restaurante “My Way S.A.C.” - Chimbote, 2019”. (Mallcco, 2022) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú – caso del Vía Café Ayacucho S.A.C. periodo 2016”. (Veramendi, 2022) en su trabajo de investigación denominado: “Propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno para la microempresa, “Restaurante El Fogon” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020”.

Así mismo, revisando la literatura pertinente a nivel regional, se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: (Saguma, 2019) en su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016”. (Arévalo, 2017) en su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes carnes y parrillas de la ciudad de Piura en el año 2014”. (Sunción, 2018) en su trabajo de investigación denominado: “Los

mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú. Caso: servicios generales medsun restaurante blanquiroja – Piura, 2018”. (Fernández, 2022) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Restaurante Señor Perú - Piura, 2021”.

Por último, revisando la literatura pertinente a nivel local, se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: (Calderón, 2022) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización de factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, caso restaurante ceviche 5, distrito de Sullana - año 2019”. (Rivera, 2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Peru, rubro restaurantes. Caso restaurante cevichería el tío jhony empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Sullana, año 2017”.

Así mismo, se desconoce describir las características respecto al control interno, en base a la dirección y el estilo de la gestión, los diversos riesgos de origen internos y externos, las políticas y los procedimientos si se comunican de forma permanente a los empleados y las evaluaciones continuas o periódicas; esto implica un vacío del conocimiento en este sector y rubro a nivel nacional, regional y local. Es por ello, que el enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Comercial Oscar S.R.L.” de Sullana y cómo mejorarlas, 2022? Para responder al siguiente enunciado del problema, planteamos al siguiente objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la

empresa “Comercial Oscar S.R.L.” de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2022. Para conseguir el objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2022.
2. Identificar y describir las características del control interno de la empresa “Comercial Oscar S.R.L.” de Sullana, 2022.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Comercial Oscar S.R.L.” de Sullana, 2022.
4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa “Comercial Oscar S.R.L.” de Sullana, 2022.

Por ende, la presente investigación se justifica porque permite llenar el vacío del conocimiento, es decir nos va a permitir identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Comercial Oscar S.R.L.” de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2022. Así mismo, esta investigación se centra en el sector servicio, debido a que los servicios son el centro del ámbito económico, la cual emplea un conjunto de actividades cuya función es satisfacer la necesidad de una determinada población.

También el estudio se justifica, porque sirve como base y antecedente para futuras investigaciones a nivel internacional, nacional, regional y local; el cual tiene un compromiso metodológico y por cuestiones académicas permitirá obtener el título profesional de contador público. Así mismo, la alma mater Universidad Católica lo

Ángeles de Chimbote, estará mejorando su calidad estándar en base a los nuevos modelos establecido por el nuevo reglamento. De igual manera, al sustentar el trabajo de investigación el alumno aportará conocimiento con respecto a su tema en los diferentes rubros de las empresas y esto ayudaría con el crecimiento de la misma.

La metodología de la investigación, se desarrolló en base a una o varias variables pertinentes, el cual es de tipo cualitativo, con un diseño experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso; además, se utilizó las técnicas de la entrevista y la revisión bibliográfica; y como instrumentos las fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente.

Por último, la presente investigación se justifica, ya que sirve para aquellos autores nuevos en investigación, el cual esta investigación es realizada por estudiantes que ayudan a mejorar los estándares de calidad de la ULADECH y ante ello obtener el título de contador público.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales todos aquellos trabajos de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

(Gonzabay & Torres, 2017) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo COSO en Ventascorp S.A. realizado en la ciudad de Guayaquil, Ecuador”. El objetivo general fue: Implementar mejoras en el sistema de Control Interno en la empresa privada VENTASCORP S.A. domiciliada en Quevedo – Ecuador. La metodología de la investigación fue: Descriptiva, las técnicas de recolección de información fueron: entrevistas estructuradas y la observación. Se llegó al siguiente resultado: El proceso del control interno, comprende que los elementos sean utilizados eficientemente ya que estos promueven, diseñan e implementan mejorar y la facilitar la gestión de las empresas. Además defiende y protege los intereses de la empresa ante cualquier riesgo que invada ante los objetivos propuestos en la administración o gerencia.

(Yambay, 2017) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno para la empresa hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ubicada en el Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo”. El objetivo

general fue: Diseñar el sistema de Control Interno para la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. La metodología de la investigación fue: Descriptiva bibliográfica-documental y de caso; el instrumento fue fichas bibliográficas y cuestionario; la técnica fue revisión bibliográfica. Se llegó al siguiente resultado: El sistema del control interno dentro de las empresas regula las actividades dentro de la gestión de las diferentes áreas, esto es importante ya que es un alcance para que los objetivos se cumplan y muestren la empatía de eficiencia y eficaz; así mismo los objetivos estarán fuertes y estarán listas para enfrentar cualquier tipo de riesgo que se presente.

(Coz & Pérez, 2017) en su trabajo de investigación denominado: “Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país”. El objetivo general fue: Describir el proceso del control interno, en base a la efectividad presupuesta. La metodología de la investigación fue: Análisis horizontal y vertical de los estados financieros mediante el instrumento de la auditoria para verificar la efectividad presupuestal. Se llegó al siguiente resultado: El control interno dentro del proceso de gestión es necesario y muy importante, porque promueve la mejora y la eficiencia de la gestión; además, protege, salvaguarda y defiende a los intereses y recursos de la empresa ante cualquier situación de riesgo, procurando que los objetivos se cumplan establecidos por la gerencia o administración.

2.1.2 Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos de la región de Piura; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

(Pachas, 2021) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso restaurante “My Way S.A.C.” - Chimbote, 2019”. El objetivo general fue: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del restaurante “My Way S.A.C.” de Chimbote, 2019. La metodología de la investigación fue: Bibliográfica- documental y de caso, la investigación para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al administrador de la empresa en investigación. Se llegó a la siguiente conclusión: La mayoría de las empresas no tienen implementado un sistema de control interno formal, la cual esto percute mucho a la gestión administrativa y operativa, siendo obstáculo a la vez para el cumplimiento de los objetivos.

(Mallcco, 2022) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú – caso del Vía Café Ayacucho S.A.C. periodo 2016”. El objetivo general fue: Determinar y describir las principales características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú - caso del café restaurant

vía de Ayacucho 2016. La metodología de la investigación fue: Cualitativa. Se llegó a la siguiente conclusión: La mayor parte de las micro y pequeñas empresas no cumplen en tener un sistema de control interno, por lo que pone en riesgo a las metas y a los objetivos institucionales y esto llevo a tomar una mala adecuada decisiones.

(Veramendi, 2022) en su trabajo de investigación denominado: “Propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno para la microempresa, “Restaurante El Fogon” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020”. El objetivo general fue: Determinar y describir los factores relevantes de control interno en la Microempresas “Restaurante el Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz – 2020. La metodología de la investigación fue: Cualitativo de tipo descriptivo transversal, y de diseño no experimental. La población de nuestro estudio estuvo formada por los trabajadores de la microempresa “Restaurante El Fogón” S.R.L. de la Provincia de Huaraz, siendo la muestra de 10 trabajadores. Se llegó a la siguiente conclusión: Dentro de las empresas se promueven actividades con acciones estratégicas para promover el buen desempeño eficiente del personal abarcando siendo individual o grupal.

2.1.3 Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad de la región Piura, menos en la provincia de Sullana; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

(Saguma, 2019) en su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016”. El objetivo general fue: Determinar los Mecanismos de Control Interno en los Restaurantes Pollerías en la Ciudad de Piura y su Impacto en los Resultados de Gestión del año 2016. La metodología de la investigación fue: Diseño no experimental, transaccional, descriptivo, bibliográfico y documental. Se aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el mismo que fue previamente estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado a los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio. Se llegó a la siguiente conclusión: Los Restaurantes Pollerías de nuestra ciudad hay una inadecuada aplicación de las normas de control interno lo que influye negativamente en la preparación de la información de registros contables y Estados Financieros.

