



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y  
RENTABILIDAD DE LA MICROEMPRESA RESTAURANT Y  
DULCERÍA “EL SANTI” DEL DISTRITO DE PIURA Y  
PROPUESTA DE MEJORA, 2020.**

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

**AUTORA**

**SILVA CHUQUIHUANCA, HELEN IVETTE**

**ORCID ID: 0000-0001-8505-5606**

**ASESOR**

**QUIROZ CALDERON, MILAGRO BALDEMAR**

**ORCID ID: 0000-0002-2286-4606**

**PIURA-PERÚ**

**2023**

## **Equipo de trabajo**

### **Autora:**

Silva Chuquihuanca, Helen Ivette

ORCID ID: 0000-0001-8505-5606

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chimbote,  
Perú

### **Asesor:**

Quiroz Calderón, Milagro Baldemar

ORCID ID: 0000-0002-2286-4606

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

## **Jurados de Investigación**

Dr. Espejo Chacon Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Mgtr. Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID: 0000-0002-1620-5946

Mgtr. Soto Medina Mario Wilmar

ORCID: 0000-0002-2232-8803

Mgtr. Quiroz Calderon Milagro Baldemar

ORCID: 0000-0002-2286-4606

**Hoja de firma del jurado y asesor**

.....

Espejo Chacon Luis Fernando  
Presidente

.....

Montano Barbuda, Julio Javier  
Miembro

.....

Soto Medina Mario Wilmar  
Miembro

.....

Quiroz Calderon Milagro Baldemar  
Asesor

## **Agradecimiento**

A Dios porque a través de su bendición logro mis metas trazadas y a mi familia por siempre apoyarme en cada decisión que tomo

## **Dedicatoria**

En primer lugar a mis padres por estar siempre a mi lado, a mi alma mater y a nuestros docentes que a través de sus enseñanzas y valores nos forman como buenos profesionales para que de esta manera logremos cumplir con nuestras metas

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso empresa Restaurant y Dulcería el Santi – Piura, 2020. Para la elaboración del informe se utilizó la metodología cualitativa y el diseño no experimental, descriptivo, documental y de caso; para el recojo de información se utilizó como técnicas, la entrevista a profundidad; y como instrumentos, un cuestionario de preguntas cerradas y los cuadros de la presenta investigación; encontrándose los siguientes resultados: **Respecto al objetivo específico 1:** Se determinó que de acuerdo a los autores estudiados en los antecedentes, la mayoría de las micro y pequeñas empresas no cuentan con un control interno adecuado siendo necesario para el buen funcionamiento de la empresa. **Respecto al objetivo específico 2:** Respecto al cuestionario elaborado para el dueño del restaurant, se afirma que la empresa si ejecuta algunos de los componentes de control interno pero de manera deficiente que no permite evaluar el desempeño laboral, siendo importante para mejorar su rendimiento. **Respecto al objetivo específico 3:** De acuerdo a los resultados obtenidos del objetivo específico1 y objetivo específico 2, las características se relacionan ambas en donde se afirman que realizan control interno. **Conclusión general:** Se propuso que la empresa implemente “Metodologías de trabajo” que ayuden a realizar mediciones laborales para evaluar el rendimiento del trabajador y poner énfasis en la eficiencia operativa con la finalidad de minimizar pérdidas y maximizar la capacidad de los recursos materiales.

**Palabras clave:** control interno, personal, rentabilidad.

## **Abstract**

The present investigation had as general objective: Identify and describe the characteristics of internal control and profitability of micro and small companies in Peru: Case of the company Restaurant and Dulcería el Santi – Piura, 2020. For the preparation of the report, the qualitative methodology and the non-experimental, descriptive, documentary and case design were used; for the collection of information, the in-depth interview was used as techniques; and as instruments, a questionnaire of closed questions and the tables of the present investigation; finding the following results: Regarding the specific objective 1: It was determined that according to the authors studied in the background, most micro and small companies do not have adequate internal control, which is necessary for the proper functioning of the company. Regarding specific objective 2: Regarding the questionnaire prepared for the restaurant owner, it is stated that the company does execute some of the internal control components but in a deficient way that does not allow evaluating work performance, being important to improve its performance. Regarding specific objective 3: According to the results obtained from specific objective 1 and specific objective 2, the characteristics are related, both where it is stated that they carry out internal control. General conclusion: It was proposed that the company implement "Work Methodologies" that help to carry out labor measurements to evaluate worker performance and emphasize operational efficiency in order to minimize losses and maximize the capacity of material resources.

**Keywords:** internal control, personnel, profitability.

## Contenido

Carátula.....	i
Contra Carátula.....	ii
Equipo de trabajo .....	iii
Hoja de firma del jurado y asesor .....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Contenido.....	ix
Índice de cuadros .....	xii
I. Introducción.....	13
I. Revisión de literatura.....	16
1.1. Antecedentes.....	16
1.1.1. Internacionales .....	16
1.1.2. Nacionales .....	17
1.1.3. Regionales.....	18
1.2. Bases teóricas.....	20
1.2.1. Teoría del control interno.....	20
1.2.1.3. Objetivos del control interno .....	22
1.2.2. Teoría de la rentabilidad .....	26
1.2.3. Teorías de las empresas.....	29
2.2.4. Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) .....	31
2.2.5. Empresa en estudio .....	32
2.3. Marco conceptual.....	33
2.3.1. Definiciones de control interno.....	33
2.3.2. Definiciones de la rentabilidad .....	33
2.3.3. Definiciones de empresa.....	33



2.3.4.	<i>Definiciones de micro y pequeñas empresas</i>	34
2.3.5.	<i>Definiciones de comercio/servicio/industria</i>	34
II.	Hipótesis	38
III.	Metodología	39
3.1.	Diseño de la investigación	39
3.2.	Población y muestra	39
4.2.1.	<i>Población</i>	39
4.2.2.	<i>Muestra</i>	39
4.3.	Definición y operacionalización de variables e indicadores	40
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.4.1.	<i>Técnicas</i>	43
4.4.2.	<i>Instrumentos</i>	43
4.5.	Plan de análisis	43
4.6.	Matriz de consistencia	44
4.7.	Principios éticos	45
V.	Resultados y análisis de resultados	46
5.1.	Resultados	46
5.1.1.	<i>Respecto al objetivo específico 1</i>	46
5.2.	Resultados	47
5.2.1.	<i>Respecto al objetivo específico 1</i>	47
5.2.2.	<i>Respecto al objetivo específico 2:</i>	48
5.1.3.	Respecto al objetivo específico 3	51
5.1.4.	Respecto al objetivo específico 3	52
5.2.	Análisis de resultados:	53
5.2.1.	<i>Respecto al objetivo específico 1</i>	53
5.2.2.	<i>Respecto al objetivo específico 2</i>	55
5.2.3.	Respecto al objetivo específico 3	58

5.2.4. <i>Respecto al objetivo específico 1</i> .....	60
5.2.5. <i>Respecto al objetivo específico 2</i> .....	60
5.2.6. <i>Respecto al objetivo específico 3</i> .....	61
VI. Conclusiones.....	62
6.1. Conclusión respecto al objetivo específico 1.....	62
6.2. Conclusión respecto al objetivo específico 2.....	62
6.3. Conclusión respecto al objetivo específico 3.....	63
VII. Aspectos complementarios .....	65
7.1. Referencias bibliográfica.....	65

## Índice de cuadros

### Cuadro

<b>Cuadro n.01:</b> Resultados del objetivo específico 01.....	37
<b>Cuadro N.02:</b> Respecto al objetivo específico 02.....	38
<b>Cuadro N.03:</b> Resultados del objetivo específico 03.....	42

## **I. Introducción**

En el caso de México el problema del control interno es muy frecuente en las microempresas, que al ser negocios familiares tienden a ser informales y que en muchos de los casos carecen de controles internos, financieros y administrativos. Esta falta de efectividad en el control interno se presenta mayormente en el área de caja originado fraudes e influyendo negativamente en el crecimiento de las mypes que en su mayoría fracasan y desaparecen del mercado (Velázquez et al.,2021). Por otro lado, los estudios realizados demuestran que el 96% de las empresas en Colombia son mypes e informales y que carecen de sistemas de controles internos eficientes debido a que los empresarios no cuentan con conocimientos suficientes para identificar el concepto y beneficios del control interno que permita mantener un orden organizacional, generar confianza y seguridad en las actividades realizadas y en la información presentada (Arellana et al.,2020).

En los últimos años, en el Perú, las familias buscan la manera de aumentar sus ingresos invirtiendo en tener su propio negocio y acogerse como pequeña o mediana empresa. Como lo explica Sanabria (2021) el 95% son microempresas que carecen de controles internos adecuados, lo cual no contribuye en la transparencia, eficiencia y eficacia para el manejo y desarrollo de las actividades, siendo necesario contar con políticas y procedimientos ligados al buen manejo de los recursos, mostrando transparencia para un mejor análisis que ayude a detectar fraudes y así buscar posibles soluciones para el buen funcionamiento de la organización. También Mesones (2019) afirma que pese a la modernización no todas las empresas cuentan con un buen manejo administrativo, operativo y estratégico viéndose reflejado por la falta de capacitación de sus miembros que al realizarse el inicio del vínculo laboral están relacionados solamente con los pagos extras por cumplimiento de trabajo, originando una barrera importante en el crecimiento de la MYPE,

siendo prioridad para los empresarios obtener utilidades en el menor tiempo posible sin tener una visión a largo plazo.

Por las razones expuestas, el enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso empresa Restaurant y Dulcería el Santi – Piura, 2020?

Para dar respuesta a este problema, planteamos el siguiente objetivo general:  
Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso empresa Restaurant y Dulcería el Santi – Piura, 2020.

Para explicar al objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú, 2020
2. Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa caso de estudio: Restaurant y Dulcería el Santi -Piura, 2020.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú, y la empresa Restaurant y Dulcería el Santi-Piura, 2020

El presente trabajo se justificó porque nos ayudó a llenar el vacío del conocimiento, es decir nos va a permitir: Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de la microempresa restaurant y dulcería “El Santi” del distrito de Piura y hacer una propuesta de mejora, 2020. Además nos permitió mejorar en cuanto al sistema de control interno que se verá reflejado en la rentabilidad de la empresa.

También la presente investigación se justificó porque sirvió de guía metodológica para los diferentes trabajos en las cuales utilicen o estudien las mismas variables de la investigación.