(Arévalo, 2017) en su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes carnes y parrillas de la ciudad de Piura en el año 2014”. El objetivo general fue: Determinar los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes carnes y parrillas de la ciudad de Piura, en el año 2015. La metodología de la investigación fue: Cuantitativo, el nivel fue descriptivo y el diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 25 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue

aplicado a una muestra no aleatoria por conveniencia representada por 25 empresas del sector y rubro en estudio. Se llegó a la siguiente conclusión: El 92% de las empresas tienen conocimiento acerca del manual de organización y de funciones (MOF), para la realización y la toma de decisión de las actividades de control, mediante políticas y procedimientos de realización, además mediante el MOF, los trabajadores pueden tener la comunicación entre ellos mismos y con todos los que pertenecen a la empresa, procurando lograr cada uno de las actividades.

(Sunción, 2018) en su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú. Caso: servicios generales medsun restaurante blanquiroja – Piura, 2018”. El objetivo general fue: Determinar y describir los mecanismos de control interno de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja– Piura, 2018. La metodología de la investigación fue: Cualitativo, descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Utilizó la técnica de la encuesta, entrevista, para el recojo de información hizo uso de un instrumento de recolección de datos a manera de cuestionario pre estructurado con 62 preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al representante legal de la empresa. Se llegó a la siguiente conclusión: El 75% de las empresas expresan que el control interno permite tener una confiabilidad de información dentro de la estructura organizacional, especialmente demostrando informes contables y administrativos confiables con la finalidad de lograr cada objetivo.

(Fernández, 2022) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Restaurante Señor Perú - Piura, 2021”. El objetivo general fue: Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Restaurante Señor Perú – Piura, 2021. La metodología de la investigación fue: Diseño no experimental – descriptivo – bibliográfico - documental y de caso; para el recojo de información se empleó las técnicas de la revisión bibliográfica, la entrevista a profundidad y análisis comparativo, y como instrumentos fichas bibliográficas, un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes y los cuadros 01 y 02 de esta investigación. Se llegó a la siguiente conclusión: Tanto los resultados del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2, coinciden en la importancia que tiene el control interno en el correcto funcionamiento de las empresas.

2.1.4 Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en la ciudad de Sullana; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestro estudio.

(Calderón, 2022) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización de factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, caso restaurante ceviche 5, distrito de Sullana -año 2019”. El objetivo general fue: Establecer las características del control interno en las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector servicio, en el restaurant

“CEVICHE 5”, distrito de Sullana - año 2019. La metodología de la investigación fue: Descriptiva, no experimental y de corte transversal, aplicando como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas contando con 20 trabajadores de la empresa. Se llegó a la siguiente conclusión: Las micro y pequeñas empresas del sector servicio, tienen muchas deficiencias en su áreas, la cual no se cumple con el sistema de control que haya vigilancia, supervisión o monitoreo, ante esto se sugiere que las empresas se enfoquen en ello.

(Rivera, 2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Peru, rubro restaurantes. Caso restaurante cevichería el tío jhony empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Sullana, año 2017”. El objetivo general fue: Describir las características del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” E.I.R.L. de la ciudad de Sullana, año 2017. La metodología de la investigación fue: Cuantitativo y nivel de investigación descriptivo con un diseño descriptivo no experimental; así como, se trabajó con una muestra intencional de 8 trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana. Para la recopilación de la información de las variables de estudio se utilizó un cuestionario con escala de Likert. La información recopilada se registró y procesó utilizando el programa SPSS V19, a partir del cual se presentan los resultados en tablas y gráficos. Se llegó a la siguiente conclusión: El restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” E.I.R.L. coincide con la realidad de las micro y pequeñas empresas de servicio

rubro restaurante a nivel nacional y el cuarto objetivo específico se propone implementar un sistema del registro de la información de atención al cliente del Restaurant Cevichería EL TÍO JONY E.I.R.L.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Teoría del control interno

2.2.1.1 Control interno, importancia en la prevención de fraudes

Dentro de la empresa, existen accionistas, administradores, o encargados, que en cualquier momento puede ser víctima de una fraude, es por ello que el control interno permite añadir valor a toda la gestión referente a los bienes y a los recursos que sean protegidos de posibles acontecimientos riesgosos; garantizando la acción de evaluar la gestión de la empresa, asegurándose la confiabilidad, oportunidad, y además de la seguridad en la información y datos; quedan definidas y aplicadas las medidas que permiten la prevención de fraudes y riesgos. También es promovida la idea de que el sistema tenga mecanismos que hagan posible la evaluación y verificación; es decir, se tiene presente que exista la disposición de procesos para planificar, se alcanza la adhesión a la normatividad tanto externa como interna, fomentándose el autocontrol mediante la práctica de procedimientos, herramientas, y formas que hagan más fácil el análisis y evaluación con cierta autonomía en la gestión individual de los funcionarios (Galván, 2020).

2.2.1.2 ¿Cuáles son las tres limitaciones del sistema de control interno?

Cabe decir que todas las organizaciones construyen controles internos dentro

de las empresas, con el único objetivo de dar una seguridad clara hacia las metas propuestas, más se puede decir que el llevar a cabo estos controles para ninguna entidad es fácil ya que ningún objetivo será llevado a la perfección, puesto que casi nunca los riesgos serán bloqueados al máximo ya que algunos de estos peligros pueden aparecer repentinamente (Rennels, 2018).

Dentro de las limitaciones están:

- Datos: Se refiere a la medidas que se deben tomar con fines de protección a la organización, asegurando a la vez el cumplimiento de las políticas.
- Error Humano: Se refiere en que muchas veces existe la falta de atención o concentración durante la gestión, la cual se realiza actividades económicas.
- Tamaño del personal: Se refiere que para poder lograr de manera eficiente los objetivos, las empresas deben capacitar a su personal de manera efectiva.

2.2.1.3 Los componentes del control interno de una empresa

Según (Calle, 2020) menciona que dentro de las organizaciones los elementos están representados por componentes y los colaboradores que son los recursos humanos, son aquellos que brindan el objetivo que es cumplir con la misión empresarial ante el enfrentamiento de los posibles riesgos.

Por otro lado, se menciona los componentes, las cuales se consideran de vital importancia al momento de medir su eficacia y exactitud:

- a) Ambiente de control: Le permite a la organización que tenga la seguridad de llevar los procesos que se encuentren exentos de fallas significativas, que permitan el adecuado uso de los recursos, las realizaciones y registros de una manera eficiente de las operaciones obteniendo razonabilidad en los informes contables por lo tanto nos da a entender que existe un adecuado funcionamiento y organización, en tal sentido la aplicación del sistema de control interno ha sido adherido de una manera correcta a la empresa.
- b) Evaluación de riesgos: La oportuna identificación de los riesgos nos hace ver que el sistema de control interno es necesario para una buena fluidez económica, hoy en la actualidad y dados los nuevos avances en las empresas y sus métodos de trabajo utilizando sofisticados sistemas de trabajo, con el fin de anticipar los riesgos en la empresa por resultado de las decisiones tomadas por la administración.
- c) Actividades de control: Es la aplicación de correcta de los procedimientos y acciones que constituye para adoptar las normas que se requieren dentro de las políticas con el fin de dar libre tránsito a su ejecución y posibles peligros.
- d) Información y comunicación: Se enfocan en recopilar y distribuir información en todo nivel con el fin de mejorar la organización, en los cuales incurre a la inclusión de cada proceso y así poder corregir, con

el fin de agregar manuales en donde la actividad debe centrarse y basarse en la relación de la empresa y su personal y sus funciones.

- e) Supervisión o monitoreo: Se enfoca en el mecanismo de auditoría, es decir que existe mucha necesidad ante la prevención al momento de tomar decisiones, para ello es necesario y teniéndolo en cuenta un plan de contención para evitar malas decisiones y así darle la orientación y visión que requiere la empresa.

2.2.1.4 El autocontrol es clave para el liderazgo

En un plano general nos habla del conocimiento propio de límites, de cualidades y defectos es así en ese hilo lo relacionamos con la organización de tal forma que conozcamos como empresa y/o organización nuestras fortalezas y debilidades para poder autocontrolarnos aplicando el sistema de control interno, para obtener resultados positivos y mejorar la proyección de la misma; así mismo, hay que tener en cuenta la autorregulación como la manera de manejar todo a un punto neutral las entidades privadas y públicas aplican las leyes como medio de regularización en la aplicación de normas y políticas que le den un desarrollo sostenible a la empresa y/o organización para ello adoptan procedimientos, principios y normas con el fin de darle un mejor desarrollo y adaptación al control interno (Abarca, 2021).

2.2.2 Teoría de la empresa

2.2.2.1 Organigrama empresarial

La organización de una empresa está conformado por distintas áreas, donde ven la competición y la cooperación de los objetivos y de esta manera se permite circular las innovaciones técnicas y de nuevos mercados; es importante mencionar que la elaboración tiene que tener una información detallada, la cual sea fácil de poder entender para una mejor comprensión (Quiroa, 2021).

2.2.2.2 Variables macroeconómicas que influyen sobre las empresas

Existen fallas estructurales en la economía a raíz de la pobreza, a partir de este punto las entidades han determinado, un factor muy importante, la cual es satisfacer las necesidades de un nuevo emprendimiento, a través del ofrecimiento de productos y servicios financieros, este tiene el objetivo de que se invierta en la economía; para las entidades esto es un riesgo, pero esto involucra a ser parte de la sociedad (Correa, 2021).

2.2.2.3 Las 15 mejores incubadoras y aceleradoras de empresas del mundo

Según (Sriram, 2020) menciona que existen 15 entidades internacionales que apoyan en incubar a las empresas a acelerar su emprendimiento a nivel global, las cuales mencionamos algunas:

- YCombinator: Es una empresa estadounidense, que se dedica, que impulsa a más de 2,000 empresas al mercado.

- TechStars: Es una empresa que crea eventos online, donde se menciona las herramientas administrativas.
- SeedRocket: Es una empresa española, que ayudan a empujar a los pequeños emprendedores al éxito.
- Conector: Es una empresa, que acelera startups digitales, como las plataformas online
- Plug And Play: Es una plataforma, que acelera la innovación de startups digitales.
- Cink: Es una plataforma, que disponen de páginas en donde anima a la empresa a emprender.
- Lanzadera: Es una plataforma que acelera a las pequeñas empresas que están encubando.
- Seedcamp: Es una plataforma que permite a las empresas a invertir.

2.2.3 Teoría de las micro y pequeñas empresas

2.2.3.1 Las Pymes peruanas en el marco de los acuerdos comerciales

Las Pymes en el Perú constituyen uno de los sectores empresariales más importantes de la economía nacional, lamentablemente no ha alcanzado el desarrollo esperado y la mayoría de Pymes se encuentran en la informalidad; así mismo, la participación que tiene este sector en la economía, como el más importante generador de puestos de trabajo y de ingresos para los ciudadanos más deprimidos económicamente y con menos oportunidades, exige que el Estado y la sociedad, en general, analicen a profundidad su situación y hagan

cambios radicales para brindarle un ambiente de mayores alternativas y posibilidades de desarrollo. Por otro lado, considerando que las Mypes congregan a la mayor cantidad de empresarios del país, que en su gran mayoría ellos se organizan como negocios individuales, que generan la mayor cantidad de puestos de trabajo a nivel nacional (Cañarí, 2020).

2.2.3.2 Pymes solicitan política pública que promueva su desarrollo y crecimiento

Muchas de las políticas que tienen las Mypes, tienen que ser intervenidos por el estado para prevenir los riesgos, la cual tiene como idea regularizar esas políticas mediante la legislación y el apoyo en riesgos, la finalidad de esto es que las Mypes tengan el acceso de créditos financieros pero con menos tasas de interés y así se estaría fomentando los sistemas de apoyo garantizado. Así mismo, las políticas han sido modificadas y esta tarea le corresponde a las instituciones financieras y bancarias, esta modificación ha sido analizado a través de sistemas y programas de financiamiento que son medidas cautelares de apoyo (Perú21, 2022).

2.2.3.3 7 ventajas y 7 desventajas de ser una Mype

Según (Pardo, 2017) menciona que existen 7 características que muchos emprendedores piensan que teniendo esto pueden surgir con las Mype en el mercado, las cuales son:

- a) Tener 1 clara estrategia
- b) Son flexibles

- c) Son realistas
- d) Actúan de forma ética
- e) Innovan en tecnologías
- f) Pasión por surgir
- g) Cuentan con perspectivas globales

Por otro lado, como desventaja las cuales son:

- a) Tener dificultades para financiarse
- b) Dificultad para llegar a un número de clientes
- c) Los costos más altos
- d) Crisis prolongadas
- e) Escases de proveedores y clientes
- f) Tener personal menos capacitado
- g) Dificultad de acceder a tecnologías modernas

2.2.3.4 Las Mypes en el Perú

Las Mype se caracteriza por ser dinámicas en su rol empresarial la cual esta contribuye a que sea más solida en la relación con sus obligaciones, así como también se caracteriza por generar siempre liquidez diariamente sin importar el sector productivo en que se encuentre, la cual en el aspecto micro comprende 150UIT de unidades impositivas tributarias y en el aspecto pequeño comprende 1700UIT de unidades impositivas tributarias (Huamán, 2022).

2.2.4 Teoría del sector servicio

2.2.4.1 Actividades de restaurantes

Las actividades de restaurantes creció en un 29.28% durante diciembre del año 2021; así mismo, el grupo de restaurantes reportó una variación de 29.28%, influenciado por una menor demanda en restaurantes, pollerías, café restaurantes, restaurantes turísticos, chifas, cevichería, carnes y parrillas y comidas rápidas, como resultado de la restricción de horarios en la atención presencial y reducidas ventas por servicio delivery, a consecuencia del confinamiento y las medidas de protección sanitaria dictaminadas por el gobierno; por otro lado, los negocios de sandwicherías, comida criolla, heladerías, comida internacional, pizzerías y dulcerías se vieron afectados por el cierre parcial de sus locales por insolvencia económica a pesar del esfuerzo por mantenerse operativos. Finalmente, cuando hablamos de restaurantes, nos referimos a la elaboración y a la preparación de alimentos que serán distribuidos para cada uno de sus clientes que son a ellos a quienes se les ofrece el servicio, esta parte se vincula principalmente con el departamento de la cocina porque es allí donde se efectuara la preparación de los platos, siendo que ahí se transformara los alimentos (ingredientes) y claro considerando al encargado de la designada área (INEI, 2022).

2.2.4.2 ¿Cuál es la importancia del sector servicios?

La importancia que tiene los servicios, es de satisfacer las necesidades de los productores, comerciantes y de los inversionistas, la cual es necesario su

práctica porque vincula todas las actividades comerciales incluidos con otros servicios, así mismo tiene como objetivo brindar la esencial calidad de vida; esta calidad de vida está referido a los servicios existentes que se brindan, la cual son importantes para el desarrollo empresarial y de la economía (Campos, 2022).