Por último, la presente investigación se justificó porque a través de este curso tesis permitirá titularme como contador público.

La metodología a usar fue no experimental porque la información obtenida fue de lo que se encontró en el presente, descriptivo porque se limita en la recolección de datos, y de caso porque a través de las diferentes técnicas de recojo de información se logró obtener información que ayude a sacar conclusiones. Como resultados se obtiene que la empresa realiza controles internos en las diferentes áreas pero hay ciertas deficiencias que resultan perjudiciales en el aspecto rentable de la empresa.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### ***2.1.1. Internacionales***

En la presente investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado en cualquier ciudad del mundo, menos en Perú que se haya investigado sobre aspectos relacionados a las variables, como también unidades de análisis y el sector económico- productivo similares a nuestra investigación.

Gutiérrez (2021) en su tesis titulada: El control interno en la gestión administrativa de las microempresas de San Simón de Guerrero México, 2020. Tuvo como objetivo general analizar el control interno en la gestión administrativa de las microempresas de San Simón de Guerrero México, 2020. La metodología que se utilizó fue descriptivo y transaccional. En los resultados, la empresa no cuenta con un organigrama de funciones, tampoco realizan un inventario de sus mercancías pues no lo consideran necesario y es tedioso. Por último se concluyó que la empresa no cuenta con un control interno formal debido a que los gerentes no lo ven como una inversión.

Romero (2017) en su tesis titulada: Diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad de la empresa Produarroz S.A. Tuvo como objetivo general diseñar estrategias para optimizar los costos y márgenes de rentabilidad de la empresa Produarroz S.A ubicada en el cantón Yaguachi para el año 2017. La metodología que se realizó fue de tipo descriptiva, cualitativa. Se utilizó para la investigación la entrevista que fue realizada al gerente. Con respecto a los resultados, la empresa no cuenta con un manual de funciones considerándose un factor importante para mejorar su rendimiento y así poder realizar mejor sus labores diarias. Se concluyó que la empresa no cuenta con un proceso administrativo que permita el desarrollo

económico en la cual no se establece una ejecución clara de ciertos propósitos, no tiene un manual de procedimientos ni cuenta con control financiero para un mejor desarrollo de los procesos.

### ***2.1.2. Nacionales***

En la presente investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado en alguna ciudad del Perú, menos en la región de Piura; sobre aspectos relacionados variables, unidades de análisis y sector económico-productivo de nuestra investigación.

Torres (2018) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Representaciones y Comercialización Eslith Sociedad de Responsabilidad Limitada” de Lima, 2015. Cuyo objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Representaciones y Comercialización Eslith Sociedad de Responsabilidad Limitada” de Lima, 2015. El diseño de investigación fue: Descriptiva, bibliográfico–documental y de caso. Con respecto a los resultados, la empresa no practica eficientemente el componente de supervisión y monitoreo originando una situación de riesgo en la empresa. Por otro lado se concluyó que el control interno es una herramienta muy importante para toda empresa, que tiene por finalidad salvaguardar los activos de la empresa y evitar que sufra de fraudes y errores.

Quihui (2020) en su tesis titulada: Control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas de servicio en el rubro de los restaurantes en Huamanga- 2018. Caso



restaurant el Jardín del Ecanto. Cuyo objetivo general: determinar las características de control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas de servicio en el rubro de los restaurantes en Huamanga. La metodología de la investigación es de enfoque cualitativo debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Con respecto a los resultados se obtuvo que la empresa no cuenta con un control interno bien implementado ya que hay deficiencias en el ambiente de control pues no tienen bien definido sus objetivos y metas, haciendo difícil evaluar periodo a periodo perjudicando los resultados. Por último se concluyó que no hay un control interno eficiente en la empresa por la falta de mecanismos y plan de trabajo que ayude al crecimiento económico de la empresa y así generar rentabilidad beneficio en el futuro.

### ***2.1.3. Regionales***

En la presente investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado en la región de Piura sobre aspectos relacionados a las variables, unidades de análisis y sector económico-productivo de nuestra investigación.

Revisando la literatura pertinente, no se ha podido encontrar trabajos de investigación en este ámbito geográfico definido.

### ***2.1.4. Locales***

En la presente investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado en la ciudad de Piura sobre aspectos relacionados a las variables, unidades de análisis y sector económico-productivo parecidos a nuestra investigación.

Ramírez (2020) en su tesis titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa restaurant y pollos a la brasa Don Javier E.I.R.L., Sullana, 2020. Tuvo como objetivo general: Identificar la propuesta de mejora en el control interno de

las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, rubro pollerías y del restaurant y pollos a la brasa Don Javier E.I.R.L., Sullana, 2020. La metodología fue no experimental con nivel descriptivo utilizando un cuestionario al gerente de la empresa. En cuanto a los resultados se obtuvo que hay deficiencias con respecto a la falta de capacitación al personal, ineficiencias con respecto a la rendición de cuentas en caja. Por último se concluyó que la empresa no realiza un control interno adecuado en diferentes áreas pues es necesario ejecutar de manera adecuada los servicios y complementar su desarrollo.

Quinche (2019) en su tesis titulada: Mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú. Caso: Restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2018. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú y Restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2018. Se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. En los resultados se afirmó que con respecto al control interno la empresa cuenta con políticas de control interno pero funcionan aisladamente, no se realizan depósitos al banco por las ventas diarias, en el área de caja no existe un asistente de reemplazo en momentos de ausencia del responsable. Por último se concluyó que la empresa debe mejorar sus mecanismos de control interno con el fin de lograr eficiencia en las operaciones.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría del control interno**

Isaza (2018) afirma que un sistema de control interno es un conjunto de normas establecidas por la empresa en las diferentes áreas con la finalidad de evitar pérdidas por fraude o negligencia y así lograr efectividad y eficiencia en las operaciones.

**2.2.1.1. Fases del control interno.** Según Isaza (2018) se clasifica en:

- **Planificación**

Esta fase tiene como finalidad que el titular de la empresa y sus funcionarios se involucren formalmente en implementar el sistema de control interno; como también obtener información relevante respecto a su situación, que le permita identificar las brechas al desarrollo de operaciones para el cierre de las mismas por cada uno de los componentes del sistema de control interno.

- **Ejecución**

Esta fase se orienta al cumplimiento del plan de trabajo planteado por la empresa, implementando acciones traducidas en políticas por componentes del sistema de control interno, con la finalidad de cerrar las brechas que se identifican en la fase de planificación.

- **Evaluación**

Esta fase es permanente y permite la evolución de las fases de planificación y ejecución, con el objetivo de retroalimentar el proceso encargado de implementar la mejora continua del sistema de control interno de la empresa.

### ***2.2.1.2. Componentes del control interno***

Según Estupiñán (2021) existen 05 componentes del control interno, estos son:

- **Ambiente de control**

Este componente incentiva a realizar las operaciones con el debido control, ayudando así a cumplir con los objetivos estipulados por la empresa. Se considera el más importante porque es la base en la cual operan los otros componentes para el cumplimiento de las actividades programadas.

- **Evaluación de riesgos**

Toda empresa afronta diversos riesgos originarios de fuentes externas e internas. Esto se presenta en la medida como influye de forma negativa en el logro de las metas de un determinado acontecimiento. Estos riesgos se evaluarán en concordancia a los niveles de tolerancia. Por lo tanto, la evaluación de riesgos permite determinar cómo se gestionarán.

- **Actividades de control**

Son acciones ejecutadas por todos los miembros de la empresa con la finalidad de poder realizar correctamente las operaciones designadas. Dentro de las actividades de control se emplean 3 tipos de control:

- **Controles Internos Preventivos:** Llamados también “de antes” que son usados para una adecuada supervisión de los recursos económicos y materiales con la finalidad de tener seguridad que se cumplan con los procedimientos preestablecidos, siendo importante porque evitan costos de corrección, problemas presentados antes de que aparezcan para realizar los ajustes de manera oportuna.
- **Controles Internos de Detección:** Sirven para demostrar errores que no fueron detectados por controles preventivos y se logran mediante el análisis de las conciliaciones de cuentas, registro de activos.

- **Controles Internos Correctivos:** Son las acciones para evitar situaciones negativas, siendo importantes para las decisiones de la gerencia, como también la opción de eliminar riesgos de cada uno de ellos.

- **Información y comunicación**

Para poder buscar soluciones que ayuden a mejorar las operaciones de la empresa de manera eficiente es necesario contar con información confiable y oportuna que reflejen la situación real de la empresa como también su desempeño.

La información adecuada se debe identificar y comunicar al personal en el tiempo indicado, de tal modo que pueda cumplir con sus responsabilidades, es por eso que el personal al recibir un mensaje claro de la gerencia sobre sus obligaciones y control debe entender su participación en el sistema de control así como la relación de las actividades individuales con el trabajo colectivo.

- **Supervisión y monitoreo**

Las evaluaciones continuas se emplean para establecer si los componentes del control interno se presentan y se realizan de forma adecuada. Estas están incluidas en las funciones del negocio de los distintos niveles que suministran información oportuna, siendo necesarias para prevenir riesgos y sobretodo para buscar efectividad en las operaciones.

### ***2.2.1.3. Objetivos del control interno***

Estupiñán (2021) plantea que los objetivos generales del control interno se refieren a la obtención de una seguridad razonable en la parte operativa, de información y de cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables. Estas son:

- Su autorización apropiada
- Su ejecución

- Su registro en cuentas apropiadas
- Custodia o salvaguarda de los activos.(p.18)

#### ***2.2.1.4. Clases de control interno***

Según Estupiñán (2015) existen dos tipos de control interno:

- **Control interno financiero**

Abarca el plan de organización y procedimientos sobre los recursos, como también la confiabilidad y veracidad de los registros financieros. Debe orientarse a brindar seguridad en:

- ✓ El acceso a los activos se realice solo con la debida autorización de la administración.
- ✓ Las transacciones se realicen con la autorización general de la administración.
- ✓ Las transacciones registradas conforme con las políticas contables de la empresa.
- ✓ Los asientos contables se realizan con el fin de controlar la obligación de responder por los recursos y su registro es comparado de manera periódica con los recursos físicos.