2.2.5 Caso en estudio: Comercial Oscar S.R.L.

2.2.5.1 Razón social

La razón social es “Comercial Oscar S.R.L.”, está bajo el régimen de la ley general de sociedades, con Ruc N°20102981643, mediante registro públicos con fecha de inscripción el 03/03/2021; así mismo dio parte al inicio de sus actividades el día 03/03/2021, además tiene como actividad económica principal: Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas y tiene como actividad económica secundaria: La elaboración de productos de panadería. Su domicilio fiscal de la empresa es: Urb. Pop. Santa Rosa Av. Champagnat N°1352 – Piura – Sullana – Sullana. Está a cargo del gerente general Sr. Cornejo Estrada Oscar Oswaldo, con documento nacional N°03583163, el cual viene laborando desde el año 1990.

2.2.5.2 Misión

Superar las expectativas de los clientes de la forma más adecuada en base a calidad, y de tal forma que nuestro nombre sea tomado como reconocido a una experiencia memorable.

2.2.5.3 Visión

Ser reconocidos a nivel nacional e internacional por la gastronomía y así ocupar el puesto en ser los mejores restaurantes a nivel local y nacional. Aportando al ambiente y a la atención.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definiciones del control interno

El Control Interno es el proceso a cargo de la dirección, administración y el resto del personal de la empresa, y que tiene como propósito el de proporcionar seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos en las siguientes categorías: fiabilidad de la información financiera, eficiencia y eficacia de las operaciones, cumplimiento de normas aplicables a la empresa, y la seguridad de los activos (Acosta, 2020).

El Control Interno empresarial es un proceso que debe ser ejecutado por toda la compañía en trabajar en conjunto por todas las actividades para el buen funcionamiento del negocio; así para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad (Terrerros, 2021).

2.3.2 Definiciones de empresa

La empresa está compuesta por elementos humanos, materiales, técnicas y a la vez proporcionan bienes a cambio de un precio, con fines lucrativos, además involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal o colectivo e

inversiones para lograr un fin específico (Colmenares, 2019).

Según (Westreicher, 2019) menciona que la empresa es la unidad con fines de lucro que produce bienes y servicios, con la finalidad de satisfacer a una sociedad colectiva.

2.3.3 Definiciones de Mypes

Según (Shaddai, 2020) menciona que la micro y pequeña es una empresa creada como persona jurídica o natural, con el objetivo de ser parte de la economía nacional y expandirse como unidad productora.

Según (Canepa, 2022) menciona que la micro y pequeña empresa son empresas que juegan un rol muy importante y se caracterizan por su heterogeneidad ya que se desarrollan como organizativos y así controlan una parte del mercado generando un gran porcentaje en el PBI.

2.3.4 Definiciones de servicios

Según (Méndez, 2020) menciona que los servicios son el centro del ámbito económico, la cual emplea un conjunto de actividades cuya función es satisfacer la necesidad de una determinada población.

Según (Sanchez, 2021) menciona que el servicio es intangible, invisible, heterogéneo y no se pueden conservar, ya que tienen el objetivo de satisfacer una necesidad.

III. HIPÓTESIS

Dado que la investigación fue bibliográfica - documental y de caso, no se formuló hipótesis.

Según (Zita, 2022) menciona que la hipótesis de investigación es una respuesta o explicación posible al problema que estamos tratando de resolver en una investigación. Puede ser falsa o verdadera, por eso tiene que ser probada mediante observación o experimentación.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – descriptivo – Bibliográfico – Documental y de caso.

Fue no experimental porque no se ha manipulado ningún aspecto de la variable del estudio y las unidades de análisis debido a que la información se tomó tal como se la encontró en la realidad; por lo tanto, no se manipuló ninguna información, Fue descriptivo porque solo se limitó a describir las características de la variable en la unidad de análisis.

Para ser investigados, fue bibliográfico para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se hizo una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales (si es que hubieran) pertinentes.

Fue documental porque se han revisado también algunos documentos relacionados con nuestra investigación. Finalmente fue de caso porque la investigación se limitó a investigar una sola empresa.

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

La población de la investigación fueron todas las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.

4.2.2 Muestra

La muestra fue la Empresa “Comercial Oscar S.R.L”, la misma que fue escogida de manera dirigida o intencionada.

4.3 Definición y Operacionalización de las variables

4.3.1 Matriz de Operacionalización de la pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 1.

VARIABLES COMPLEMENTARIAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL							
		ANTECEDENTES PERTINENTES	C ₁	C ₂	C ₃	C ₄	C ₅	C ₆	
CONTROL INTERNO	El Control Interno es el proceso a cargo de la dirección, administración y el resto del personal de la empresa, y que tiene como propósito el de proporcionar seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos en las siguientes categorías: fiabilidad de la información financiera, eficiencia y eficacia de las operaciones, cumplimiento de normas aplicables a la empresa, y la seguridad de los activos (Acosta, 2020).	NACIONALES	(Pachas, 2021)	1	1	1	1	1	1
			(Malleco, 2022)	1	1	1	1	1	1
			(Veramendi, 2022)	1	1	1	1	1	1
		REGIONALES	(Saguma, 2019)	1	1	1	1	1	1
			(Arévalo, 2017)	1	1	1	1	1	1
			(Sunción, 2018)	1	1	1	1	1	1
		LOCALES	(Fernández, 2022)	1	1	1	1	1	1
			(Calderón, 2022)	1	1	1	1	1	1
			(Rivera, 2018)	1	1	1	1	1	1

Fuente: Elaboración propia en base a la matriz de Vásquez Pacheco (2021)

Leyenda de los criterios:

C= Criterios para determinar si los antecedentes son pertinentes o no.

C1: Tiene que ver con el título del antecedente. El título tiene que tener: la variable(s), las unidades de análisis y el sector económico productivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

C2: Tiene que ver con el objetivo del antecedente. Significa que, el antecedente debe tener algún objetivo parecido, por lo menos un objetivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

C3: Tiene que ver con el resumen de la metodología del antecedente: En el antecedente se debe describir el resumen de la metodología, donde por lo menos, debe considerarse las técnicas e instrumentos de recojo de información.

C4: Tiene que ver con los resultados y/o conclusiones pertinentes del antecedente. En el antecedente se debe considerar los resultados y/o conclusiones que respondan al criterio C2.

C5: Establece la coherencia lógica que debe haber entre el objetivo pertinente (C2) y los resultados y/o conclusiones pertinentes (C4).

C6: Tiene que ver con la simultaneidad. Es decir, los cinco criterios precedentes, deben cumplirse simultáneamente.

Además, la matriz debe ser llenada con ceros y uno: 0, significa que no cumple con el criterio. 1, significa que sí cumple con el criterio (Esto es para llenar C1, C2, C3, C4, C5 y C6).

4.3.2 Matriz de Operacionalización de la pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 2.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES			RESPUESTAS		
		DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES (PREGUNTAS)	SI	NO	
CONTROL INTERNO	El Control Interno es el proceso a cargo de la dirección, administración y el resto del personal de la empresa, y que tiene como propósito el de proporcionar seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos en las siguientes categorías: fiabilidad de la información financiera, eficiencia y eficacia de las operaciones, cumplimiento de normas aplicables a	Ambiente de control	Integridad y valores éticos.	¿En la empresa, el personal cuenta con amplia experiencia suficiente y de servicio?	x		
			Filosofía de la dirección.	¿La empresa, cuenta con un sistema de control?	x		
		Evaluación de riesgo	Identificación de riesgos.	¿La empresa, ha identificado los riesgos internos y externos?	x		
			Planeamiento de la administración de riesgos.	¿La empresa, se ha dado a conocer los distintos riesgos en cada una de las áreas de la organización?	x		
			Valoración de los riesgos	¿La empresa, el área de administración, se enfoca en los posibles riesgos y fraudes?	x		
		Actividades de control	Segregación de funciones		¿Dentro de la empresa, existen mecanismos para identificar, las actividades que afectan a los objetivos?	x	
				Procedimiento de autorización y aprobación.	¿Dentro de la empresa, existen procedimientos de control, ante las posibles brechas de los objetivos?	x	
			Comunicación interna.	¿Dentro de la empresa, el área de administración desarrolla sistema de información?	x		

Información y

Comunicación

¿Dentro de
la empresa,
se
proporciona
x

activos (Acosta, 2020).	Supervisión y monitoreo	Actividades de prevención y monitoreo	¿La empresa, realiza auditoria interna y externa, para fortalecer los controles internos?	x
		Compromisos de mejoramiento	¿La empresa, revisa continuamente los objetivos propuesto por la dirección?	x

Fuente: Elaboración propia en base a la matriz de Vásquez Pacheco (2021)

4.3.3 Matriz de Operacionalización de la pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 3.

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS	
CONTROL INTERNO	Ambiente de control	(Pachas, 2021), menciona que, la mayoría de las empresas no tienen implementado un sistema de control interno formal, la cual esto percute mucho a la gestión administrativa y operativa, siendo obstáculo a la vez para el cumplimiento de los objetivos	La empresa “Comercial Oscar S.R.L.”, no tiene implementado formalmente un sistema de control interno.	Si coinciden
	Evaluación de riesgo	(Mallcco, 2022), describe que, la mayor parte de las micro y pequeñas empresas no cumplen en tener un sistema de control interno, por lo que pone en riesgo a las metas y a los objetivos institucionales y esto llevo a tomar una mala adecuada decisiones	La empresa “Comercial Oscar S.R.L.”, no establece lineamientos y políticas para identificar los riesgos internos y externos.	Si coinciden
	Actividades de control	(Veramendi, 2022), establece que, dentro de las empresas se promueven actividades con acciones estratégicas para promover el buen desempeño eficiente del personal abarcando siendo individual o grupal	La empresa “Comercial Oscar S.R.L.”, utiliza algunos documentos como evidencia para repercutir el desempeño laboral.	Si coinciden

<hr style="width: 100px; margin-bottom: 5px;"/> <p>Información y Comunicación</p>	<p>(Arévalo, 2017), afirma que, el 92% de las empresas tienen conocimiento acerca del manual de organización y de funciones (MOF), para la realización y la toma de decisión de las actividades de control, mediante políticas y procedimientos de realización, además mediante el MOF, los trabajadores pueden tener la comunicación entre ellos mismos y con todos los que pertenecen a la empresa, procurando lograr cada uno de las actividades</p>	<p>La empresa “Comercial Oscar S.R.L.”, No coinciden no tiene una información adecuada y detallada para el personal, acerca de sus funciones y responsabilidades.</p>
<p>Supervisión o Monitoreo</p>	<p>(Calderón, 2022), sostiene que, las micro y pequeñas empresas del sector servicio, tienen muchas deficiencias en su áreas, la cual no se cumple con el sistema de control que haya vigilancia, supervisión o monitoreo, ante esto se sugiere que las empresas se enfoquen en ello</p>	<p>La empresa “Comercial Oscar S.R.L.”, Si coinciden no supervisa, no evalúa y no hace monitoreo a las actividades, por ello muchas veces hay riesgos internamente.</p>

Fuente: Elaboración propia en base a la matriz de Vásquez Pacheco (2021)

4.4 Técnicas e instrumentos

4.4.1 Técnicas

Para el recojo de la información se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica (Objetivo específico 1), encuesta (objetivo específico 2) análisis comparativo (objetivo específico 3) y la observación y análisis (objetivo específico 4).

4.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas (Objetivo específico 1), un cuestionario de preguntas cerradas y abiertas (objetivo específico 2), las tablas 01 y 02 de la presente investigación (objetivo específico 3) y tabla de resultados del objetivo específico 2 (objetivo específico 4).

4.5 Plan de análisis

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 1, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica. Y el instrumento de fichas bibliográficas; estos resultados fueron descritos en las tablas 01 en la presente investigación. Para hacer el análisis de resultados el investigador observó la tabla 01 con la finalidad de agrupar los resultados similares de los antecedentes nacionales, regionales y nacionales (si los hubiera); luego, estos resultados fueron comparados con los resultados similares con los antecedentes internacionales; finalmente estos resultados fueron comparados con las bases teóricas pertinentes.

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista. A profundidad y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Estos resultados fueron aparecidos en la tabla 02 en la presente investigación. Los resultados del objetivo específico 2, fueron comparados con los antecedentes nacionales, regionales y locales e internacionales, estos resultados fueron explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir el objetivo específico 3 se utilizó la técnica del análisis comparativa y como instrumento las tablas 01 y 02 de la presente investigación, estos los resultados fueron especificados en la tabla 03. Para hacer el análisis de resultados el investigador analizó las coincidencias y no coincidencias de los resultados específicos 1 y 2 a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

4.6 Matriz de consistencia

Ver Anexo 01

4.7 Principios éticos

- a) **Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante el cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines (Uladech, 2021).

- b) Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad y la privacidad (Uladech, 2021).
- c) Beneficencia no maleficencia:** La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del encuestado. De hecho, la principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación (Uladech, 2021).
- d) Justicia:** El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios (Uladech, 2021).
- e) Integridad científica:** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios (Uladech, 2021).

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Resultados:

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2022.

Tabla 1

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
(Pachas, 2021)	Menciona que, la mayoría de las empresas no tienen implementado un sistema de control interno formal, la cual esto percute mucho a la gestión administrativa y operativa, siendo obstáculo a la vez para el cumplimiento de los objetivos
(Mallcco, 2022)	Describe que, la mayor parte de las micro y pequeñas empresas no cumplen en tener un sistema de control interno, por lo que pone en riesgo a las metas y a los objetivos institucionales y esto llevo a tomar una mala adecuada decisiones.
(Veramendi, 2022)	Establece que, dentro de las empresas se promueven actividades con acciones estratégicas para promover el buen desempeño eficiente del personal abarcando siendo individual o grupal.

(Arévalo, 2017) Afirma que, el 92% de las empresas tienen conocimiento acerca del manual de organización y de funciones (MOF), para la realización y la toma de decisión de las actividades de control, mediante políticas y procedimientos de realización, además mediante el MOF, los trabajadores pueden tener la comunicación entre ellos mismos y con todos los que pertenecen a la empresa, procurando lograr cada uno de las actividades.

(Calderón, 2022) Sostiene que, las micro y pequeñas empresas del sector servicio, tienen muchas deficiencias en su áreas, la cual no se cumple con el sistema de control que haya vigilancia, supervisión o monitoreo, ante esto se sugiere que las empresas se enfoquen en ello.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales de la investigación.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:

Identificar y describir las características del control interno de la empresa “Comercial Oscar S.R.L.” de Sullana, 2022.