- **Control interno administrativo**

Es el plan de organización que aplica cada entidad, con sus principales procedimientos y métodos operacionales y contables para poder lograr los objetivos administrativos de:

- ✓ Coordinar sus funciones
- ✓ Conservar una ejecutoria eficiente
- ✓ Reforzar a que se logren los objetivos propuestos
- ✓ Estar informado de la situación de la entidad

La revelación de errores, como proteger los recursos es responsabilidad de los altos ejecutivos de la empresa, por eso es importante contar con un control interno administrativo. Por otro lado, se afirma que el control interno solo existe cuando la administración puede confiar en una autoverificación de las actividades sin realizar controles externos a las operaciones normales.

Características:

- ✓ De operación: control alcanzado a través de la observación de procedimientos dentro de la empresa. Estos controles son métodos en la cual una entidad debe controlar, ejecutar y planificar las operaciones.
- ✓ De organización: control alcanzado a través de la asignación de responsabilidades por parte de la empresa y delegación de autoridad, siendo dos técnicas principales de control organizativo.

#### ***2.2.1.5. Evaluación del sistema de control interno***

Según Estupiñán (2015), la evaluación del sistema de control interno se divide en:

##### **a) Método de cuestionarios**

Este método se basa en diseñar cuestionarios con preguntas que deben ser dirigidas a los funcionarios y personal responsable de las diferentes áreas de la empresa bajo examen. Las interrogantes son planteadas de tal forma que la respuesta afirmativa concluya aspectos positivos en el sistema de control interno y una respuesta negativa concluya debilidades.

Al aplicar el cuestionario servirá de guía para el relevamiento como también el determinar las áreas con problemas de una manera uniforme proporcionando la preparación de las cartas de control interno. No obstante, se presentan ciertas limitaciones que el encargado de la auditoría debe corregir:

- ✓ Adaptarse a las operaciones y procedimientos de la empresa bajo examen, que no necesariamente pueden prevenirse en un cuestionario.
- ✓ Las interrogantes no solo plantean las deficiencias del sistema de control interno que se necesitan para la auditoría.
- ✓ Se limita al agregar otras preguntas de acuerdo a la experiencia del auditor que está realizando el relevamiento por este método.

**b) Método descriptivo:**

Este método detalla los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las diferentes áreas seleccionadas por actividades, trabajadores, funcionarios, nombrando los registros que se presentan en el sistema.

Se aplica en auditorías de pequeñas empresas, para lo cual se necesita que el auditor que ejecute el relevamiento cuente con experiencia para obtener información importante para determinar el alcance del examen.

**c) Método de diagramas de flujo**

Este método se encarga de describir la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, es necesario porque al representar básicamente los circuitos y los ciclos administrativos de la entidad se utilizan por años, como los exámenes recurrentes y ubicar rutinas susceptibles de mejoramiento y así lograr mayor eficiencia administrativa.

Sus ventajas son:

- ✓ Permitir al auditor evaluar los diferentes procedimientos que se combinan en el relevamiento.
- ✓ Identificar la presencia o ausencia de controles financieros y operativos.
- ✓ Establecer las desviaciones de rutinas de trabajo.



- ✓ Proporcionar recomendaciones al gerente de la entidad sobre aspectos operativos y financieros.

#### ***2.2.1.6. Medidas para lograr un buen control interno***

El sistema de control interno tiene como objetivo satisfacer las necesidades de sus objetivos de organización, dirección, pero en el ámbito general se deben encontrar en los sistemas lo siguiente:

- ✓ Instaurar una serie de responsabilidades
- ✓ Dividir las funciones
- ✓ Realizar auditorias o comprobaciones internas
- ✓ El costo del control
- ✓ Diseño correcto de los registros y documentos
- ✓ Las computadoras y el control interno.

#### ***2.2.2. Teoría de la rentabilidad***

Según Morillo (2001) sostiene que es un indicador que muestra las utilidades de la entidad, en la cual se toma como referencia los ingresos obtenidos en un periodo con la aportación de los socios y la inversión realizada.

##### **2.2.2.1. Tipos de rentabilidad**

- **Rentabilidad económica (ROI)**

Según Eslava (2010) plantea que la rentabilidad económica es un indicador que calcula el desempeño del activo para generar beneficios, siendo importante para poder cumplir con todas sus obligaciones y con los dueños de la empresa.

$$\text{Rentabilidad Económica} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Pasivo} + \text{Capital contable}}$$

La Rentabilidad Económica es un indicador que dirige las actividades diarias de gestión al facilitar un punto de referencia motivo por el cual todas las operaciones pueden ser medidas. Sin embargo, como una única cifra simplemente proporciona un objetivo, siendo útil en la toma de decisiones siendo desglosado en sus componentes. Esto se hace en dos etapas, primero la razón principal se divide en dos razones auxiliares, para después cada uno de éstos dividirlos en sus componentes detallados

- **Rentabilidad financiera (ROE)**

Eslava (2010) plantea que es la facultad de la empresa en producir utilidades con la inversión aportada por los accionistas.

Indica la capacidad de la empresa para producir utilidades a partir de la inversión efectuada por los accionistas con las utilidades no distribuidas. Esta rentabilidad se calcula mediante el siguiente coeficiente: Utilidad Neta / Capital Contable.

Para el mejoramiento del nivel de rentabilidad financiera se pueden realizar variaciones en la rotación del capital contable, en el margen de utilidad neta y, en el apalancamiento financiero.

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital Contable}} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} \times \text{Ventas netas} / \text{Capital contable}$$

### 2.2.2.2 Ratios de rentabilidad

Según Chu (2020) afirma que son indicadores que ayudan a comparar las partidas del balance o la cuenta de resultados para la toma de decisiones, también muestra si una empresa es rentable o no, a través del uso correcto de los activos. Estos ratios son:

- **Margen de ganancias sobre ventas**

Es una medida aplicada por el dueño de la empresa con la finalidad de evitar gastos innecesarios, ya que al disminuir la ganancia de un año a otro ocasiona pérdidas en las ventas o por el contrario una subida en los costos de los productos.

$$\text{Margen de ganancia neta} = \frac{\text{ganancia neta}}{\text{Ingresos de actividades ordinarias (ventas)}}$$

- **Margen Ebit (margen de ganancia operativa)**

Este ratio refleja el ámbito financiero de una entidad por lo que se recomienda su aplicación para medir las ganancias.

$$\text{Margen ebit} = \frac{\text{ganancia operativa (ebit)}}{\text{Ingresos de actividades ordinarias}}$$

- **Margen ebitda**

El margen ebitda también conocido como flujo de caja de operación, es el beneficio operativo que incluye la depreciación y la amortización.

Un activo se deprecia solo si el gasto realizado contribuye a generar flujos de caja.

$$\text{Margen ebitda} = \frac{\text{ebit} + \text{depreciación} + \text{amortización}}{\text{Ingresos de actividades ordinarias}}$$

- **Rendimiento sobre los activos totales (ROA)**

Este indicador refleja la capacidad de la entidad para obtener ingresos a través de sus activos.

$$\text{ROA} = \frac{\text{ganancia neta}}{\text{Activos totales}}$$

## Rendimiento sobre el patrimonio de los accionistas

Muestra el rendimiento de la entidad respecto al patrimonio de los accionistas.

$$\text{ROE} = \frac{\text{ganancia neta}}{\text{Total del patrimonio}}$$

## Medidas de rentabilidad

Según Chu (2020) las medidas de rentabilidad son:

- ✓ **Margen de Beneficio:** se mide el beneficio obtenido por cada unidad monetaria de ventas.
- ✓ **Rentabilidad del Activo:** mide el beneficio por unidad monetaria de activo.
- ✓ **Rentabilidad de los Fondos Propios:** mide cómo les va a los accionistas en el año.

### 2.2.3. Teorías de las empresas

Según Antón (2011) nos dice que es un conjunto de personas y recursos encargada en la prestación de servicios con la finalidad de obtener beneficios económicos para el logro de objetivos.

#### 2.2.3.1. Importancia de las empresas

Antón (2011) afirma que son importantes para la realización de una actividad productiva o transformadora en la que a través de unos recursos se origina productos o servicios. Para el cumplimiento de sus objetivos se coordina los siguientes factores:

- ✓ Productivos: trabajo, maquinaria
- ✓ Financieros: la inversión de recursos financieros
- ✓ Marketing: recursos para la venta.

Las empresas están constituidas por: elementos humanos (personas), materiales (bienes económicos), inmateriales (conocimientos técnicos y económicos).

### 2.2.3.2 *Clasificación de las empresas*

Trigoso (2019) afirma que las empresas se clasifican en :

- **Empresas unipersonales:** Conformadas por una sola persona

Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL): Es una empresa constituida por voluntad unipersonal, que cuenta con patrimonio propio, creada con la finalidad de desarrollar actividades económicas de pequeña empresa.

- **Empresas pluripersonales:** Conformadas por dos o más personas, en este tipo de empresas se encuentran las sociedades como:

- **Sociedad colectiva**

Según Antón (2011) afirma que es una organización mercantil en la que los dueños se involucran aportando de manera proporcional tanto en derechos como obligaciones con la finalidad de sacar adelante la empresa.

- **Sociedad de responsabilidad limitada**

Es una organización mercantil en la cual las aportaciones de los socios que estará fraccionado en participaciones acumulables se unirá a las contribuciones de todos los aportantes .

- **Sociedad limitada nueva empresa**

Esta sociedad se diferencia de la sociedad de responsabilidad limitada por el número de accionistas y el capital aportado.

- **Sociedad anónima**

Es una organización mercantil compuesta por las participaciones de los socios fraccionado en acciones, por otro lado, no son responsables de las deudas sociales.

- **Sociedad comanditaria por acciones**

Es una organización constituida por las participaciones de los aportantes, en la cual uno de ellos tendrá la función de administrar la sociedad, teniendo la responsabilidad de cumplir con las deudas sociales establecidas.

- **Sociedad comanditaria simple**

Es una organización mercantil en la cual participan socios colectivos respondiendo por sus obligaciones sociales y aquellos en las que contribuyen con su capital y cuya obligación estará limitada.

### ***2.2.3.3 Tamaños de empresas***

Trigoso (2019) plantea que según el tamaño las empresas se dividen en:

- La microempresa cuenta con un máximo de 10 trabajadores y sus ventas anuales no exceden hasta 150 UIT
- La pequeña empresa que cuenta con un máximo de 100 trabajadores, sus ventas superan las 150 UIT hasta 1700 UIT.
- La mediana empresa en la cual sus ventas superan las 1700 UIT hasta las 2300 UIT.

### ***2.2.4. Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE)***

#### ***2.2.4.1. Características***

Según Diario Oficial El Peruano (2003) se clasifica en:

- De acuerdo al número de trabajadores

Comprende de 1 hasta 10 trabajadores para microempresas.