Tabla 2

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO

I. CONTROL INTERNO		
A. AMBIENTE CONTROL		
1.	¿La empresa, tiene implementado formalmente un sistema de control interno?	x
2.	¿Dentro de la empresa, se promueve el desarrollo al personal mediante actividades laborales?	x
3.	¿La empresa, cuenta con una estructura organizacional?	x
4.	¿Dentro de la empresa, el personal conoce sus funciones y responsabilidades?	x
5.	¿La empresa, incentiva el desarrollo de la transparencia en las actividades de gestión?	x
B. EVALUACIÓN DE RIESGOS		
1.	¿La empresa, tiene identificado los riesgos internos y externos?	x
2.	¿La empresa, establece lineamientos y políticas para la gestión de riesgos?	x
3.	¿Dentro de la empresa, al identificar los riesgos, posiblemente afecta a las actividades?	x
C. ACTIVIDADES DE CONTROL		
1.	¿Dentro de la empresa, se realiza la rotación periódica del personal con la finalidad de ser asignados en puestos susceptibles de riesgo?	x

2.	¿Dentro de la empresa, la utilización de documentos y el establecimiento de políticas y procedimientos repercutan la eficiencia y la eficacia del desempeño laboral?	x
3.	¿Dentro de la empresa, se tiene como evidencia guardada, como: recibos, informes, etc?	x
D. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
1.	¿Dentro de la empresa, existe la comunicación entre el empleado y los encargados?	x
2.	¿Dentro de la empresa, se informa detalladamente al personal acerca de las responsabilidades?	x
3.	¿Dentro de la empresa, toma información detallada es analizada y evaluada mediante la toma de decisiones?	x
4.	¿Dentro de la empresa, se tiene establecido canales de comunicación, acerca de las informaciones de las posibles irregularidades que se puedan presentar?	x
E. SUPERVISIÓN O MONITOREO		
1.	¿Dentro de la empresa, se realiza acciones de supervisión?	x
2.	¿La empresa, evalúa, monitorea y supervisa el desempeño de los trabajadores durante el periodo de gestión?	x

- | | |
|--|----------|
| 3. ¿La empresa, realiza periódicamente autoevaluaciones acerca del rendimiento laboral y propone planes de mejora? | x |
|--|----------|

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al empresario del sector servicio de la empresa “Comercial Oscar S.R.L.” en base al cuestionario del anexo 03.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Comercial Oscar S.R.L.” de Sullana, 2022.

Tabla 3

<i>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3</i>			
ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPCIFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPCIFICO 2	RESULTADO S
I. CONTROL INTERNO			
Ambiente de Control	(Pachas, 2021), La mayoría de las empresas no tienen implementado un sistema de control interno formal,	La empresa “Comercial Oscar S.R.L.”, no tiene implementado un formalmente un sistema de control interno.	Si coinciden

Evaluación de Riesgo	<p>cual esto percute mucho a la gestión administrativa y operativa, siendo obstáculo a la vez para el cumplimiento de los objetivos (Mallcco, 2022), La empresa describe que, la “Comercial Oscar mayor parte de las S.R.L.”, no micro y pequeñas establece empresas no cumplen lineamientos y en tener un sistema políticas para de control interno, identificar los por lo que pone en riesgos internos y riesgo a las metas y a externos.</p> <p>los objetivos institucionales y esto llevo a tomar una mala adecuada decisiones</p>	Si coinciden
-------------------------	---	--------------

Actividades de Control (Veramendi, 2022), La empresa Oscar establece que, dentro de las empresas se promueven algunas actividades con documentos como acciones estratégicas para promover el buen desempeño eficiente del personal abarcando siendo individual o grupal Si coinciden

Información y Comunicación (Arévalo, 2017), La empresa Oscar afirma que, el 92% de las empresas S.R.L.", no tienen conocimiento acerca del manual de organización y funciones (MOF), para la realización y la toma de decisión de las actividades de control, mediante una información adecuada y detallada para el personal, acerca de sus funciones y responsabilidades. No coinciden

políticas y procedimientos de realización, además mediante el MOF, los trabajadores pueden tener la comunicación entre ellos mismos y con todos los que pertenecen a la empresa, procurando lograr cada uno de las

Supervisión o Monitoreo actividades (Calderón, 2022), La empresa Si coinciden sostiene que, las “Comercial Oscar micro y pequeñas S.R.L.”, no empresas del sector supervisa, no servicio, tienen evalúa y no hace muchas deficiencias monitoreo a las en su áreas, la cual no actividades, por ello se cumple con el muchas veces hay sistema de control

que haya vigilancia, riesgos
supervisión o internamente.
monitoreo, ante esto
se sugiere que las
empresas se
enfocan en ello

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 y la asesoría de Vásquez Pacheco, 2022.

5.2 Resultados:

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

(Pachas, 2021), (Malleco, 2022), (Veramendi, 2022), (Arévalo, 2017) y (Calderón, 2022): estos autores descritos mencionan que es importante el control interno en las micro y pequeñas empresas, la cual ayuda a evitar que se pongan en riesgo los objetivos institucionales, abarcando a las metas y a las toma de decisiones empresariales; estos resultados si coinciden con los resultados de los autores internacionales, (Coz & Pérez, 2017) en donde menciona que el control interno dentro del proceso de gestión es necesario y muy importante, porque promueve la mejora y la eficiencia de la gestión; además, protege, salvaguarda y defiende a los intereses y recursos de la empresa ante cualquier situación de riesgo, procurando que los objetivos se cumplan establecidos por la gerencia o administración. Finalmente, ambos resultados lo comparamos con el resultado de (Calle, 2020) quien en las bases teóricas menciona que dentro de las

organizaciones los elementos están representados por componentes y los colaboradores que son los recursos humanos, son aquellos que brindan el objetivo que es cumplir con la misión empresarial ante el enfrentamiento de los posibles riesgos.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

En la presente investigación se aplicó un cuestionario de un total de 18 preguntas realizadas al gerente general de la empresa “Comercial Oscar S.R.L.”, las cuales fueron relacionadas acerca de las características del control interno, en donde se encontró:

Respecto al componente ambiente de control: se ha evidenciado que la empresa no tiene implementado formalmente un sistema de control interno.

Respecto al componente evaluación de riesgo: se ha evidenciado que la empresa no establece lineamientos y políticas para identificar los riesgos internos y externos.

Respecto al componente actividades de control: se ha evidenciado que la empresa utiliza algunos documentos como evidencia para repercutir el desempeño laboral.

Respecto al componente información y comunicación: se ha evidenciado que la empresa no tiene una información adecuada y detallada para el personal, acerca de sus funciones y responsabilidades.

Respecto al componente supervisión o monitoreo: se ha evidenciado que la empresa no supervisa, no evalúa y no hace monitoreo a las actividades, por ello

muchas veces hay riesgos internamente.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se elaboró una tabla analítica, esta tabla contiene cuatro columnas, la primera columna contiene los elementos son de comparación, la segunda columna contiene los resultados pertinentes del objetivo específico 1; luego, en la tercera columna se establecen los resultados pertinentes del objetivo específico 2; finalmente en la cuarta columna se consiguen los resultados como: si coinciden o no coinciden.

Respecto al ambiente de control: (Pachas, 2021): Menciona que, la mayoría de las empresas no tienen implementado un sistema de control interno formal, la cual esto percute mucho a la gestión administrativa y operativa, siendo obstáculo a la vez para el cumplimiento de los objetivos; esto si coincide con la empresa “Comercial Oscar S.R.L.”, ya que no tiene implementado formalmente un sistema de control interno.

Respecto a la evaluación de riesgo: (Mallcco, 2022): Describe que, la mayor parte de las micro y pequeñas empresas no cumplen en tener un sistema de control interno, por lo que pone en riesgo a las metas y a los objetivos institucionales y esto llevo a tomar una mala adecuada decisiones; esto si coincide con la empresa “Comercial Oscar S.R.L.”, ya que no establece lineamientos y políticas para identificar los riesgos internos y externos.

Respecto a las actividades de control: (Veramendi, 2022): Establece que, dentro de las empresas se promueven actividades con acciones estratégicas para promover el buen desempeño eficiente del personal abarcando siendo individual o grupal; esto si coincide con la empresa “Comercial Oscar S.R.L.”, ya que utiliza algunos documentos como evidencia para repercutir el desempeño laboral.

Respecto a la información y comunicación: (Arévalo, 2017): Afirma que, el 92% de las empresas tienen conocimiento acerca del manual de organización y de funciones (MOF), para la realización y la toma de decisión de las actividades de control, mediante políticas y procedimientos de realización, además mediante el MOF, los trabajadores pueden tener la comunicación entre ellos mismos y con todos los que pertenecen a la empresa, procurando lograr cada uno de las actividades; esto no coincide con la empresa “Comercial Oscar S.R.L.”, ya que no tiene una información adecuada y detallada para el personal, acerca de sus funciones y responsabilidades.

Respecto a la supervisión o monitoreo: (Calderón, 2022): Sostiene que, las micro y pequeñas empresas del sector servicio, tienen muchas deficiencias en su áreas, la cual no se cumple con el sistema de control que haya vigilancia, supervisión o monitoreo, ante esto se sugiere que las empresas se enfoquen en ello; esto si coincide con la empresa “Comercial Oscar S.R.L.”, ya que no supervisa, no evalúa y no hace monitoreo a las actividades, por ello muchas veces hay riesgos internamente.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

Según los autores de los antecedentes revisados, en su mayoría mencionan que las empresas no tienen implementado un sistema de control interno; además ante el desconocimiento muchas de las empresas toman malas decisiones, perjudicando los objetivos y también los recursos.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

Mediante la técnica de la entrevista a profundidad, llegamos a encontrar que la empresa “Comercial Oscar S.R.L.”, no tiene implementado formalmente un sistema de control; además, no se realiza evaluaciones y supervisiones constantes al personal, la cual esto muchas veces ocasiona riesgos internamente.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

Mediante el análisis comparativo, del 100% de las características del control interno, todas presentan deficiencias para la empresa, la cual se requiere la implementación del sistema de control para poder mejorar el ámbito interno y externo del organigrama.

6.4 Respecto a la propuesta de mejora:

De acuerdo a la entrevista que se realizó, al titular gerente de la empresa “Comercial Oscar S.R.L.”, se ha propuesto que el área de gerencia debe tener un sistema de control interno, ya que es la única área que está encargado de toda la empresa, procurando y a la vez realización supervisiones continuas para el mejoramiento de las actividades de control y así poder lograr el éxito.

6.5 Respecto al objetivo general:

Se llega a la siguiente conclusión, las características del control interno, para las empresas del sector servicio del Perú son por medio de la implementación del sistema de control interno identificando los posibles riesgos que se puedan estimar, esto no coincide con la empresa “Comercial Oscar S.R.L.”, ya que no tiene implementado un sistema de control.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias bibliográficas:

Abarca, N. (2021). *El autocontrol es clave para el liderazgo*. Obtenido de <https://www.claseejecutiva.com.pe/blog/articulos/autocontrol-liderazgo/>

Acosta. (2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* Obtenido de <https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html>

Acosta, M. (2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* Obtenido de <https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html#:~:text=La%20implementaci%C3%B3n%20de%20un%20sistema,aplicable%20independientemente%20del%20tama%C3%B1o%20>

Arévalo, K. (2017). *Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes carnes y parrillas de la ciudad de Piura en el año 2014*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/716>

Calderón, D. (2022). *Caracterización de factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, caso restaurante ceviche 5, distrito de Sullana -año 2019*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27873>

Calle, J. (2020). *Conoce los componentes del control interno de una empresa*. Obtenido de <https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>

- Campos, D. (2022). *¿Cuál es la importancia del sector servicios?* . Obtenido de <https://www.claseejecutiva.com.pe/blog/articulos/sector-servicios/>
- Canepa, M. (2022). *La importancia de las Mypes en el Perú*. Obtenido de <https://idealex.press/la-importancia-de-las-mypes-en-el-peru/>
- Cañarí, A. (2020). *Las PYMES peruanas en el marco de los acuerdos comerciales*. Obtenido de <https://blogs.usil.edu.pe/facultad-derecho/relaciones-internacionales/las-pymes-peruanas-en-el-marco-de-los-acuerdos-comerciales>
- Colmenares, M. (2019). *Empresa y Organización: ¿son iguales?* Obtenido de <https://floridaglobal.university/empresa-y-organizacion-son-iguales/#:~:text=Es%20decir%2C%20las%20empresas%20son,a%20la%20obtenici%C3%B3n%20de%20dinero.>
- Correa, M. (2021). *Variables macroeconómicas que influyen sobre las empresas*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/revistaimef/Variables-macroeconomicas-que-influyen-sobre-las-empresas-20210929-0054.html>
- Coz, P., & Pérez, J. (2017). *Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país*. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1600/CONTROL%20INTERNO%20PARA%20LA%20EFICIENCIA.pdf?sequence=1>
- Fernández, N. (2022). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: Restaurante Señor Perú - Piura, 2021*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28072>

- Galván, J. (2020). *Control Interno, importancia en la prevención de fraudes*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/fraude/651-control-interno-importancia-en-la-prevencion-de-fraudes>
- Gonzabay, D., & Torres, M. (2017). *Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo coso en Ventascorp S.A. para optar el título de Contador Público Guayaquil, Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16840/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20EN%20EL%20MODELO%20COSO.pdf>
- Huamán, J. (2022). *Las Mypes en el Perú*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>
- INEI. (2022). *Actividad de restaurantes creció en 29,28% durante diciembre del año 2021*. Obtenido de <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-025-2022-inei.pdf>
- Mallcco, J. (2022). *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú – caso del Víavía Café Ayacucho S.A.C. periodo 2016*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29436>
- MEF. (2022). *Sistema de Control interno (SCI) del MEF*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=102758&lang=es-ES&view=article&id=6966
- Méndez, D. (2020). *Servicios*. Obtenido de <https://numdea.com/servicios.html>

- Moreno, A. (2020). *La importancia del control interno en las empresas*. Obtenido de <https://www.globalpractice.com.mx/post/la-importancia-del-control-interno-en-las-empresas>
- Pachas, M. (2021). *aracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso restaurante “My Way S.A.C.” - Chimbote, 2019*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/20353>
- Pardo, D. (2017). *7 ventajas y 7 desventajas de ser una pyme*. Obtenido de <https://integriaims.com/ventajas-y-desventajas-de-las-pymes/>
- Perú21. (2022). *Pymes solicitan política pública que promueva su desarrollo y crecimiento*. Obtenido de <https://peru21.pe/economia/pymes-solicitan-politica-publica-que-promueva-su-desarrollo-y-crecimiento-pymes-economia-reactivacion-economica-noticia/>
- Quiroa, M. (2021). *Organigrama empresarial*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/organigrama-empresarial.html>
- Rennels, M. (2018). *¿Cuáles son las tres limitaciones del sistema de control interno?* . Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13093484/cuales-son-las-tres-limitaciones-del-sistema-de-control-interno>
- Rivera, F. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Peru, rubro restaurantes. Caso restaurante cevichería el tío jhony empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Sullana, año 2017*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/2499>

- Saguma, Y. (2019). *Los mecanismos de control interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016*.
Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/13364>
- Sanchez, J. (2021). *Definición de servicios*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Shaddai. (2020). *¿Cuáles son las principales características de una MYPE?* Obtenido de <https://estudioshaddai.com/blog/conoce-las-diferencias-entre-una-pyme-y-mype-en-peru/>
- Silva. (2020). *Brasil analiza cómo fortalecer el control interno para evitar el despilfarro*.
Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2020/12/21/brasil-analiza-como-fortalecer-control-interno-evitar-despilfarro>
- Sriram, R. (2020). *Las 15 mejores incubadoras y aceleradoras de empresas del mundo*.
Obtenido de <https://www.kolabtree.com/blog/es/las-15-mejores-incubadoras-y-aceleradoras-de-empresas-del-mundo/>
- Sunción, M. (2018). *Los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú. Caso: servicios generales medsun restaurante blanquiroja – Piura, 2018*.
Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/5462>
- Terreros, D. (2021). *Control interno empresarial: sus elementos, objetivos e importancia*.
Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>
- Uladech. (2021). *Código de ética para la investigación*. Obtenido de <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>

- Veramendi, S. (2022). *Propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno para la microempresa, “Restaurante El Fogon” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26213>
- Westreicher, G. (2019). *Empresa privada*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/empresa-privada.html>
- Yambay, A. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ubicada en el Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba, Ecuador*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8003/1/82T00832.pdf>
- Zita, A. (2022). *Hipótesis*. Obtenido de <https://www.todamateria.com/hipotesis/>

7.2 Anexos:

7.2.1 Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Comercial Oscar S.R.L.” - Sullana y propuesta de mejora, 2022.	¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Comercial Oscar S.R.L.” de Sullana y cómo mejorarlas, 2022?	Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Comercial Oscar S.R.L.” de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2022.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2022. 2. Identificar y describir las características del control interno de la empresa “Comercial Oscar S.R.L.” de Sullana, 2022. 3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Comercial Oscar S.R.L.” de Sullana, 2022. 4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa “Comercial Oscar S.R.L.” de Sullana, 2022. 	Control interno	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental – descriptiva y de caso</p>

Fuente: Elaboración Propia en base a las recomendaciones del DTI Vásquez Pacheco

7.2.2 Anexo 2: Modelos de fichas bibliográficas

FICHA BIBLIOGRAFICA		
Título: Fotografiar el mundo. El encuadre perfecto.		
Autor: David duChemin		
Categoría: Fotografía		
Número de Páginas: 272		
Editorial: Editorial Anaya.		
Referencias: SFF0318LI		
Pedidos: Grupo V. www.latiendadefoto.com		

Autor/a/es:		
Título:		
Revista:		
Págs.:	Mes:	Año:
Fuente(doi):		
Palabras clave:		
Resumen:		

7.2.3 Anexo 3: Cuestionario



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Estimado Sr(a): OSCAR OSWALDO CORNEJO ESTRADA

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la institución para desarrollar el trabajo de investigación denominado: título CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “COMERCIAL OSCAR SRL.” -SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2022

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de Investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

Encuestador: Ofelia Rebeca PÉTO Flores

Instrucciones: marque con una aspa (x) de acuerdo a la calificación que tiene(solo una)

CUESTIONARIO DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA COMERCIAL OSCAR SRL”- SULLANA

ITEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿La empresa tiene implementado formalmente un sistema de control interno?		X
2. ¿La empresa reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?		X
3. ¿La empresa cuenta con un organigrama?		X
4. ¿Todo el personal conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de utilidad que responde?	X	
4. ¿La empresa incentiva el desarrollo transparente de las actividades de gestión de la entidad?		X
EVALUACIÓN DEL RIESGO		
6. ¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?		X
7. ¿La empresa ha predeterminado y difundido los lineamientos y políticas para la gestión de riesgos?		X
8. ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X	

9 ¿En el desarrollo de las actividades se ha determinado e identificado la posibilidad de que ocurran riesgos?		X
10 ¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos significados, también los impactos?		X
ACTIVIDADES DE CONTROL		
11 ¿Se efectúa periódicamente la rotación del personal asignados en puesto susceptibles a riesgos de fraude?		X
12 ¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y preparación de los recursos documentarios y archivos que repercutan en la eficiencia y eficacia del desempeño?		X
13 ¿El acceso de los recursos, de archivos quedan evidenciados tales como, recibos, actas, informes, entre otros?	X	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
14 ¿En la empresa existe comunicación fluida entre empleador y empleado o trabajador?	X	
15 ¿La empresa proporciona información correcta al personal con el detalle suficiente y de manera oportuna, que le permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?	X	
16 ¿La información es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?		X
17 ¿En la empresa están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?		X
MONITOREO Y SUPERVICION		
18 ¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?		X
19 ¿Se realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente en los procesos que intervienen los trabajadores que se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos?		X
20 ¿La empresa periódicamente realiza autoevaluaciones que le permiten proponer planes de mejora, los mismos que son ejecutados periódicamente?	X	

7.2.4 Anexo 4: Ficha ruc



Reporte de Ficha RUC

COMERCIAL OSCAR SRL
20102981643

Lima, 14/10/2022

Información General del Contribuyente	
Código y descripción de Tipo de Contribuyente	28 SOC.COM.RESPONS. LTDA
Fecha de Inscripción	03/03/2021
Fecha de Inicio de Actividades	03/03/2021
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0083 - I.R.PIURA-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emissor electrónico desde	27/04/2021
Comprobantes electrónicos	BOLETA (desde 27/04/2021),FACTURA (desde 28/04/2021)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	-
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS
Actividad Económica Secundaria 1	1071 - ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE PANADERÍA
Actividad Económica Secundaria 2	---
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	-
Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Número Fax	-
Teléfono Fijo 1	-
Teléfono Fijo 2	-
Teléfono Móvil 1	73 - 931935259
Teléfono Móvil 2	-
Correo Electrónico 1	oscar.cornejoestrada@gmail.com
Correo Electrónico 2	-

Domicilio Fiscal	
Actividad Económica Principal	5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS
Departamento	PIURA
Provincia	SULLANA
Distrito	SULLANA
Tipo y Nombre Zona	URB. POP. SANTA ROSA
Tipo y Nombre Vía	AV. CHAMPAGNAT
Nro	1352

Km	-
Mz	-
Lote	-
Dpto	-
Interior	1
Otras Referencias	-
Condición del Inmueble declarado como Domicilio Fiscal	ALQUILADO

Datos de la Persona Natural / Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP	15/06/1989
Número de Partida Registral	05010265
Tomo/Ficha	0455
Folio	-
Asiento	-
Origen de la Entidad	NACIONAL
País de Origen	-

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	03/03/2021	-	-	-
RENTA STA. CATEG. RETENCIONES	01/02/2022	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	03/03/2021	-	-	-
ESSALUD REG REGULAR TRABAJADOR	01/02/2022	-	-	-
GNP - LEY 19990	01/02/2022	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD 03593163	CORNEJO ESTRADA OSCAR OSWALDO	GERENTE	27/04/1960	15/06/1989	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. POP. SANTA ROSA AV. CHAMPAGNAT 1352 Int 1	PIURA SULLANA SULLANA	20 931935259	oscar.cornejoestrada@gmail.com	

Otras Personas Vinculadas						
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 03497173	CORNEJO ESTRADA LUIS ERNESTO	SOCIO	25/11/1961	15/06/1989	-	50.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	-	---	--	-		
	Pais de Residencia	Pais de Constitución				
	-	-				
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 03583163	CORNEJO ESTRADA OSCAR OSWALDO	SOCIO	27/04/1960	15/06/1989	-	50.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	URB. POP. SANTA ROSA AV. CHAMPAGNAT 1352 Int 1	PIURA SULLANA SULLANA	20 931935259	oscar.cornejoestrada@gmail.com		
	Pais de Residencia	Pais de Constitución				
	-	-				

7.2.5 Anexo 5: Consentimiento informado


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTA
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

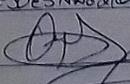
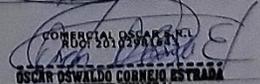
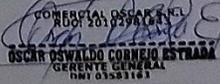
La presente investigación se titula **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA "COMERCIAL OSCAR SRL." -SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2022**. Y es dirigida por Reto Flores Ofelia Rebeca, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Este estudio muestra Investigar las acciones y funciones de todas las regiones administrativas para establecer y mejorar el sistema de control interno, para que así el administrador de la empresa antes mencionada pueda realizar un análisis comparativo y poder identificar si existen deficiencias en los procedimientos y mecanismos del control de sus operaciones y así determinar estrategias y políticas que garanticen el desarrollo y crecimiento de la empresa, de esta forma cumplir con los objetivos trazados posicionándose como una empresa competitiva y continuar su funcionamiento dentro del mercado. Logrando así los objetivos propuestos

Para ello, se le invita a participar en una entrevista que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de una llamada telefónica. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:	OSCAR OSWALDO CORNEJO ESTRADA
Correo electrónico:	oscarcornejestrada@gmail.com
Firma del participante	
Firma de la investigador (encargado de recoger la información)	 
Fecha:	15/07/2022