Comprende de 1 hasta 50 trabajadores para pequeñas empresas.

- De acuerdo a los ingresos anuales

Comprende montos no mayores a 150 UIT para microempresas.

Comprende de 150 a 850 UIT para pequeñas empresas.

#### **2.2.4.2. Registro de la micro y pequeña empresa (REMYPE)**

Zabala (2020) plantea que es necesario que las micro y pequeñas empresas se inscriban en este registro con el objetivo de poder acceder a los diferentes beneficios del trabajador.

#### **2.2.4.3. Ley 28015**

Diario Oficial El Peruano (2003) afirma que esta ley tiene por finalidad abordar temas referentes a la creación y evolución de las micro y pequeñas empresas por la cual genera empleo como también aporta al PBI.

#### **2.2.4.4. Ley 30056**

Según Zabala (2020) esta ley promociona el desarrollo empresarial tanto en el ámbito productivo, económico y social.

#### **2.2.5. Empresa en estudio**

La empresa Restaurant y Dulcería el Santi fue creada el 01 de abril del 2006, con RUC: 10432523999 , la gerente general de la empresa es la sra. Calle Rojas Greta Raquel, su actividad principal la de restaurant y servicio móvil de comidas con la venta de desayunos, alumerzos, cenas, bufets criollos y más. Actualmente está ubicada en Calle Arequipa N. 113 con Av. San Teodoro s/n Piura.

## **Misión**

Satisfacer el gusto y preferencia de nuestros clientes, ofreciendo alimentos típicos nutritivos de calidad, variedad y cómodos precios, a través de un excelente y ágil servicio.

## **Vision**

Ser el mejor restaurante de comida típica en la región y posicionarse en el mercado con la comida más saludable y nutritiva de la zona, aumentando con ello la preferencia de nuestros clientes para alcanzar una mayor ventaja competitiva.

### **2.3. Marco conceptual**

#### **2.3.1. *Definiciones de control interno***

Según Estupiñán (2021) afirma que el control interno es una herramienta empleada en las diferentes áreas de la organización con la finalidad de medir el desempeño y la competitividad de los trabajadores al realizar las actividades de manera eficiente.

#### **2.3.2. *Definiciones de la rentabilidad***

Según Morillo (2001) sostiene que es un indicador referente a las utilidades de la entidad, en la cual se toma como referencia los ingresos obtenidos en un periodo con la aportación de los socios y la inversión realizada.

#### **2.3.3. *Definiciones de empresa***

Según Antón (2011) nos dice que es un conjunto de personas y recursos encargada en la prestación de servicios con la finalidad de obtener beneficios económicos para el logro de objetivos.



#### **2.3.4. Definiciones de micro y pequeñas empresas**

Las micro y pequeñas empresas son un factor muy importante en todo el mundo especialmente en América Latina ya que a través de su creación genera puestos de trabajo pero que en su mayoría son empresas informales (Correa et al. 2020).

#### **2.3.5. Definiciones de comercio/servicio/industria**

La Revista Gestión Digital (2019) afirma que los sectores económicos son actividades agrupadas con similares características, abarca desde la producción hasta la industrialización siendo importante por ser una fuente generadora de empleo.

##### **2.3.5.1. El comercio**

Según la Revista Gestión Digital (2019) es el intercambio de servicios y mercancías por un pago que es en especie en dinero, o por medio de pago como tarjetas de crédito. Este comercio se desarrolla en los mercados y pueden ser concretos cuando está presente la mercancía que se vende y compra o de manera abstracta, cuando la mercadería o el servicio no están presentes. Se divide en:

- El comercio interior:

Es aquel comercio realizado a través de intercambios dentro de las fronteras del país.

Existen 2 tipos:

- ✓ El comercio mayorista: siendo la primera fase de la actividad comercial. Estas empresas adquieren las mercancías de los productores para después vendérselas a los comerciantes minoristas.
- ✓ El comercio minorista: Estas empresas adquieren las mercancías de los mayoristas para luego vender directamente a los consumidores. La mayoría de los ciudadanos acuden a este tipo de comercio.

El comercio interior desarrolla diferentes formas tanto en lo económico de los países y lo cultural de sus tradiciones.

- ✓ Comercio ambulante: se encuentra limitado en los países desarrollados, siendo ilegal y vinculado a la venta de copias de grabaciones musicales o ropa.
- ✓ El pequeño comercio tradicional: son aquellas tiendas clásicas que se distribuyen en los pueblos y ciudades.
- ✓ Grandes superficies comerciales. Se han expandido en las últimas décadas y abarca una parte creciente del mercado. Entre ellos están los supermercados de barrio, hipermercados, los grandes almacenes.

- El comercio exterior

Denominada así por los intercambios que se realizan entre diferentes países. En este comercio se distingue las importaciones, las compras realizadas que un país hace al exterior, y las exportaciones, las ventas que ese país hace a otros.

Los intercambios de bienes y servicios con el exterior constituyen la balanza de pagos, un documento donde se confrontan compras y ventas. Cuando las compras son mayores que las ventas se le llama déficit en la balanza de pagos, por el contrario cuando las ventas son superiores se le llama superávit.

#### **2.3.5.2. Sector servicios**

Serrano (2011) afirma que el sector servicios es el sector más importante por ser considerada una fuente generadora de empleo, desarrollándose básicamente en los países industrializados y empleándose la ley de la oferta y la demanda. Este sector es muy diverso y abarca diferentes actividades que se clasifican siguiendo diferentes criterios:

En primer lugar, tenemos a quien gestiona el servicio y se divide en dos grupos:

- Servicios públicos: desarrollados por las administraciones públicas con los ingresos obtenidos por los impuestos. En algunas ocasiones, el Estado tiene el monopolio de ese servicio: administración (funcionarios), defensa (ejércitos) y orden público (policías). Por otro lado, el Estado es principal proveedor de esos servicios: sanidad y educación.
- Servicios privados: prestados por empresas privadas en busca de un beneficio económico. Aquí estarían los demás servicios (transporte, turismo, ocio, comercio, actividades financieras, etc.).

En segundo lugar, se distingue diversos grupos, según el tipo de servicio prestado:

- Servicios sociales: administración pública, educación, sanidad. Estas actividades son tramitadas por el gobierno.
- Servicios de distribución: comercio, transportes, comunicaciones.
- Servicios al consumidor: hostelería, restauración, ocio, cultura, doméstico, etc.
- Servicios a las empresas: bancos, seguros, etc. Estos servicios también son prestados a los particulares.

### **Características**

- ✓ No presenta inventarios después de realizado el servicio.
- ✓ La calidad se expresa a través de la percepción del consumidor
- ✓ El tiempo de prestación del servicio es importante
- ✓ Naturaleza intangible
- ✓ Intervención directa del cliente en el proceso productivo.

## **Las dimensiones del servicio**

Según Lara (2002) son aquellos matices que añaden valor al mismo, como son:

- a) Elementos tangibles, como son las instalaciones físicas, materiales, equipos. Según su naturaleza intangible del servicio hace que convierta en tangibilizarse.
- b) Fiabilidad, consiste en suministrar el servicio de forma segura, cuidadosa por parte de la empresa. También permite cierta fiabilidad al cliente en la cual se cumple con las hojas de horarios, folletos.
- c) Capacidad de respuesta, consiste en la disponibilidad para ayudar a los clientes y atenderlos con un servicio rápido. La empresa debe responder eficientemente ante cualquier situación inesperada.
- d) Seguridad, es el sentimiento que muestran los clientes cuando saben que están en buenas manos, siendo la imagen y el nombre de la entidad lo que crea estas sensaciones en los clientes.
- e) Empatía, consiste en la capacidad de una persona en ponerse en el lugar de la otra.

### **III. Hipótesis**

No se considerará la hipótesis por tratarse de un estudio cualitativo con un diseño de investigación no experimental-descriptivo-documental y de caso.

Castillo (2009) plantea que la hipótesis se emplea en variables cuantitativas, siendo necesario que sirva como base para determinar ciertos fenómenos observados en una investigación.

## **IV. Metodología**

### **Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue: No experimental-descriptivo-documental y de caso.

El diseño de la investigación para cada sub proyecto comprende:

1. Búsqueda de antecedentes y elaboración del marco conceptual, para caracterizar el control interno y la rentabilidad en las micros y/o pequeñas empresas.
2. Precisar las oportunidades del control interno y la rentabilidad aplicada a una micro o pequeña empresa seleccionada.
3. Analizar el impacto posible de oportunidades para el control interno y rentabilidad en función del marco de trabajo, estableciendo conclusiones.

### **Población y muestra**

#### ***4.2.1. Población***

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

#### ***4.2.2. Muestra***

La muestra fue la empresa Restaurant y Dulcería El Santi, la misma que fue escogida de manera dirigida o intencionada.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

#### El control interno

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores
<b>Control interno</b>	Según Estupiñán (2021): El control interno no se limita exclusivamente a controles contables, sino que incluye controles dirigidos a la planeación, al desarrollo de las operaciones, consecución y conservación de empleados competentes, presentación de informes contables y no contables, y lógicamente al cumplimiento de leyes y regulaciones que le aplica.(p. 13)	Componentes del control interno	Ambiente de control	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones?</li> <li>2. ¿La empresa elabora un plan de formación y capacitación de personal de manera anual?</li> <li>3. ¿Existe acciones correctivas para los trabajadores en caso transgredan la normativa?</li> <li>4. ¿La empresa tiene objetivos definidos?</li> <li>5. ¿Se realiza frecuentemente capacitaciones al personal?</li> <li>6. ¿La empresa cuenta con un manual de código de ética?</li> </ol>
			Evaluación de riesgos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Considera que la evaluación de riesgos influye en los resultados de la empresa?</li> </ol>

				<p>2. ¿Se realiza constantemente un control de las existencias?</p> <p>3. ¿La empresa ha identificado los posibles riesgos tanto externos como internos?</p> <p>4. ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia implementado?</p>
			Actividades de control	<p>1. ¿El personal que labora en la empresa tiene segregadas sus funciones?</p> <p>2. ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?</p> <p>3. ¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones e inventarios que pueda ser vulnerable al riesgo o pérdida?</p> <p>4. ¿Se comunica los resultados a la supervisión oportunamente para tomar las medidas correctivas?</p>
			Información y comunicación	<p>1. ¿Existe una comunicación adecuada continua y precisa entre los trabajadores de cada área?</p>



				<p>2. ¿Existen los mecanismos para que la gerencia obtenga las sugerencias o peticiones de los trabajadores?</p> <p>3. ¿La empresa cuenta con canales de comunicación que permitan informar sobre posibles irregularidades?</p> <p>4. ¿El gerente recibe información financiera, analítica y operativa que le ayude a tomar decisiones oportunas?</p>
			Supervisión y monitoreo	<p>1. ¿Se realiza una coordinación previa a implementar las actividades planificadas?</p> <p>2. ¿Se verifica constantemente que los colaboradores comprendan y cumplan el código de conducta de la empresa?</p> <p>3. ¿Existe un monitoreo continuo por parte del área correspondiente?</p>

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1. Técnicas**

La técnica utilizada para el recojo de información de los objetivos específicos es la encuesta o la entrevista a profundidad y para el objetivo específico de propuesta de mejora, la observación y el análisis.

García (2009) afirma que la técnica cualitativa se describe por ser una técnica manejable, abierta, a partir de la cual se desarrolla por medio de la recolección de datos o desde el inicio de una identificación entre ambas.

##### **4.4.2. Instrumentos**

Los instrumentos utilizados para el recojo de información de los objetivos específicos son un cuestionario de preguntas cerradas y para el objetivo específico de propuesta de mejora, las tablas, cuadros y/o gráficos de cada uno de los otros objetivos específicos.

#### **4.5. Plan de análisis**

La investigación se estará desarrollando mediante el análisis descriptivo. Este análisis se realizará para el objetivo específico 1 a través de la revisión bibliográfica de los antecedentes y para el objetivos específico 2 con un cuestionario de preguntas cerradas de cada uno de los componentes del control interno y los apartados de la rentabilidad por lo que se hará uso de cuadros.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Indicadores
<p>Caracterización del control interno y rentabilidad de la microempresa restaurant y dulcería “El Santi” del distrito de Piura y propuesta de mejora, 2020.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso empresa Restaurant y Dulcería el Santi – Piura, 2020?</p>	<p>Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso empresa Restaurant y Dulcería el Santi – Piura, 2020.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú, 2020</li> <li>2. Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa caso de estudio: Restaurant y Dulcería el Santi - Piura, 2020.</li> <li>3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú, y la empresa Restaurant y Dulcería el Santi - Piura, 2020</li> </ol>	<p>Población</p> <p>La población de la investigación fueron todas las micro y pequeñas empresas del Perú.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra fue la empresa Restaurant y Dulcería El Santi, la misma que fue escogida de manera dirigida o intencionada.</p>

#### **4.7. Principios éticos**

Toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote se guía por las buenas prácticas y la conducta responsable de los estudiantes graduados, docentes y no docentes y por la cual se contempla los principios éticos que se acatará en el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI).

1. Protección a las personas: Este principio contempla que se respetará la dignidad humana, la identidad, la confidencialidad y la privacidad de las personas, en tal sentido que se respeten sus derechos fundamentales por la cual al ser sujetos de investigación dispongan de una información correcta y eficaz.
2. Libre participación y derecho a estar informado: En la investigación se contará con la manifestación de voluntad libre, y específica de las personas en la que tienen derecho de estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación.
3. Beneficencia y no maleficencia: Este principio contempla que se debe asegurar el bienestar de las personas que forman parte de la investigación, por ello el investigador debe regular su conducta evitando causar daño, y por el contrario aumentar beneficios.
4. Justicia: En este principio se ejercerá un juicio razonable en la investigación, procurando que sus capacidades limitadas eviten prácticas injustas y que las personas que participan en la investigación puedan acceder a sus resultados.
5. Integridad científica: En este principio se contemplará la integridad que se debe regir no sólo en el ámbito científico de su investigación sino también en lo profesional.

## V. Resultados y análisis de resultados

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Respecto al objetivo específico 1

##### Cuadro 1

##### Resultados de los Antecedentes

FACTORES RELEVANTES	AUTORES	RESULTADOS	OPORTUNIDADES/ DEBILIDADES
<b>Control interno</b>	Gutiérrez (2021), Torres (2018), Quihui (2020), Ramírez (2020), Quinche (2019)	Los autores de los antecedentes concluyen que las empresas no cuentan con un debido sistema de control interno.	Las empresas deben de implementar un sistema de control interno adecuado que les permita conocer detalladamente todas las actividades ejecutadas en las diferentes áreas de la empresa con la finalidad de que se cumpla de acuerdo a lo requerido y así poder cumplir con sus metas y objetivos.
<b>Ambiente de control</b>	Gutiérrez (2021), Quihui (2020), Ramírez (2020)	Los autores en mención nos afirman que las empresas en estudio no cuentan con un manual de funciones que les permita realizar correctamente sus actividades, haciendo que cada miembro de la empresa se desempeñe sus labores de manera deficiente.	Las empresas que cuentan con un adecuado ambiente de control les ayudan a mejorar su clima laboral como también el desempeño de los trabajadores y así obtener óptimos resultados.
<b>Evaluación de riesgos</b>	Torres (2018), Gutiérrez (2021), Quinche (2019)	Estos autores afirman que las empresas en estudio no cuentan con mecanismos establecidos que permitan identificar y analizar los posibles riesgos que se pueden presentar tanto externa como internamente originando cierto atraso en la respuesta de aquella situación localizada.	Las empresas deben de implementar un departamento de riesgos que le permita actuar en las diferentes áreas y así poder obtener resultados eficientes previo a un análisis de ciertos factores externos e internos que perjudiquen notablemente a la empresa.
<b>Actividades de control</b>	Quinche (2019), Gutiérrez (2021)	Los autores mencionados afirman que las empresas en estudio no cuentan con normas y procedimientos que ayuden a detectar fraudes o riesgos de la empresa, es por eso que no se ejecuta los controles preventivos y correctivos que logren una mayor eficiencia en las actividades.	Las empresas al implementar adecuadamente las actividades de control en cada área le permitirán una mayor razonabilidad y seguridad a las aprobaciones. Con esto se logra proporcionar información oportuna de los posibles riesgos o fraudes encontrados en la empresa.
<b>Información y comunicación</b>	Torres (2018), Ramírez (2020)	Estos autores afirman que las empresas en estudio no cuentan con información oportuna de las actividades realizadas en cada area ocasionando cierta desinformación entre el personal.	Las empresas deben tener en cuenta la información y la comunicación que se brinda, ya que es importante para facilitar su identificación y recopilación de aquella información oportuna para el personal que labora dentro de la empresa.
<b>Supervisión Y monitoreo</b>	Torres (2018), Ramírez (2020)	Los autores mencionados afirman que las empresas en estudio no presentan una debida supervisión por parte de un personal especializado en cada área y puedan afrontar posibles riesgos que presente la empresa.	Al aplicar este componente en la empresa se obtendrá diversos beneficios como es desarrollando cronogramas de actividades y supervisiones constantes que permitan una mejor optimización de los recursos y un nivel de desempeño más competitivo.

**Fuente:** Elaboración propia basado en los antecedentes considerados en la presente investigación.

## 5.2.Resultados

### 5.2.1. Respecto al objetivo específico 1

#### Cuadro 2

Resultados de los Antecedentes

#### Rentabilidad

CARACTERISTICAS	AUTORES	RESULTADOS	OPORTUNIDADES/ DEBILIDADES
<b>Rentabilidad</b>	Romero (2017), Quihui (2020)	Los autores de los antecedentes concluyen que las empresas en general son rentables pero con algunas deficiencias.	Las empresas deben implementar estrategias que les permita mejorar en sus actividades, logrando así una mayor productividad de los recursos con el objetivo de obtener utilidades y así aumentar su rentabilidad.
<b>Rentabilidad económica</b>	Romero (2017), Quihui (2020)	Los autores antes mencionados nos afirman que las empresas en estudio no cuentan con procesos administrativos que permitan un desarrollo económico..	Las empresas al implementar un adecuado manual de funciones le va a permitir mejorar en su rendimiento que se refleja en la efectividad de las operaciones como en las utilidades de la empresa.
<b>Rentabilidad financiera</b>	Romero (2017), Quihui (2020)	Los autores antes mencionados concluyen que las empresas en general obtienen beneficios de los recursos que cuentan en la empresa y no por préstamos bancarios.	Las empresas deben buscar nuevas formas para obtener beneficios de los recursos y no incurrir en préstamos bancarios ya que origina mayor endeudamiento.

Fuente: Elaboración propia basado en los antecedentes considerados en la presente investigación.

5.2.2. *Respecto al objetivo específico 2:*

**Cuadro 2**

*Resultados del cuestionario*

Factores Relevantes	PREGUNTAS	Si	No	Oportunidades /Debilidades
	La empresa Restaurant y Dulcería El Santi del distrito de Piura, 2020; cuenta con un sistema de control interno.	x		
Ambiente de Control	1. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones?	x		La empresa Restaurant y Dulcería El Santi debe buscar mejorar el desempeño tanto personal como profesional de los trabajadores a través de las capacitaciones que ayudan a medir sus conocimientos como aumentar la productividad y calidad de trabajo, y así poder mejorar en cada tarea encomendada logrando mejorar su rentabilidad.
	2. ¿La empresa elabora un plan de formación al personal?		x	
	3. ¿Existe acciones correctivas para los trabajadores en caso transgredan la normativa?	x		
	4. ¿La empresa tiene objetivos definidos?	x		
	5. ¿Se realiza frecuentemente capacitaciones al personal?		x	
	6. ¿La empresa cuenta con un manual de código de ética?	x		
Evaluación de Riesgo	1. ¿Considera que la evaluación de riesgos influye en los resultados de la empresa?	x		La empresa Restaurant y Dulcería El Santi debe de contar con un plan estratégico de identificación de riesgos tanto internos como externos con la finalidad de poder prevenir posibles fraudes que perjudican notablemente a la empresa, siendo importante administrarlos para proporcionar seguridad e integridad a la misma.
	2. ¿Se realiza constantemente un control de las existencias?		x	
	3. ¿La empresa ha identificado los posibles riesgos tanto externos como internos?		x	

	4. ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia implementado?		x	
Actividades de Control	1. ¿El personal que labora en la empresa tiene segregadas sus funciones?	x		La empresa Restaurant y Dulcería El Santi no presenta cierta efectividad en la supervisión que permita conocer con anticipación los inconvenientes presentados.
	2. ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?	x		
	3. ¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones e inventarios que pueda ser vulnerable al riesgo o pérdida?	x		
	4. ¿Se comunica los resultados de la supervisión oportunamente, para tomar las medidas correctivas correspondientes?		x	
Información y Comunicación	1. ¿Existe una comunicación adecuada, continua y precisa entre los trabajadores de cada área?		x	La empresa Restaurant y Dulcería El Santi no presenta un área de información y comunicación eficiente ya que no existe una adecuada comunicación entre algunos trabajadores de cada área, esto permite cierta desconfianza en la información brindada, perjudicando a la empresa ya que al no trabajar en unión no se centran en el objetivo planteado sino en sus problemas personales.
	2. ¿Existen los mecanismos para que la gerencia obtenga las sugerencias o peticiones de los trabajadores?	x		
	3. ¿La empresa cuenta con canales de comunicación que permitan informar sobre posibles irregularidades?	x		
	4. ¿El gerente recibe información financiera, analítica y operativa que le ayude a tomar decisiones oportunas?	x		
Supervisión o Monitoreo	1. ¿Se realiza una coordinación previa a implementar las actividades planificadas?	x		La empresa Restaurant y Dulcería El Santi no cuenta con un área de supervisión eficiente originando que no haya veracidad en la información como también que las actividades se realicen de manera correcta, perjudicando a la empresa con considerables pérdidas dentro de las actividades.
	2. ¿Se verifica constantemente que los colaboradores comprendan y cumplan el código de conducta de la empresa?	x		
	3. ¿Existe monitoreo continuo por parte del área correspondiente?		x	

**Fuente:** Elaborado por el investigador en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa.

## Cuadro 2



*Resultados del cuestionario de rentabilidad*

Factores Relevantes	PREGUNTAS	Si	No	Oportunidades /Debilidades
	La empresa Restaurant y Dulcería El Santi del distrito de Piura, 2020; es rentable	x		
<b>Rentabilidad económica</b>	1. ¿Considera que la rentabilidad de su negocio mejoraría si contara con un control interno adecuado?	x		La empresa Restaurant y Dulcería El Santi debe preocuparse por mejorar la gestión del control interno y así poder solucionar o detectar irregularidades presentadas, con el propósito de generar mayores utilidades y que se vean reflejadas en la rentabilidad.
	2. ¿Brindan un servicio de calidad y una atención con profesionalismo a los clientes?	x		
	3. ¿Considera que el control interno con el que trabaja a la fecha mejora la rentabilidad en el futuro?		x	
	4. ¿Considera que el nivel de ventas ha disminuido en los últimos años?	x		
<b>Rentabilidad financiera</b>	5. ¿Considera que la capacitación mejora la rentabilidad?	x		
	6. ¿Los accionistas obtienen beneficios con respecto al capital que han invertido en la empresa?	x		

**Fuente:** Elaborado por el investigador en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa

### 4.1.3. Respecto al objetivo específico 3

**Cuadro 3**

*Resultados de los objetivos específicos 1 y 2*

<b>Factores Relevantes</b>	<b>Oportunidades /Debilidades del Objetivo Especifico N° 01</b>	<b>Oportunidades /Debilidades del Objetivo Especifico N° 02</b>	<b>Explicación</b>
<b>Ambiente de control</b>	Las empresas que implementan un adecuado ambiente de control les permite elaborar un plan de formación y capacitación al personal que les orienta a organizarse con sus responsabilidades en un clima laboral óptimo para un mejor desenvolvimiento.	La empresa Restaurant y Dulcería El Santi tiene carencias en cuanto a las capacitaciones a su personal siendo necesario medir su desempeño a través de las diferentes actividades realizadas y así poder mejorarlas para lograr los objetivos propuestos.	En las microempresas se debe dar importancia en aplicar un sistema de ambiente de control que permita brindar oportunidades en cuanto a la empresa y el personal ya que permitirá realizar las actividades eficientemente.
<b>Evaluación de riesgos</b>	Las empresas mejoran sus actividades a través de una evaluación de riesgos que permitan identificar posibles fraudes para así poder analizar y tomar decisiones que ayuden a mejorar las diferentes situaciones presentadas.	En el caso de la empresa Restaurant y Dulcería El Santi no hay una evaluación de riesgos eficiente que les permita detectar a tiempo los posibles fraudes y tomar medidas necesarias para evitar retraso de las operaciones y en consecuencia se perjudique la empresa.	Dentro de las microempresas es necesario implementar una evaluación de riesgos porque identifica los posibles riesgos presentados tanto internos como externos que ponen en peligro el desarrollo de la empresa. También es de gran importancia contar con una persona especializada en el rubro que ayude identificar, analizar y resguardar ante cualquier situación presentada.
<b>Actividades de control</b>	Las empresas que implementan las actividades de control les permiten obtener razonabilidad a las aprobaciones, donde permite salvaguardar los controles preventivos y manual de procedimientos.	En el caso de la empresa Restaurant y Dulcería El Santi no implementa unas eficientes actividades de control pues no se comunica los resultados de la supervisión que permita tomar medidas correctivas de manera oportuna.	Dentro de las microempresas al implementar las actividades de control ayudara que el personal conozca cuáles son sus funciones
<b>Información y comunicación</b>	Las empresas mejoran sus operaciones si cuentan con una buena información y comunicación ya que es una herramienta que les permitirá conocer la situación actual de la empresa contando así con información veraz y exacta.	En el caso de la empresa Restaurant y Dulcería El Santi no se cumple eficientemente este componente debido a que no hay una constante comunicación entre algunos miembros de las diferentes áreas de la empresa, haciendo que no haya un clima laboral bueno, siendo importante que todos se mantengan unidos con la finalidad de buscar el bien común entre todos y sobretodo orientados hacia un mismo objetivo que es ser uno de los mejores restaurantes de Piura.	En las microempresas es necesario implementar este componente porque permitirá tomar decisiones oportunas a través de información confiable.
<b>Supervisión y monitoreo</b>	Las empresas que aplican este componente les ayuda a poder optimizar los recursos	En el caso de la empresa Restaurant y Dulcería El Santi no se presenta con eficiencia este componente	En las microempresas es necesario implementar este componente ya que ayuda a

	ya que al contar con información real permite conocer la situación de la empresa, buscando opciones que ayuden a mejorar las operaciones de las diferentes áreas haciendo su desempeño más eficiente y competitivo.	debido a la falta personal experto para realizar la supervisión y monitoreo, ocasionando que la información brindada sea deficiente, por otro lado al no haber un constante monitoreo surgen posibles pérdidas presentadas en las diferentes áreas.	vigilar las diferentes actividades realizadas en cada área, enfocándose en cumplir eficientemente las operaciones con el fin de lograr las metas de las áreas que componen la empresa.
--	---	---	--

**Fuente:** Elaborado por el investigador en relación con los objetivos específicos 1 y objetivos específico 2.

#### 4.1.4. Respecto al objetivo específico 3

##### Cuadro 3

*Resultados de los objetivos específicos 1 y 2*

<b>Factores Relevantes</b>	<b>Oportunidades /Debilidades del Objetivo Especifico N° 01</b>	<b>Oportunidades /Debilidades del Objetivo Especifico N° 02</b>	<b>Explicación</b>
<b>Rentabilidad económica</b>	Las empresas al implementar un adecuado manual de funciones le va a permitir mejorar en su rendimiento que se refleja en la efectividad de las operaciones como en las utilidades de la empresa.	La empresa Restaurant y Dulcería El Santi debe preocuparse por mejorar la gestión del control interno y así poder solucionar o detectar irregularidades presentadas, con el propósito de generar mayores utilidades y que se vean reflejadas en la rentabilidad.	En las microempresas se debe dar importancia a implementar un adecuado control interno en el cual comprende un plan de organización y procedimientos que se presentan en la empresa con la finalidad de verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, realizar de manera eficiente las operaciones, salvaguardar los activos, etc. y así contribuir a la mejora de la rentabilidad.
<b>Rentabilidad financiera</b>	Las empresas deben buscar nuevas formas para obtener beneficios de los recursos y no incurrir en préstamos bancarios ya que origina mayor endeudamiento	La empresa Restaurant y Dulcería El Santi ha obtenido beneficios solo con recursos propios, pues considera que no es necesario incurrir en préstamos.	En las microempresas se debe dar importancia a buscar estrategias para mejorar en las operaciones y así obtener beneficios de los recursos siendo importante para un mejor desempeño en la entidad.

**Fuente:** Elaborado por el investigador en relación con los objetivos específicos 1 y objetivos específico 2.

## **4.2. Análisis de resultados:**

### **Control interno**

#### ***5.2.1. Respecto al objetivo específico 1***

Para los autores antes mencionados, Gutiérrez (2021), Torres (2018), Quihui (2020), Ramírez (2020), Quinche (2019) afirman que en la mayoría de los casos, las mype no cuentan con un sistema de control interno adecuado, siendo importante ya que permite conocer con exactitud que las actividades realizadas por las diferentes áreas se realicen de acuerdo a lo requerido con el fin de cumplir con sus metas y objetivos, como lo afirma Estupiñán (2021), el control interno no se limita exclusivamente a controles contables, sino que incluye controles dirigidos a la planeación, al desarrollo de las operaciones, consecución y conservación de empleados competentes, presentación de informes contables y no contables, y lógicamente al cumplimiento de leyes y regulaciones que le aplica. Por lo que es necesario que las empresas implementen un sistema de control interno eficiente que garantice la efectividad en las operaciones para su desarrollo.

### **Ambiente de control**

En los autores Gutiérrez (2021), Quihui (2020), Ramírez (2020) concuerdan que las empresas en estudio no cuentan con un manual de organización y funciones, como también el código de ética, haciendo que el personal no se desempeñe eficientemente en la empresa, sin embargo, con su implementación mejora el clima laboral y la productividad de los trabajadores, así lo afirma Estupiñán (2021) que este componente incentiva a realizar las operaciones con el debido control, ayudando así a cumplir con los objetivos estipulados por la empresa. Se considera el más importante porque es la base en la cual operan los otros componentes para el cumplimiento de las actividades programadas. Por lo que es necesario

que la empresa acceda a un sistema de ambiente de control que permita un mejor desempeño laboral para el logro de objetivos.

### **Evaluación de riesgos:**

Para los autores Torres (2018), Gutiérrez (2021), Quinche (2019) afirman que las empresas en estudio presentan ciertos mecanismos para poder identificar y analizar los riesgos presentados externa e internamente en la empresa, de tal manera que ayuden a buscar soluciones de manera inmediata, como lo afirma Estupiñán (2021) toda empresa afronta diversos riesgos originarios de fuentes externas e internas. Esto se presenta en la medida como influye de forma negativa en el logro de las metas de un determinado acontecimiento. Estos riesgos se evaluarán en concordancia a los niveles de tolerancia. Por lo tanto, la evaluación de riesgos permite determinar cómo se gestionarán. Por otro lado, es necesario que las empresas acudan a implementarlo con la finalidad de poder analizar y así mejorar el rendimiento de la empresa.

### **Actividades de control**

Según los autores Quinche (2019), Gutiérrez (2021) manifiestan que las empresas en estudio no cuentan con normas y políticas que les permita identificar las irregularidades de la empresa, para lo cual no se ejecuta controles preventivos y correctivos, ocasionando ciertos riesgos que alteran el normal funcionamiento de la empresa, así lo afirma Estupiñán (2021) que son acciones ejecutadas por todos los miembros de la empresa con la finalidad de poder realizar correctamente las operaciones designadas. Por lo cual es necesario que las empresas cuenten con este componente que les permita tomar acciones que ayuden a mejorar ciertos percances presentados en la empresa.

## **Información y comunicación**

Para los autores Torres (2018), Ramírez (2020) se afirma que las empresas en estudio no revelan información adecuada de las actividades realizadas en las diferentes áreas, ocasionando cierta desinformación entre proveedores, clientes y personas relacionadas a la empresa, así lo afirma Estupiñán (2021) para poder buscar soluciones que ayuden a mejorar las operaciones de la empresa de manera eficiente es necesario contar con información confiable y oportuna que reflejen la situación real de la empresa como también su desempeño. Es por eso que las empresas deben implementar un sistema de información y comunicación con el objetivo de buscar transparencia y calidad en la información brindada mejorando así el rendimiento progresivo de la empresa.

## **Supervisión y monitoreo**

Para los autores antes mencionados Torres (2018), Ramírez (2020) se afirma que a través de este sistema se mide los efectos de las operaciones que puedan dañar a la empresa, al no aplicarse origina el incumplimiento de las metas y objetivos, ya que influye negativamente en el funcionamiento de la empresa. Por el contrario, su aplicación genera beneficios dentro de la empresa como los cronogramas de actividades y constantes supervisiones que genere un desempeño más eficiente y competitivo, como lo afirma Estupiñán (2021) que plantea que las evaluaciones continuas se emplean para establecer si los componentes del control interno se presentan y si se realiza de forma adecuada. Estas están incluidas en las funciones del negocio de los distintos niveles que suministran información oportuna, siendo necesarias para prevenir riesgos y sobretodo para buscar efectividad en las operaciones. Es por ello que las empresas deben implementarlo para garantizar seguridad y eficiencia en las operaciones.

### ***5.2.2. Respecto al objetivo específico 2***

Del cuestionario aplicado a un trabajador de la empresa de caso de estudio empresa Restaurant y Dulcería El Santi, se ha obtenido los siguientes resultados que a continuación se aprecia:

### **Ambiente de control**

De las preguntas planteadas a la empresa, se observa que no cuenta con un plan de formación y capacitación al personal, como se ha señalado presenta problemas referente a su organización, es por eso que la empresa Restaurant y Dulcería el Santi debería de implementar un ambiente de control eficiente que ayude a mejorar las operaciones de cada área a través de un plan operativo que impulse a mejorar el desempeño de cada trabajador. Así lo afirma Estupiñán (2021) que este componente incentiva a realizar las operaciones con el debido control, ayudando así a cumplir con los objetivos estipulados por la empresa. Se considera el más importante porque es la base en la cual operan los otros componentes para el cumplimiento de las actividades programadas. Por lo que es necesario que la empresa acceda a un sistema de ambiente de control que permita un mejor desempeño laboral para el logro de objetivos.

### **Evaluación de riesgo**

De las preguntas planteadas a la empresa se evidencia la falta de plan estratégico para identificar los riesgos, siendo importante un plan de contingencia para poder mitigar posibles fraudes que se pueden presentar, es por eso que la empresa Restaurant y Dulcería El Santi debería de contar con este componente que le permita identificar y analizar riesgos tanto internos como externos con el objetivo de buscar soluciones preventivas ante cualquier eventualidad dentro de la empresa, como lo afirma Estupiñán (2021) toda empresa afronta diversos riesgos originarios de fuentes externas e internas. Esto se presenta en la medida como influye de forma negativa en el logro de las metas de un determinado acontecimiento.

Estos riesgos se evaluarán en concordancia a los niveles de tolerancia. Por lo tanto, la evaluación de riesgos permite determinar cómo se gestionarán. Por otro lado, es necesario que las empresas acudan a implementarlo con la finalidad de poder analizar y así mejorar el rendimiento de la empresa.

### **Actividades de control**

De las preguntas planteadas a la empresa en estudio se pudo observar que no hay manuales que permitan obtener seguridad razonable sobre la eficiencia del control de riesgos que permitan el logro de objetivos, es por eso que la empresa Restaurant y Dulcería El Santi debe contar con una estructura orgánica en cada departamento que garantice información real durante las actividades, así lo afirma Estupiñán (2021) que son acciones ejecutadas por todos los miembros de la empresa con la finalidad de poder realizar correctamente las operaciones designadas. Por lo cual es necesario que las empresas cuenten con este componente que les permita tomar acciones que ayuden a mejorar ciertos percances presentados en la empresa.

### **Información y comunicación**

De las preguntas realizadas a la empresa en estudio, se pudo observar que no existe una comunicación fluida entre los trabajadores y el empleador para lo cual puede ser el origen de la generación de conflictos que con el tiempo crearía un clima de trabajo negativo que presente ineficacia y un mal funcionamiento a todos los niveles, esto es que la empresa Restaurant y Dulcería El Santi al presentar estas debilidades se evidencia la poca efectividad en el desarrollo de actividades originando que no se cuente con información confiable y oportuna, así lo afirma Estupiñán (2021) para poder buscar soluciones que ayuden a mejorar las operaciones de la empresa de manera eficiente es necesario contar con información confiable y oportuna que reflejen la situación real de la empresa como también su desempeño. Es por eso que las empresas deben implementar un sistema de información y



comunicación con el objetivo de buscar transparencia y calidad en la información brindada mejorando así el rendimiento progresivo de la empresa.

### **Supervisión y monitoreo**

De las preguntas realizadas a la empresa en estudio, se pudo observar que al no contar con un profesional experto las diferentes áreas, vienen laborando desordenadamente, es por eso que la empresa Restaurant y Dulcería El Santi debe de contar con un departamento de supervisión y monitoreo donde se garantice transparencia en las operaciones realizadas, en la cual se pueda comunicar oportunamente con el propósito de poder buscar soluciones y no se perjudique la empresa, como lo afirma Estupiñán (2021) que plantea que las evaluaciones continuas se emplean para establecer si los componentes del control interno se presentan y si se realiza de forma adecuada. Estas están incluidas en las funciones del negocio de los distintos niveles que suministran información oportuna, siendo necesarias para prevenir riesgos y sobretodo para buscar efectividad en las operaciones. Es por ello que las empresas deben implementarlo para garantizar seguridad y eficiencia en las operaciones.

#### **5.2.3. Respecto al objetivo específico 3**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 3 se aprecia lo siguiente:

#### **Con referencia al ambiente de control**

En el ambiente de control interno se observa la importancia de su aplicación pues permite un mejor desempeño en las diferentes áreas de la empresa ya que abarca aspectos importantes sobre la formación personal y profesional de los colaboradores de la empresa, es por eso que la empresa Restaurant y Dulcería El Santi debe tomar en consideración su implementación a través de normas de código de ética, capacitaciones que le ayudan a un mejor desenvolvimiento competitivo y eficaz.

### **Con referencia a la evaluación de riesgos**

En la evaluación de riesgos se considera como una herramienta que permite identificar y analizar posibles amenazas a la que está expuesta la empresa y que ponen en riesgo el desarrollo de la empresa Restaurant y Dulcería El Santi ya que al implementarla se logra localizar y solucionar riesgos internos como externos con el objetivo minimizar posibles amenazas que pongan en peligro el correcto funcionamiento de la empresa. De igual modo es importante contar con una persona especializada que ayude a plantear soluciones de posibles desaciertos.

### **Con referencia a las actividades de control**

En las actividades de control se precisa como un manual de procedimientos y políticas que permite respaldar las diferentes actividades realizadas, es por eso que la empresa Restaurant y Dulcería El Santi debe implementar políticas y procedimientos acorde a la naturaleza de la entidad con el objetivo de poder afrontar posibles falencias presentadas en el desarrollo de las actividades y así poder evitar riesgos perjudiciales a la empresa.

### **Con referencia a la información y comunicación**

En la información y comunicación se puede afirmar que su implementación es importante ya que se logra una integración entre la empresa y sus trabajadores, donde se puede observar que la empresa Restaurant y Dulcería El Santi presenta ciertas deficiencias de comunicación entre los diferentes trabajadores, originando cierta inestabilidad progresiva ya que al no contar con información veraz no se sabrá con exactitud las posibles riesgos a los que se enfrenta la empresa.

## **Con referencia a la supervisión y evaluación**

En la supervisión y evaluación se afirma que mediante una buena supervisión y monitoreo se realizan las actividades de manera eficiente, es por esta razón que la empresa Restaurant y Dulcería El Santi al no contar con personal especializado no se logra cumplir con las expectativas planteadas por la gerencia ya que al no contar con supervisiones se expone a pérdidas dentro de las actividades de cada área correspondiente.

## **Rentabilidad**

### ***5.2.4. Respecto al objetivo específico 1***

Para los autores antes mencionados, Romero (2017), Quihui (2020), afirman que las micro y pequeñas empresas no implementan mecanismos que ayuden a mejorar eficientemente las operaciones de cada área, proporcionando seguridad razonable para el logro de objetivos planteados por la empresa. Es por eso que con un buen control interno ayuda a su crecimiento en el mercado competitivo, y sobretodo generar una rentabilidad beneficiosa en el futuro.

### ***5.2.5. Respecto al objetivo específico 2***

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa de caso de estudio empresa Restaurant y Dulcería El Santi, se ha obtenido los siguientes resultados que a continuación se aprecia:

#### **Rentabilidad económica**

De las preguntas realizadas a la empresa en estudio, se pudo observar que la empresa Restaurant y Dulcería El Santi debe preocuparse por mejorar la gestión del control interno y así poder solucionar o detectar irregularidades presentadas, con el propósito de generar mayores utilidades y que se vean reflejadas en la rentabilidad.

### **5.2.6. *Respecto al objetivo específico 3***

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 3 se aprecia lo siguiente:

La empresa Restaurant y Dulcería El Santi debe orientarse a buscar nuevas estrategias de control en la cual permita conocer la situación real de la empresa y en la cual les permita tomar decisiones en beneficio de la entidad reflejándose en las utilidades y así poder mejorar su rentabilidad.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1. Conclusión respecto al objetivo específico 1**

Según los autores citados en la revisión literaria se concluye que la mayor parte de las Mype no presentan un sistema de control interno eficiente como tampoco se centran en aplicar los componentes de control debidamente, motivo por el cual carecen de recursos o no le dan la mayor importancia que requiere para el desarrollo de las actividades debido a que desconocen los beneficios que implica aplicar un sistema de control interno ya que con su implementación origina la optimización de recursos, la mejora de las condiciones comerciales, convirtiéndola en una empresa competitiva y estable. Este instrumento permite que las actividades ejecutadas por las diferentes áreas de la empresa se realicen de acuerdo a lo establecido y cuya finalidad que la empresa cumpla con sus metas y objetivos.

### **6.2. Conclusión respecto al objetivo específico 2**

Con respecto al objetivo específico 2 se puede concluir que la empresa Restaurant y Dulcería El Santi no cuenta con un sistema de control interno eficiente siendo importante para poder medir el desempeño de los trabajadores a través de instrumentos de capacitación que se ajuste a las características de la empresa y que les permita hacer frente a posibles riesgos externos e internos que amenacen la integridad de la empresa. Por otro lado los trabajadores no tienen una comunicación fluida y solo se dedican a cumplir con sus funciones asignadas, tampoco hay un monitoreo y una supervisión constante que permita asegurar que las funciones se realicen de la mejor manera. Estos aspectos perjudican a la empresa pues es necesario implementar un sistema integrado de control interno en la que haya una comunicación directa con el encargado de cada área ya sea de contabilidad, administración, producción y ventas logrando así eficiencia en las operaciones.

### **6.3. Conclusión respecto al objetivo específico 3**

En el caso de los objetivos específicos 1 y 2 se concluye que implementando un sistema de control interno son muchas las posibilidades del éxito en la empresa, pero la empresa en estudio no cuenta con la implementación de un sistema de control interno adecuado afectando notablemente la operatividad de cada área ya que se expone a riesgos y amenazas originando un decaimiento financiero. Es necesario que la empresa le dé importancia al control interno como una oportunidad para crecer, poniendo en práctica los cinco componentes para una mejor efectividad de los recursos.

### **6.4. Conclusión General**

Se concluye que la empresa Restaurant y Dulcería El Santi, presenta deficiencias con respecto al sistema de control interno, ya que algunos de sus componentes no cuentan con la debida adecuación para el buen manejo de las operaciones, siendo importante contar con un manual de código de ética, plan estratégico, capacitaciones constantes que pueda ayudar a mejorar el desempeño de sus trabajadores como también las operaciones de la empresa. Por otro lado el dueño de la empresa suele plantear un control basado en la experiencia poco confiable ya que no se llega a conocer la situación actual de la empresa, incurriendo en gastos innecesarios, robos, fraudes, etc.

### **Propuestas de mejora**

- Se propone a la empresa Restaurant y Dulcería El Santi mejore la implementación de cada componente del sistema de control interno, ya que un buen control interno ayudará al aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros permitiendo que todos los integrantes se encaminen hacia el mismo objetivo que es de reducir costos innecesarios con la finalidad de aumentar las utilidades y así generar mayor rentabilidad.

- Se propone a la empresa Restaurant y Dulcería El Santi incorporar acciones relacionadas a la gestión empresarial con la finalidad de estructurar la empresa de la mejor manera posible para que pueda alcanzar las metas deseadas.

## VII. Aspectos complementarios

### 7.1. Referencias bibliográfica

- Antón Pérez, J. J. (2011). *Empresa y administración*. Macmillan Iberia, S.A.
- Arellana, L. C., Chinchilla, M. F., & Escobar Avila, M. E. (2020). Obstáculos en la implementación de control interno en Mipymes en Colombia. *Palermo Business Review* , 185-207.
- Carvajal Diaguill, A. L. (2019). *Control interno y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurant del mercado Pedregal de la provincia de Huaraz, 2017*. Huaraz.
- Castillo Bautista, R. (2009). La hipótesis en investigación, en *Contribuciones a las ciencias sociales*.
- Correa, F., Leiva, V., & Giovanni, S. (2020). *Mipymes en América Latina. Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Cepal.
- Chu Rubio, M. (2020). *El ROI de las decisiones del marketing: un enfoque de rentabilidad*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Digital, G. (2019). Los sectores de la economía. *Gestión Digital*.
- Eslava, J. d. (2010). *Las claves del analisis económico- financiero de la empresa*. ESIC EDITORIAL.
- Estupiñán Gaitán, R. (2021). *Control interno y fraude-4ta edición: Análisis de informe COSO I,II,III, con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe- Ediciones.
- García de Ceretto, J. (2009). *Nuevos desafíos en investigación: teorías, métodos, técnicas e instrumentos*. Homo Sapiens Ediciones.
- Gutiérrez Flores, E. (2021). *El control interno en la gestión administrativa de las microempresas de San Simón de Guerrero México, 2020*. Tejupilco.



- Isaza Serrano, A. T. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad* . Bogotá: Ediciones de la U.
- Martelo Gonzalez, B. J., Hernandez Guerrero, M., & Blanco Barriosnuevo, W. (2019). *El control interno como estrategia para el desarrollo del sistema de inventario en el sector bananero*. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Mesones, A. (2019). Factores que limitan el creciemitno de las micro y pequeñas empresas en el Perú. *Academia*.
- Morillo, M. (2001). Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos. *Actualidad Contable Faces*, 35-48.
- Peruano, D. O. (03 de 07 de 2003). Normas legales.Ley 28015. *Diario Oficial El Peruano*.
- Quihui Sanchez, E. (2020). *Control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas de servicio en el rubro de los restaurantes en Huamanga-2018. Caso restaurant el Jardín del Ecanto*. Ayacucho.
- Quinche La Chira, L. B. (2019). *Mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú. Caso: Restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2018*. Piura.
- Ramírez Monge, J. L. (2020). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa Restaurant y Pollos a la brasa Don Javier E.I.R.L., Sullana, 2020*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Romero Espinoza, N. M. (2017). *Diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad de la empresa Produarroz S.A*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Sanabria Boudri, F. (2021). Análisis del control interno en Pymes del Perú. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas* , 9-13.
- Serrano Soria, J. C. (2011). El sector servicios en la economía global: transformaciones y consecuencias.
- Torres Tejada, R. H. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "Representaciones y Comercialización Eslith Sociedad de Responsabilidad Limitada" de Lima, 2015*. Chimbote.

Trigoso Suarez, M. A. (2019). La empresa en el Perú: Clasificación y la responsabilidad social empresarial. *IusInkarri*, 493-507.

Velázquez Núñez, J. J., Campos López, S., Pelayo Cortés, M., & Núñez Guzmán, J. A. (2021). El control interno contable en las mipymes de las regiones Costa Sur y Sierra de Amula en el Estado de Jalisco, México. Estudio comparativo. *Visión Contable*, 15.

Zabala, V. (2020). Radiografía del régimen laboral Mype. *La Cámara*.

## Anexos

### 7.1.1. Anexo 1:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### CUESTIONARIO PARA CONOCER LA RENTABILIDAD Y CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA RESTAURANT Y DULCERÍA “EL SANTI”

Nombre: .....

Sexo:.....

Edad:.....

Fecha:

.....

Reciba un cordial saludo; la presente encuesta tiene por finalidad recoger información sobre lo. Los resultados serán estrictamente anónimos y confidenciales y la veracidad de sus respuestas contribuirá a la consecución de los objetivos de mi proyecto de investigación.

A continuación sírvase a responder las siguientes interrogantes marcando con un (x) la que usted crea conveniente.

ITEMS	SI	NO
<b>CONTROL INTERNO</b>		
¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones?	X	
¿La empresa elabora un plan de formación y capacitación de personal de manera anual?		X
¿Existe acciones correctivas para los trabajadores en caso transgredan la normativa?	X	
¿Considera que la evaluación de riesgos influye en los resultados de la empresa?	X	
¿La empresa tiene definidos su misión y visión?	X	
¿La empresa tiene objetivos proyectados?	X	
¿Se realiza constantemente un control de las existencias?		X
¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?		X
¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?	X	

¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones e inventarios que pueda ser vulnerable al riesgo o pérdida?	X	
¿Existe una comunicación adecuada continua y precisa entre los trabajadores de cada área?		X
¿Existen los mecanismos para que la gerencia obtenga las sugerencias o peticiones de los trabajadores?	X	
¿La empresa cuenta con canales de comunicación que permitan informar sobre posibles irregularidades?		X
¿La empresa evalúa y comunica las deficiencias de forma oportuna a los responsables de aplicar medidas correctivas, según corresponda?		X
¿Se asegura que las recomendaciones sean atendidas en materia de control interno emitidas por los auditores internos y externos?		X
¿Existe monitoreo continuo por parte de la administración?	X	
<b>RENTABILIDAD</b>		
¿Considera que la rentabilidad de su negocio mejoraría si contara con un control interno adecuado?	X	
¿Brindan un servicio de calidad y una atención con profesionalismo a los clientes?	X	
¿Considera que el control interno con el que trabaja a la fecha mejora la rentabilidad en el futuro?		X
¿Considera que el nivel de ventas ha disminuido en los últimos años?	X	
¿Considera que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa?	X	
¿Los accionistas obtienen beneficios con respecto al capital invertido en la empresa?	X	

### 7.1.2. Anexo 2:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (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 Propuestas de Mejora de los Factores Relevantes del Comercio del Restaurante "El Santi Piura, 2019 y es dirigido por Helen Silva Chuquituanca.

\_\_\_\_\_, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 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 correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo etnologia.03@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: GRETA RAQUEL CALLE POTAS

Fecha: 29-10-20

Correo electrónico: greta\_calle.03@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

11%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

FUENTES PRIMARIAS

---

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

11%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo