



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
MICROEMPRESA RESTAURANT EL ROCOTO
PIURANO S.R.L PERÍODO 2019-PIURA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS.**

AUTOR

CHINCHAY SERNAQUE WILLIAM ALBERT

ORCID: 0000-0001-5690-7988

MARTÍNEZ ORDINOLA MARIA FANY

ASESOR(A)

ORCID: 0000-0001-6288-9018

PIURA – PERÚ 2021

Título de la investigación

CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL
CONTROL INTERNO EN LA MICROEMPRESA RESTAURANT EL
ROCOTO PIURANO S.R.L. PERÍODO 2019-PIURA

Equipo de trabajo

AUTOR

Chinchay Sernaque William Albert

ORCID: 0000-0001-5690-7988

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,

Estudiante de Pregrado, Piura, Perú

ASESOR

Martínez Ordinola María Fany

ORCID: 0000-0001-6288-9018

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Facultad de Ciencias Contables, Financiera

y Administrativas Escuela Profesional de

Contabilidad, Chimbote, Perú

JURADO

PRESIDENTE

Baila Gemin Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

MIEMBRO

Yépez Pretel Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

MIEMBRO

Roncal Morales Ana María Del Pilar

ORCID: 0000-0002-5782-361X

Hoja de firma de jurado

Mgr. Baila Gemin Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Presidente

Mag. Yépez Pretel Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Miembro

Mag. Roncal Morales Ana María del Pilar

ORCID: 0000-0002-5782-361X

Miembro

Mag. Martínez Ordinola María Fany

ORCID: 0000-0001-6288-9018

Asesora

Dedicatoria

Se lo dedico a mi madre que está en el cielo y me guía siempre, a mi papa por haberme apoyado desde siempre, me ayuda en lo que puede, a mi tía gracias le doy a mis hermanos los tengo presente siempre, los quiero mucho.

A uladech por permitirme desarrollar en su casa de estudios, ahí aprendí la importancia de salir delante de ejemplo de los docentes, conocí a buenas amistades y estoy feliz por todo lo logrado.

Agradecimiento

Primero agradecer al señor Dios por no permitir que me haiga ido por el lado malo y alejarme de las tentaciones, agradezco porque estoy cumpliendo mis metas trazadas y ser un gran profesional, y aportar muchas cosas buenas a la sociedad.

También le agradezco a mi docente tutor investigador por la guía en el desarrollo del taller de investigación, que con su paciencia y profesionalismo logro que superemos nuestros miedos.

Resumen

Esta investigación titulada caracterización de los factores relevantes del control interno en la microempresa restaurant el ROCOTO PIURANO S.R.L, Piura 2019, tuvo como objetivo general identificar las principales características y factores relevantes del control interno en la microempresa el rocoto. La investigación fue de tipo descriptivo y nivel cualitativa, para poder realizar el informe se tomó como muestra a restaurant el rocoto piurano y como instrumento recolector de datos se hizo el uso de un cuestionario con preguntas cerradas, entre los aspectos más destacados resulto que en la entidad no existe un sistema de control interno, tampoco cuentan con un respaldo de comité de riesgos para evaluar y proceder a desaparecer el problema. El sistema de control es un complemento que debe tener todas las mypes del sector servicio, se concluyó en la empresa de estudio por parte de los controles de inventarios que si se realizan mediante el periodo, por parte de la calidad de servicio tiene excelente calidad ya que es reconocida localmente, cuentan con un plan de organización pero no hubo un difusión sobre los objetivos de la empresa a futuro y presente, el personal es debidamente capacitado pero no cumplen con la designación de función correctamente. Se recomienda informar a los empleados sobre los objetivos que tiene la empresa a futuro de la organización como también la misión y visión para que tengan conocimiento y su respectiva práctica.

Palabras clave: Control interno, factores relevantes, microempresa.

Abstract

This research entitled characterization of the relevant factors of internal control in the microenterprise restaurant el rocoto S.R.L-Piura 2019, had the general objective of identifying the main characteristics and relevant factors of internal control in the microenterprise el rocoto. The research was qualitative and descriptive in order to carry out the report, the rocoto restaurant was taken as a sample and a questionnaire with closed questions was used as a data collection instrument, among the most outstanding aspects it was that in the entity there is no internal control system, nor do they have the backing of the risk committee to evaluate and proceed to eliminate the problem. The control system is a complement that all mypes of the service sector must have, it was concluded in the study company by the inventory controls that if they are carried out through the period, on the part of the quality of service it has excellent quality already that is recognized locally, they have an organization plan but there was no dissemination about the company's future and present objectives, the staff is properly trained but they do not fulfill the function designation correctly. It is recommended to inform the employees about the objectives that the company has for the future of the organization as well as the mission and vision and mission so that they have knowledge and their respective practice.

Keywords: Internal control, relevant factors, microenterprise.

Índice de contenido

Título de la investigación	i
Equipo de trabajo.....	ii
Hoja de firma de jurado	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. Introducción	11
1.1. Planeamiento de la investigación	12
1.1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.1.2. Caracterización del problema.....	13
1.1.3. Enunciado del problema.....	14
1.2. Objetivos de la investigación.....	14
1.2.1. Objetivo general	14
1.2.2. Objetivos específicos	14
1.3. Justificación de la investigación	14
1.3.1. Punto de vista teórico	14
1.3.2. Punto de vista practico.....	15
1.3.3. Punto de vista académico	15
1.3.4. Importancia de la investigación.....	15
1.3.5. Beneficio de la investigación.....	16
II. Revisión Literaria.....	17
2.1. Antecedentes internacionales	17
2.2. Antecedentes Nacionales.....	20
2.3. Antecedentes locales	22
2.4. Bases teóricas de la investigación.....	24
2.4.1 Objetivos del control interno.....	25
2.4.2. Clases del control interno	25
2.4.3. Normas de control interno.....	26
2.4.5. Principios de control interno	26
2.4.4. Factores relevantes	27
2.4.4. Características	28

2.4.5. Importancia del control interno	28
2.4.6. Impacto del covid-19 en el control interno	29
2.4.7. Organigrama según ley general de sociedades.....	30
III Hipotesis	31
IV Marco metodológico.....	32
4.1. Tipo de la investigación	32
4.2. Nivel de la investigación.....	32
4.3. Diseño de la investigación	32
4.4. Universo y muestra	32
4.5. Definición y operacionalización de las variables.....	33
4.5.1. Matriz operacional.....	34
4.6. Técnicas e instrumentos de medición o recolección de datos.....	35
4.7. Plan de análisis.....	35
4.8. Matriz de consistencia	36
4.9. Principios éticos	37
V. Resultados.....	39
5.1. Resultados	39
5.2. Análisis de los resultados.....	47
5.2.1. Respecto al objetivo específico 1	47
5.2.2. Respecto al objetivo específico 2	47
5.2.3. Respecto al objetivo específico 3	48
VI. Conclusiones y recomendaciones.....	49
6.1. Conclusiones	49
6.2. Recomendaciones	50
Bibliografía.....	51
Anexos.....	55
Anexo 1: Cronograma.....	55
Anexo 2 : Presupuesto	56
Anexo 3: Instrumento recolector de datos	57
Anexo 4 : Consentimiento Informado	58

Índice de cuadros

Cuadro 1 Resultados de control interno en el Perú.....	41
Cuadro 2 Cuestionario aplicado.....	44
Cuadro 3 Análisis de comparación.....	45

I. Introducción

El rubro de los restaurantes tiene acogida en todo el mundo con buenos consumidores las cuales tienen gran variedad de presentaciones para ser dispuestas, en este trabajo destacaremos y hablaremos sobre el control interno, el rubro restaurantes y su variable a tratar, pero para obtener dichos resultados tenemos que plantearnos ¿Cuáles son los principales factores relevantes del control interno en el restaurant el rocoto? esta investigación tuvo como objetivo principal identificar las principales características relevantes del control interno en la microempresa restaurant el Rocoto Piurano S.R.L, como objetivos específicos fueron determinar las características del control interno en las microempresas del sector servicio rubro restaurantes del Perú, describir las características relevantes del control interno en la microempresa restaurant el Rocoto Piurano S.R.L periodo 2019, por último realizar un análisis comparativo de las características del control interno en el sector servicio del Perú y de la microempresa restaurant el Rocoto Piurano S.R.L periodo 2019, Piura. La investigación fue de tipo descriptiva y de nivel cualitativo para poder realizar el informe se tomó como muestra a una empresa del rubro restaurantes y como instrumento recolector de datos se hizo el uso de un cuestionario con preguntas cerradas. La investigación se justifica como el método de poder mejorar los ingresos en la organización y facilitar el manejo interno teniendo mejores ideas, claras y precisas, beneficiándose directamente la microempresa restaurant el rocoto piurano S.R.L periodo 2019 resultado que acuerdo con la investigación se identificó que los factores relevantes del control interno en restaurant el rocoto son control de inventario, control de calidad, plan de organización, control de personal y evaluación de riesgos, hay una seguridad con el manejo y transporte de efectivo, la información de la empresa está salvaguardada con un buen sistema, para la eficiencia del personal y haiga crecimiento profesional .

1.1. Planeamiento de la investigación

1.1.1. Planteamiento del problema

El aumento económico y financiero siendo a nivel mundial de la economía en todos los países se retornan originando ciertas faltas y carecen del control interno para una mejor estabilidad de las organizaciones o empresas, de acuerdo a base que se está tratando de incentivar a las mypes que busquen herramientas, medios y formas las cuales ayuden a reducir muchos riesgos a los que se expone con un solo motivo de prevenir fraudes y alcanzar un mejor estatus de las pequeñas y medianas empresas. (Aguirre, 2012)

Las mypes se integran ciertamente e importante con un sistema de control interno bien estructurado y elaborado, siendo cotidianamente no ejecutado correctamente en la empresa generando resultados con una eficiencia débil o tolerante con su gestión operativa. Esto quiere darnos a entender que la presencia de un control interno es fundamental para el buen funcionamiento, de hecho que si no hay un control adecuado se tendrá como resultado el impedimento de lograr sus objetivos o expectativas como empresa causando incomodidad en la organización.

En muchas veces de los casos las mypes, se encuentra como problemática principalmente la falta de implementación de un sistema de control interno que debe tener toda empresa, para ello precisamente es de suma importancia el innovar un control interno siendo adaptado a todo tipo de organizaciones que permite reactivar el manejo de recursos con facilidad, teniendo un desempeño apropiado financiera y administrativamente, por lo tanto, se conseguirá mejores escalas de producción.

1.1.2. Caracterización del problema

¿Es de importancia la incorporación de los factores relevantes del control interno en la microempresa restaurant el Rocoto Piurano S.R.L periodo 2019, Piura?

Un plan de sistema de control interno abarca procesos y normas que toda organización establece cuya finalidad de tener productividad, por lo tanto, la organización tiene que saber los factores que son útiles para el desarrollo de la empresa. La empresa restaurant el rocoto piurano S.R.L se ha encontrado como problemática de integrar y poner a disposición un sistema de control interno, lo cual ha causado ciertamente resultados anuales negativos, provocando que los socios o dueños de la empresa con dedicación al servicio de venta sobre comidas tradicionales alcanzar la misión y objetivos que tienen como empresa.

contando con un único propósito y objetivo de estudiar la problemática de la empresa restaurant el rocoto e identificar las características y los factores relevantes principales en donde otras empresas con el mismo rubro, también padecen problemas con la implementación de control interno, esto se debe a que los dueños no tienen conocimiento los beneficios del control interno, en la ciudad de Piura. Las comidas y platos a la carta ya sean tradicionales, marinos tienen buena apreciación y degustación de la población, de familias, etc. De acuerdo a esto se tiene que considerar un control para tener mejores resultados al finalizar el año y no presentar dificultades en la empresa.

El implemento de control interno involucra a todo integrante que constituye la organización en cada área que ocupa. Esto acredita que restaurant el rocoto piurano se convierta en un sistema integrado y proactivo, siendo parte de la gerencia buscando salidas y estableciendo ciertos objetivos organizacionales para poder competir en el mercado, aplicando leyes y una administración manejable.

1.1.3. Enunciado del problema

¿Cuáles son las principales características del control interno en la microempresa restaurant el rocoto Piurano S.R.L periodo 2019, Piura?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

- Identificar las principales características del control interno en la microempresa restaurant el Rocoto Piurano S.R.L periodo 2019, Piura.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar las características del control interno en las microempresas del sector servicio rubro restaurantes del Perú.
- Describir las características relevantes del control interno en la microempresa restaurant el Rocoto Piurano S.R.L periodo 2019, Piura.
- Realizar un análisis comparativo de las características del control interno en el sector servicio del Perú y de la microempresa restaurant el Rocoto Piurano S.R.L periodo 2019, Piura.

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Punto de vista teórico

Esta investigación aprobará determinar y describir cómo es el control interno en la microempresa restauran el rocoto Piurano S.R.L periodo 2019, Piura tomando parte como el crecimiento de la organización, lo cual debe tener un mejor mecanismo para obtener resultados positivos tanto en administración, contabilidad y almacén.

1.3.2. Punto de vista practico

La investigación tendrá como método poder mejorar los ingresos en la organización y facilitar el manejo interno teniendo mejores ideas, claras, precisas, beneficiándose directamente la microempresa restaurant el rocoto piurano S.R.L periodo 2019, Piura pues para ello primero se debe tener en cuenta la importancia del sistema de control interno y sus beneficios para una buena administración interna que permite alcanzar objetivos a futuro.

1.3.3. Punto de vista académico

A la comunidad académica y otros investigadores, puesto que les servirá como antecedente para la realización de otros trabajos y tendrán en cuenta una metodología que garantice el rigor científico este trabajo de investigación buscará beneficiar a muchos estudiantes ya sea de nivel nacional e internacional obteniendo esta información como respaldo y ayudará para sus futuras investigaciones aportando nuevas ideas e incluso mejores que las de nosotros estudiantes de Uladech.

1.3.4. Importancia de la investigación

Debido a la problemática que se presenta, este trabajo tiene la finalidad de llegar a tener más conocimientos y de cómo se refleja el control interno en la microempresa restaurant el rocoto piurano S.R.L periodo 2019, Piura , la cual se dedica a la venta de comidas tradicionales y platos marinos, fomentando un sistema de control para evitar estafas, pérdidas, fraudes y aumentar la producción buscando una estabilidad económica para los dueños y la empresa en un tiempo determinado.

1.3.5. Beneficio de la investigación

Los beneficiados de esta presente investigación son los inversionistas de la organización ya que les permitirá tener información sobre los nuevos enfoques de la implementación del control Interno y su importancia en la productividad, así mismo también es importante para otras empresas que se encuentran en el mismo rubro. Como beneficiarios indirectos se puede mencionar:

- Al estado, debido a que si la organización usa esta herramienta promovería formalizar a muchas microempresas de este rubro, debido a los ingresos que le ofrecen este tipo de empresa dentro de la sociedad.
- A los estudiantes y otros investigadores que lo tomaran como un prototipo para sus futuras investigaciones y guiarse, teniendo beneficios y otros asuntos sobre el tema de control interno.

II. Revisión Literaria

Franco & Roman Velarde (2017), nos dice que el control interno es práctico y explicado de maneras diferentes, y por consecuente aplicado en formas distintas. Ese es, talvez, su duda inherente. En la exploración de soluciones a ello se ha intentado reunir en una sola aclaración los distintos elementos comunes que permiten lograr aprobación sobre el particular. De esos esfuerzos, el que más éxito y reconocido internacionalmente ha tenido es COSO, si de hecho hay diferentes alternativas las cuales destacan esfuerzos de OCEG, UK FRC y CPA Canadá, entre otros (Oswaldo Luna, 2013) dijo mientras redacto estos párrafos la posibilidad de que la tecnología y el control interno sigan teniendo evoluciones, lo contrario hace décadas atrás desde que el coso apareció por primera vez, nos encontramos en un contexto diferente con ciertos rasgos de afectación, dominado por herramientas técnicas que apoyan el diseño, fundación y apreciación del control interno, asimismo como la dirección de la diligencia de riesgos en las organizaciones.

2.1. Antecedentes internacionales

En su tesis Ramos (2016), “**Diseño del sistema de Control interno en la empresa AB OPTICAL de la ciudad de Loja**”, el presente trabajo tiene como objetivo general diseñar un sistema de control interno en la empresa AB OPTICAL de la ciudad de Loja, el nivel de investigación fue de tipo cualitativo, de tipo descriptivo, el instrumento que se utilizó fue la encuesta donde resulto que se ha venido desarrollando sus actividades sin una orientación apropiada que impulse su expansión y desarrollo empresarial, lo cual ha presentado cambios referentes a la economía y organización, concluyó que la empresa AB OPTICAL

no cuenta con un sistema de control interno que permita tener un adecuado control de las actividades que realiza diariamente.

Según Martelo, Hernandez & Blanco (2019), en su investigación denominada **“El control interno como estrategia para el desarrollo del sistema de inventario en el sector bananero Santa Marta 2019”**, tuvo como objetivo general proponer estrategias para el desarrollo del sistema de inventario en el sector, la metodología utilizada fue de nivel cualitativo, tipo descriptivo, el instrumento recolector de datos fue una encuesta en donde resulto un adecuado manejo de inventarios depende de la eficiencia en el registro, rotación y evaluación de los mismos; ya que a través de todo este proceso determinamos los resultados, se concluyo se puede decir que los sistemas de control interno para el manejo de los inventarios en las empresas del sector bananero son una parte importante del buen manejo de los procesos, y actividades que permitan un adecuado uso de los recursos de la compañía.

Rojas (2007), en su estudio denominado **“Diseño de un control interno e en una empresa comercial de repuestos electrónicos, Guatemala”**, cuya investigación tuvo como objetivo general diseñar un sistema de control interno en la empresa comercial de repuestos electrónicos, el análisis planteado es natural cualitativo, no experimentado, con diseño experimenta y utilizando como habilidad de compilación de la investigación a la búsqueda y el interrogatorio como herramienta y una prueba de cuestionario obtenida por los dueños de las pequeñas y medianas empresas, el análisis concluye que el sistema control interno tiene que ser complemento para todas las empresas , no importa el tamaño, organización y propio de sus procedimientos, y diseñado de tal orden, que permita facilitar una procedente protección en lo referido a la eficacia y eficiencia de las

instrucciones y la confiabilidad de la información financiera; razonamiento en toda sociedad es vital la disposición ante normas de control. Controlarlo en la parte administrativa y contable en las PYMES donde es necesario la actividad de participación.

Villagómez (2016), en la guía de propuesta f **“Propuesta de mejoramiento para la protección alimentaria en los restaurantes de la ciudad de Otavalo”**, encontró que en la ciudad de Otavalo que toda la gente que tiene como empresa u restaurante o un lugar que brinden el servicio de comida, no tienen un plan de procesos para la producción de un producto de alta y buena calidad, lo que provoca que los alimentos preparados en la gran variedad de restaurantes causen ingesta en los consumidores. Las personas que preparan los alimentos a diario no conocen que hay reglas de higiene, y al ver que solamente trabajan por una necesidad y por lógica se dio cuenta que no tienen una preparación académica o profesional a cerca de la manipulación de alimentos. Se ha obtenido como resultado gracias a la investigación realizada que la manera de higiene y de seguridad alimentaria no hay conocimiento de ello empezando por los socios o dueños de los restaurantes que solamente trabajan para lucrar, por otro punto las autoridades que permiten apertura muchos restaurantes que no son conscientes del cuidado de la salud hacia sus consumidores.

En su tesis Palomeque (2016), **“Propuesta del diseño de un manual de control interno administrativo y contable para el área de contabilidad de la Universidad Politécnica Salesiana, Loja”**, tuvo la conclusión de que los manuales en una sociedad son principales ya que elaboran los lineamientos correctos para que se cumplan con eficacia los objetivos institucionales, normas, procedimientos con el final de minimizar los errores operacionales, evitándose

que los cambios en el método organizacional surjan de una disposición precipitada, con la utilización de los manuales se pretende disminuir el periodo de aprendizaje de los trabajadores, facilitando la incitación de nuevo personal a los diferentes puestos. Estas son las variables suficientes para demostrar la realización de estos manuales.

2.2. Antecedentes Nacionales

Martínez (2016) en su tesis titulada **“calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016”**, cuyo objetivo fue comparar entre la del servicio y bienestar del consumidor en restaurantes. El estudio tuvo un diseño experimental, la muestra estuvo presenciada por los consumidores de los restaurantes. La colección de la investigación se realizó utilizando un método de la encuesta y como herramienta un cuestionario con nivel valorativo. Esto se determina que los empleados son profesionales y capacitados para tener buen nivel al hecho de satisfacer las necesidades de los clientes, la cual concluyo a que los clientes manifiesten que los platos a consumir contiene ingredientes de una calidad alta y sus precios son poco altos, esto significa que hay un problema de control al momento de fijar precios, adquirir ingredientes y otros problemas semejantes.

Yauri (2016), en su tesis titulada **“Plan de negocios aplicado a la implementación de un restaurante de carnes al cilindro en el distrito los Olivos”**, diseñada en la universidad nacional de San Marcos ubicación Lima en el distrito de los Olivos, tuvo como un objetivo general dar a conocer un proyecto sobre la innovación de un negocio a la dedicación de carnes al cilindro, su análisis se obtiene de forma descriptiva y explicativa sin un experimento. Esto se desarrolló atreves de una información de los clientes más frecuentes del restaurant

y la herramienta utilizada fue un cuestionario, como finalidad se encuentra que las personas asisten a este lugar a la semana 1 vez con un máximo de 3 personas por mesa y también por la buena calidad de sus productos y buenas referencias logrando obtener un posicionamiento en el mercado.

Huaríngua (2016), en su tesis titulada **“Gestión de calidad, proceso de selección de las mypes rubro restaurantes- provincia de Chimbote año 2015”**, para esta investigación el objetivo general fue determinar la gestión de calidad de las mypes de Chimbote, la investigación fue de tipo cuantitativa y no experimentar en cuyo propósito fue tener conocimientos sobre las gestiones de calidad selección y buen proceso para una selección ordenada y eficaz, se concluyó que las organizaciones trabajan con 1 hasta 5 colaboradores de 18 a 30 años de edad obteniendo como resultado que no existe ciertos criterios de calidad ,esta investigación se hizo en uladech ciudad de Chimbote a través de una herramienta que es el cuestionario para llegar a una conclusión respecto sobre si conocían acerca del control interno para su determinada eficiencia .

Dominguez (2016), en esta investigación realizada y titulada **“Los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión en los restaurantes de la provincia de Ayabaca año 2015”**, se concluyó que es de importancia el desarrollo y desempeño laboral de sus trabajadores ya que a esto le compete solucionar al área de recursos humanos de esta manera el restaurante no tiene buen clima de incentivos, tales como una buena capacitación, para que se motiven los trabajadores y así poder desempeñar de mejor manera sus actividades ya que esto origina que el restaurante no cuente con personal dedicado, capacitado y calificado por lo se espera mejoras para su mayor beneficio y rendimiento deficiente en sus servicios, para la satisfacción del cliente.

Monteza (2016), en la elaboración de su tesis en **“Auditoría operativa aplicada y control interno en el sector de ventas para la empresa Pardos Chiken”**, desde la ciudadela de Chiclayo se elaboró, para un buen cuidado y el propósito es determinar el impacto de la cultura organizacional en la calidad organizacional, atención al cliente para pequeñas, medianas y pequeñas empresas del área de servicio restaurantes en el trabajo, se utilizan tipos descriptivos relacionados y niveles de investigación, y diseño de empresas. Para recopilar información, trabajamos con un grupo de personas, se realizó una encuesta a 43 gerentes, la cual concluyó que en la calidad de atención al cliente el 95,03% tiene un buen desenvolvimiento y opinan que se preparan respectivamente para poder tener una buena atención a su clientela y sólo el 4,07% indicaron que hay una atención regular.

2.3. Antecedentes locales

En su tesis Peña (2015), titulada **“Diseño de un sistema de control interno para el área de compras y ventas del restaurante tonderos restobar provincia de Sullana año 2014”**, al concluir la investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Se descubre que la sociedad no cuenta con un adecuado sistema de control para cada zona de la sociedad y procedimiento como parqueos de caja sorpresivos, control de asistencia de los empleados, control de registro de compras y ventas.
- En el estudio se aprecia la ausencia de flujo gramas y procedimientos de cada área las cuales ayudarían a optimizar los procesos de compras y ventas.

- Tampoco existe un registro de distribución de funciones a cada empleado para lo que está contratado, emitiendo desordenada en la empresa.

Aldana (2014), en su tesis **“El control interno y su impacto en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes pollerías, Ciudad de Piura -Sullana, año 2014”**, esta investigación tuvo como objetivo general determinar el impacto del control interno en la rentabilidad de las MYPES cuya investigación fue de tipo cuantitativa y nivel descriptivo tomando una muestra correlativa de 25 empresas del rubro restaurantes ,se concluyó que el rendimiento para la ciudad de Sullana el sector rubro restaurantes es de un promedio medio de 70 % y solo el 30% es alto.

Moreno (2016), en su investigación **“Cómo medir el grado de satisfacción del cliente y proponer un sistema de control interno en el restaurante la Cabaña de Don Parce, Piura ”**, en esta investigación obtenida se puede concluir que el principal factor para obtener esta información fue utilizada un análisis factorial el cual consiste que se ha podido demostrar que ciertos casos de los principales propósitos de la presente investigación, vía un técnica utilizada por muchos sobre el análisis factorial, cuya finalidad fue poner en práctica ciertas dimensiones de su calidad del servicio Dad por berry, con un efecto en el cual da como un resultado rayado que se es posible tener un cálculo de la calidad del servicio por un método de SERVPERF Y SERVQUAL . Finalizando se culmina de que los consumidores de esa empresa tienen buena referencia de la calidad del servicio y atención obteniendo como promedio de dimensiones un 4.017 de calidad y en las interrogantes su promedio es 4.44 la cual está en el parámetro de una escala de buena calidad.

Según Arévalo (2015), En su informe de tesis denominada **“Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes carnes y parrillas de la ciudad de Piura en el año 2014”**, Dice que concluye que los restaurantes del servicio de parrillas y carnes en investigación, ubicada en la ciudad de Piura, si hacen practica sobre los controles y normas integrados en la operación de sus funciones, contables, laborales, administrativas, tributarias ya que esas garantizan eficiencia en el logro de objetivos para su gestión.

Según Verrando (2015) , en su tesis titulada **“caracterización de control interno en las empresas del sector comercio caso restaurant pollos a la brasa cabañas Piura-Sullana 2015”**, el objetivo general de esta investigación fue identificar la características del control interno de restaurant pollos a la brasa cabañas, cuya investigación fue de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo no experimental es decir no hay hipótesis, con una muestra tomada por 22 trabajadores del restaurant, dio como resultado que el 68.18% indico que las instalaciones para ejecutar la actividad es la adecuada y el 31.82% dijo que no era el adecuado, concluyendo que no existe un manual de procesos y actividades para cada colaborador .

2.4. Bases teóricas de la investigación

Es el procedimiento integrado a los registros elaborados por la dirección y el resto del personal de una sociedad para proveer una seguridad legal al beneficio de sus objetivos. El sistema de control interno proporciona una seguridad razonable. El término objetivo reconoce que el control interno tiene ciertas limitaciones, esto puede entenderse en que la dirección y el personal deben pensar que elaborando ciertos controles ya están erradicando los problemas de fraudes en la empresa y que todos sus objetivos plasmados serán alcanzados, ya que estarían obviando la oportunidad de que así estén dados los procedimientos más eficientes, se pueden localizar y

encontrar errores por una mala desatención, malas interpretaciones, inexperiencia o entretenimiento del personal o sencillamente que algunas personas puedan cometer un acto delictivo. Por lo tanto, la elaboración del sistema debe ir directo a recursos humanos y las vías y sistemas para su funcionamiento continuo. (Toro Rios, 2005)

2.4.1 Objetivos del control interno

Según Ruíz & Escutia Serrano (2006), estos objetivos tienden a ser clasificados por los siguientes:

- Provocar y afirmar el pleno rendimiento, apego, obediencia y consistencia a las políticas requeridas o establecidas por la administración de la organización y promover la eficacia de las operaciones y el personal.
- Se obtiene razonabilidad, confiabilidad, posibilidad y moralidad de la información financiera, administrativa y operacional que se realice de la organización administrativa y operacional que se genera en la entidad.

2.4.2. Clases del control interno

Según Garcia (2014), el sistema de control interno se divide en dos clases siendo las siguientes:

Control interno operativo: el control interno operativo concibe el régimen de sociedad y todos los métodos y procedimientos interconectados con el primordial compromiso de una gerencia operar la sociedad de una manera eficaz con el fin de alcanzar mayores resultados, los controles operativos son todos aquellos que se refieren a la inspección de la actividad, que busca garantizar una ordenada y eficiente gestión de la sociedad.

Control interno contable: de otro lugar el control interno contable, se localiza rectamente en la verificación e información legal de los registros contables, en la claridad de los estados financieros y respaldo de los activos de la sociedad. generalmente éste obtiene controles como el método de aprobaciones, reportes y autorizaciones contables.

2.4.3. Normas de control interno

- Impulsar la eficacia, eficiencia y patrimonio de las operaciones bajo principios éticos y de claridad.
- Evaluar la información, confiabilidad y estructura de la organización.
- Hacer ejecutar con los preparativos legales y la norma de la compañía para conceder servicios de alta calidad.
- Salvaguardar el patrimonio de la empresa evitando mal uso y malas inversiones e irregularidad acto ilegal. Badillo (2014)

2.4.5. Principios de control interno MECI (2014)

- Tener actitud de interés y un respaldo ético
- Promover la actitud de vigilancia
- Implantar la responsabilidad, estructura y valor de autoridad
- Siempre mostrar buen desempeño con la competencia
- Definir la estructura para el respaldo cuentas
- Definir objetivos y tener tolerancia al riesgo
- Identificar y saber afrontar los riesgos
- Tener en cuenta el riesgo de corrupción
- Responder al cambio y analizarlo
- Diseñar nuevos sistemas de control

- Diseñar nuevas formas de analizar la información
- Implementación de actividades de control
- Respaldo con información confiable
- Comunicación interna
- Comunicación externa
- Supervisión a la organización

2.4.4. Factores relevantes

- ✓ **El llamado ambiente de control:** Para Arias (2019), esta es la actitud de los trabajadores hacia su trabajo. Aspectos relacionados, como la posibilidad de desarrollo personal, beneficios empleo y retribuciones recibidas, políticas administrativas, relaciones con otros, los miembros de la organización y la autoridad, condición física y materiales que les ayudan a completar tareas y completar tareas.
- ✓ **Evaluación de riesgos:** Según Uyarra (s.f.), el riesgo debe describirse con suficiente detalle para que pueda comprender su naturaleza, alcance, impacto en los estados financieros, relevancia y pueda identificar la fuente del riesgo o los procedimientos de auditoría.
- ✓ **Actividades de control:**
 - ✓ Revisiones y conciliaciones
 - ✓ Evaluación del desempeño laboral
 - ✓ Documentación de procesos, actividades y tareas.
 - ✓ Revisión de procesos y actividades.
- ✓ **Información y comunicación:** Ballesteros (2014), la información y la comunicación para el control interno se originan en el periodo de las funciones

de la organización que se difunden entre la entidad para determinar claramente el objetivo, estrategia, plan, plan, proyecto y gestión operativa de las acciones de la entidad.

- ✓ **Supervisión y monitoreo:** Intenta salvaguardar el control operando de acuerdo con los requisitos con cambios en las condiciones. Las acciones de seguimiento también deben evaluar el cumplimiento la misión de la entidad, Esto se puede lograr mediante las siguientes actividades: monitoreo continuo, evaluación única o una combinación de ambos, puede ayudar a garantizar que los controles internos aún se apliquen a todos niveles y toda la entidad. (Iglesias, 2018)

2.4.4. Características

Para tener un buen manejo de la entidad se necesita tener clara diversos Puntos:

- ✓ Plan de organización
- ✓ Segregación de funciones
- ✓ Control de acceso de activos
- ✓ Sistema de autorización y procesamiento
- ✓ Métodos para procesar los datos.

2.4.5. Importancia del control interno

Cuando se trata de analizar los aspectos que pueden afectar de manera significativa a una organización, es inevitable hablar del control interno, quien hace sus veces de escudo protector ante los diferentes riesgos que pueden existir y que se pueden generar dentro de las empresas indistintamente de su objeto social y económico. Dentro de este contexto, la toma de decisiones, la adaptación a los cambios y la asunción de riesgos de diversa naturaleza son aspectos claves en el éxito o fracaso de cualquier empresa, sin duda alguna, la empresa se ve afectada por una infinidad de riesgos que

inciden sobre la propia gestión empresarial y sobre el patrimonio humano, material e inmaterial de la empresa.

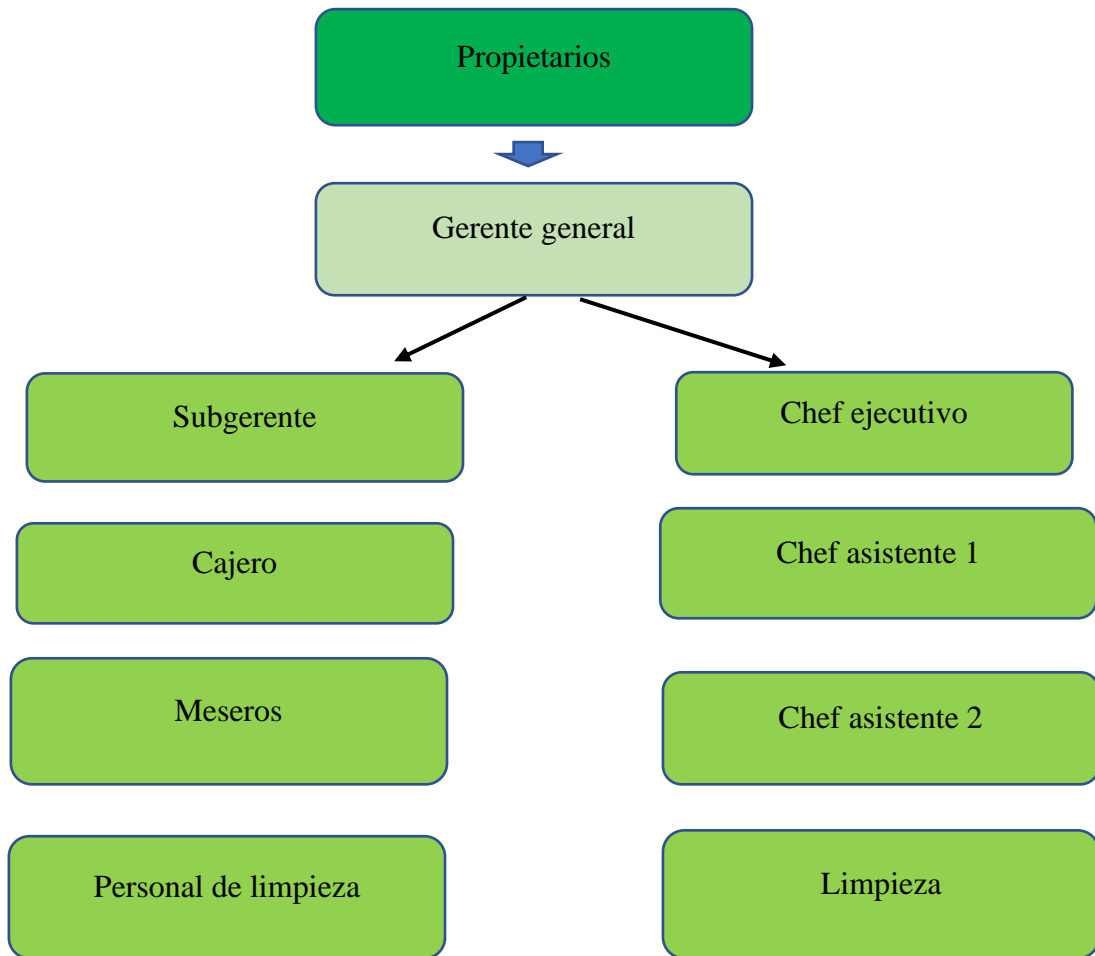
En la disciplina económica, en términos generales, la idea de riesgo aparece siempre asociada a la desviación en la consecución de un rendimiento u objetivo previamente establecido, esto es, supone una variación entre un valor estimado a priori y el realmente alcanzado. La variabilidad a que nos referimos puede materializarse en pérdidas o en beneficios. Lo que realmente preocupa a los directivos de las empresas, es la probabilidad de incurrir en pérdidas. (Feria, 2017)

2.4.6. Impacto del covid-19 en el control interno

Con el problema del covid – 19 las empresas en su mayoría se han visto perjudicadas por este acontecimiento le impacto que tendrá será muy negativo es por eso que se verán los impactos que tendrá el covid – 19 en el control interno:

- ✓ Tener en cuenta las tareas que hace el control interno que serán beneficiosas para la empresa.
- ✓ La administración en cuanto al pago de los trabajadores.
- ✓ Ser ignorantes de los avances que ha tenido la ciencia será un reto con el trabajo a distancia.
- ✓ El extravío de información de documentos y colación de estos.
- ✓ La poca valoración de la obra en curso y después la cancelación posterior de pedidos o contratos por el Covid – 19.
- ✓ La pérdida de valor de los instrumentos financieros
- ✓ Proteger la integridad de los trabajadores que laboran en un ambiente.
- ✓ Pérdida de mercadería que no sale debido a que no hay demanda no salen los productos.

2.4.7. Organigrama según ley general de sociedades



Fuente: Elaboración propia

III Hipotesis

Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, la presente investigación no formulará hipótesis, basándose en: *Galán (2009) en su publicación “Las hipótesis en la investigación” donde determinó que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.*

IV Marco metodológico

4.1. Tipo de la investigación

El tipo de investigación fue de tipo descriptivo ya que solo se limitó a analizar y describir las características de la variable del control interno caso el restaurant Rocoto S.R.L donde se describieron las características que tuvo el restaurant. Según (Hernandez, 2006)

4.2. Nivel de la investigación

Para el desarrollo de la investigación el nivel de la investigación fue cualitativa porque se limitó solo a describir las variables de estudio en base a revisión bibliográfica documental. Ya que se alcanzó a conocer la situación a través de la descripción exacta de las actividades, procesos y personas. Según (Hurtado, 2002)

4.3. Diseño de la investigación

El diseño del informe fue no experimental, porque se realizó sin adulterar deliberadamente la variable, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

P → X

P: Muestra conformada por la empresa encuestada.

X: Observación de las variables complementarias y principal.

4.4. Universo y muestra

- ✓ La población estuvo conformada por todas las Mypes del Perú.
- ✓ La muestra respectiva no aleatoria correspondió a restaurant el rocoto Piurano S.R.L.

4.5. Definición y operacionalización de las variables

Variable independiente

Factores del control interno los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar las sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro. (Librand, 1997)

4.5.1. Matriz operacional

Matriz operacional				
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Control interno	El control interno es un proceso que debe ser ejecutado por la junta directiva, la gerencia y los empleados (es decir, toda la empresa). Su objetivo principal es proporcionar una garantía razonable de los objetivos de cumplimiento e informes operativos de la empresa.	Factores del control interno, los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa, y de limitar las sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro. (Librand, 1997)	Plan de organización Segregación de funciones Control de acceso de activos Ambiente de control Evaluación de riesgos	Manuales Mecanismos Visión y misión Función directa Capacitación Inventarios Almacén Control Organización Capacitaciones Administración Seguridad Comité

Fuente: Elaboración propia

4.6. Técnicas e instrumentos de medición o recolección de datos

Técnica

Para la recolección de información de campo se utilizó la técnica de la encuesta.

Instrumento

Se realizó a través de un cuestionario relacionado con el tema de la variable control interno.

4.7. Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: Se procedió a analizar las características de las empresas del Perú con ayuda de información bibliográfica, utilizando los antecedentes como referencia para obtener resultados.

Para el objetivo específico 2: Se procedió a aplicar la encuesta para evaluar las características del control interno en la entidad.

Para el objetivo específico 3: Se procedió a realizar un análisis comparativo en los objetivos específicos 1 y 2 mediante un cuadro con ayuda de Word.

Descripción de la Empresa

Razón social: EL ROCOTO PIURANO S.R.L

RUC: 20601673844

Gerente general: Pozo Merino Roy Emilk,

Subgerente: Rossel Barreto Bryan.

Inicio: 01 / Diciembre / 2016

Dirección: Mza. C Lote. 07

Urbanización: El Trébol (Frente al Hotel Roma y Hotel Selecto)

4.8. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia					
Título del proyecto	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Variable	Metodología
Caracterización de los factores relevantes del control interno en el restaurant el rocoto piurano S.R.L -Piura periodo 2019.	¿Cuáles son las principales características y factores relevantes del control interno en la microempresa restaurant el rocoto piurano SRL?	Identificar las principales características y factores relevantes del control interno en la microempresa restaurant el rocoto piurano S.R.L período 2019, Piura.	-Determinar las características del control interno en las microempresas del sector servicio del Perú -Describir las características del control interno en la microempresa restaurant el rocoto piurano S.R.L período 2019, Piura. -Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del Perú y la microempresa restaurant el rocoto piurano S.R.L período 2019, Piura.	Independiente Control interno	Tipo de investigación Descriptivo Recopilación de datos El nivel de investigación Cualitativa Explicativa Población y muestra La población estuvo conformada por todas las mypes del Perú. La muestra como muestra correspondió a la empresa restaurant el rocoto piurano SRL periodo 2019, Piura.

Fuente: Elaboración Propia

4.9. Principios éticos

Los principios Éticos dispuestos por Uladech (2021), vienen a ser las pautas y reglas las cuales guían la elaboración de proyectos de investigación. Por lo tanto, entendemos que los investigadores debemos utilizar y practicar principios éticos para que su investigación pueda tener valor científico y sirva de fuente para otros proyectos de investigación similares ya que proporciona validez y fiabilidad.

- ✓ **El principio de respeto a la dignidad humana:** respetar la dignidad humana, confidencialidad, identidad y privacidad de los colaboradores en el cumplimiento de este principio.
- ✓ **Beneficencia y no maleficencia:** Para esta presente investigación se hizo respetas las leyes generales como la de maximizar los beneficios, disminuir los efectos y no causar daño.
- ✓ **Integridad científica:** En este principio se hizo el cumplimiento de poder evaluar los riesgos, daños y los beneficios que pueden solventar los colaboradores.
- ✓ **Consentimiento informado y expreso:** con este principio se cumplió a través de la información obtenida y dada por los colaboradores encuestados.
- ✓ **Principio de justicia:** Este principio se aplicó antes, después y durante de la obtención de información recaudada, siguiendo diversos pasos:

Honestidad: Se le hizo presente a los trabajadores y dueños sobre los resultados y objetivos plasmados en la investigación.

El trato respetuoso y amable presentando siempre el debido respeto y la discreción por parte los investigadores, garantizando la seguridad de las personas, ya que se aplicara el cuestionario en modo anónimo haciéndole conocimientos a los colaboradores que la información recaudada solo será utilizada con fines académicos.

Privacidad: Ya que toda información brindada solo fue elaborada para los objetivos del proyecto, evitando que sea expuesta manteniéndola en privacidad personal.

La selección justa de participantes. El debido respeto a los que participaron en el estudio científico.

V. Resultados

5.1. Resultados

Con respecto al objetivo general del **estudio identificar las características del control interno en la microempresa restaurant el Rocoto Piurano SRL.**

Control de inventarios

Se identifico con esta característica que, si hay controles previos de los ingresos y salidas de bienes y mercaderías, los gerentes han tomado medidas para controlar sus activos y poder adquirir más eficiencia en la entidad, por parte del gerente señalo que hay una persona determinada para tener en cuenta dichos insumos que son utilizados para la elaboración de dicho servicio, pero hay deficiencia en la forma de verificación de los inventarios no son diarios, pero si semanales.

Plan de organización

En esta características del control interno se puede adquirir conocimiento sobre el funcionamiento del negocio señala que los gerentes han implementado manual de proceso de planeación y mecanismos adecuado para la organización para la eficiencia, también se logró identificar que los colaboradores no tienen conocimiento de la misión y visión con el que se identifica la empresa y que el Sistema de control interno ayudaría a cumplir con los objetivos.

Calidad del servicio

En la calidad del servicio no hay deficiencia, por algo no son reconocidos localmente en Piura gracias a su excelente servicio se identificó que la atención brindada es rápida y eficaz, cuenta con su libro para que los clientes puedan

realizar sus reclamaciones si encaso lo hubiera, hasta el momento no tuvo inconveniente con INDECOPI.

Control del personal

Este factor o componente se pudo identificar que los gerentes administrativos están en concordancia cuando hay que tomar una decisión relevante para la empresa, cada quien no realiza una función exacta pero que si están debidamente capacitados para el manejo del funcionamiento, no hay evidencia sobre múltiples actividades en las cuales se genere la fomentación del personal.

Evaluación de riesgos

Se pudo identificar que no hay presencia de determinación para reconocer un riesgo, ya sea en el tema de mal gasto de insumos o cualquier otra amenaza que pueda generar el restaurant, en la parte de seguridad del efectivo no hay de qué preocuparse que la información financiera está respaldada y también hay un método de seguridad para salvaguardar el patrimonio.

Respecto al objetivo específico 1 **describir las características del control interno en las microempresas del sector servicio rubro restaurantes del Perú.**

Cuadro 1
Resultados del control interno en el Perú

Autores	Resultados
Martínez Chávez (2016)	Se determino en el estudio de la entidad de Chimbote que los empleados son bastante profesionales y capacitados para tener un buen nivel al hecho de satisfacer las necesidades de los clientes brindándoles un buen servicio que le guste al cliente, la cual concluyó a que los clientes manifiesten que los platos a consumir contiene ingredientes de una calidad alta y sus precios son poquito altos , esto significa que hay un problema de control al momento de fijar precios, adquirir ingredientes y otros problemas semejantes.
Yauri (2016)	Se encontró como resultado en el distrito de los olivos que las personas asisten a este restaurant a la semana 1 vez con un máximo de 3 personas por mesa y también por la buena calidad de sus productos y buenas referencias logrando obtener un posicionamiento en el mercado.
Huaranga Luna (2016)	Mediante el resultado en las gestiones de calidad selección y buen proceso para una selección ordenada y eficaz, se obtuvo como resultado que las organizaciones trabajan con 1 hasta 5 colaboradores de 18 a 30 años de edad ya que tienen más energía para promover la eficiencia, en el ámbito de la calidad que no existe ciertos criterios de calidad y parámetros.

<p>Domínguez (2015)</p>	<p>Para esta entidad de la ciudad de Ayabaca es importancia el desarrollo y desempeño laboral de sus trabajadores ya que a esto les asegura la identificación de llevar mejoras a la entidad solucionando al área de recursos humanos de esta manera el restaurante no tiene buen clima de incentivos, tales como una buena capacitación, para que se motiven los trabajadores y así poder desempeñar de mejor manera sus actividades ya que esto origina que el restaurante no cuente con personal dedicado y calificado por lo que se espera mejoras para su mayor beneficio y rendimiento deficiente en sus servicios, para la satisfacción del cliente.</p>
<p>Peña (2015)</p>	<p>Se descubrió que la sociedad no cuenta con un adecuado sistema de control para cada área de la sociedad, procedimiento de respaldo y seguridad como arqueos de caja sorprendidos, control de asistencia de los empleados, control de registró de compras y ventas. En el estudio se aprecia la ausencia de flujo gramas y procedimientos de cada área las cuales ayudarían a optimizar los procesos de compras y ventas.</p>
<p>Arévalo (2015)</p>	<p>Dice como resultado final al momento de evaluar el control interno que los restaurantes del servicio de parrillas y carnes en investigación, ubicada en la ciudad de Piura, si hacen practica sobre los controles y normas integrados en la operación de sus funciones de cada uno del personal, aspectos contables, laborales, administrativos y tributarias ya que esas garantizan eficiencia en el logro de objetivos para su gestión.</p>

Verrando (2015)	Se obtuvo como resultado que el 68.18% indico que las instalaciones para ejecutar la actividad y funcionamiento de la entidad es la adecuada y el 31.82% dijo que no era el adecuado ya que se habrían generado problemas al momento de controlar los inventarios sobre los insumos y suministros, determinando que no existe un manual de procesos y actividades para cada colaborador.
------------------------	--

Fuente: Elaboración Propia.

Respecto al objetivo específico 2 **describir las características relevantes del control interno en la microempresa restaurant el Rocoto Piurano S.R.L periodo 2019, Piura.**

Cuadro 2

Cuestionario aplicado

Actividad	Respuesta	
	SI	NO
Control de inventarios		
Hay un control previo por parte de los gerentes para implementar la correcta administración de los recursos financieros, materiales.	X	
Existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de los insumos del Almacén	X	
Existe un control a nivel de inventarios	X	
Realizan verificación de inventarios diario		X
Plan de organización		
Se encuentra un Manual de proceso de planeación y mecanismos adecuado para la organización.	X	
La gerencia general ha difundido la misión y visión de la organización internamente		X
sabe reconocer cuando hay un punto débil a tratar en la entidad	X	
Cree que el control interno ayuda a mejorar la eficiencia de la empresa Según el plan de Organización	X	
Calidad del servicio		
Brinda atención adecuada al cliente	X	
La atención es rápida	X	
Cuenta con libro de reclamaciones	X	
Ha sido denunciado a INDECOPi en alguna oportunidad		X
Control del personal		
Existe coordinación entre los dueños y gerentes administrativos responsables del funcionamiento	X	
Existe segregación de funciones del personal		X
El personal es debidamente capacitado para realizar sus funciones	X	
Se realizan actividades que generen y fomenten la integración del personal		X
Evaluación de riesgos		
Se han establecido las acciones necesarias para determinar los riesgos		X
Los sistemas administrativos de información financiera tienen cierta seguridad al acceso ya sea una contraseña	X	
Existe un comité de riesgos al respaldo		X
Existe un control o protocolo que garantice la custodia y manejo de efectivo	X	

Fuente: Elaboración propia.

Respecto al objetivo específico 3 **realizar un análisis comparativo de las características del control interno entre las microempresas del sector servicio rubro restaurantes del Perú y la microempresa restaurant el Rocoto Piurano S.R.L periodo 2019, Piura.**

Cuadro 3

Análisis de comparación

Elementos de comparación	Resultados O.E 1	Resultados O.E 2	Coincidencia
Control de inventarios	Verrando concluyó que hubo un 68.32% de confianza al ejecutar y realizas actividades de la ciudad de Sullana que era el adecuado mecanismo en el control de inventarios y hubo otras actividades del funcionamiento, 31.82 % dijo que no era el adecuado ya que se habrían generado problemas, determinando que no existe un manual de procesos y actividades para cada colaborador.	Restaurant el “Rocoto Piurano S.R.L.” Realiza actividades de control de inventarios	Coincide
Calidad del servicio	Según Martínez (2016), determino que para la entidad era de suma importancia que los empleados tengan buena capacitación y así poder brindar un servicio de calidad y un nivel alto de recomendación para la satisfacción del cliente, los cuales destacaron que los ingredientes eran de buena calidad y frescos para el consumo.	Restaurant el “Rocoto Piurano” Tiene buena referencia de la calidad que brinda.	Coincide

<p>Plan de organización</p>	<p>Según Peña (2015), manifestó que la sociedad en estudio no tenía un control interno destinado para cada área específica de la entidad, no había un manejo de los procedimientos de respaldo y seguridad por lo tanto se manifiesta que no había un plan de organización para el buen funcionamiento.</p>	<p>Restaurant el “Rocoto Piurano” Tiene un control de funcionamiento y manifiesta la ejecución del control interno.</p>	<p>No coincide</p>
<p>Control del personal</p>	<p>Según Arévalo (2015), se hacen practica sobre los controles y normas integrados en la operación de sus funciones de cada uno del personal, aspectos contables, laborales, capacitaciones al personal, administrativos y tributarias ya que esas garantizan eficiencia en el logro de objetivos para su gestión.</p>	<p>Restaurant el Rocoto Piurano S.R.L Si son capacitados, pero no hay segregación de funciones.</p>	<p>No coincide</p>

Fuente: Elaboración propia.

5.2 Análisis de los resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1

Se pudo deducir que para las empresas del Perú en el sector servicios rubro restaurantes son de suma importancia el implementar un sistema de control interno ya sea para el tema del personal, ejecución de actividades, almacén, caja, atención, producción en algunas empresas de estos antecedentes carecen de algunos controles en pequeñas áreas pero que si no se arregla pueden causar perjuicios a largo plazo, el más relevante de todos según los antecedentes nacionales y locales serian la calidad del servicio y las capacitaciones de los empleados para un buen servicio al cliente, esto les asegura ser más reconocidos.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2

Control de inventarios: Para la empresa el rocoto piurano tiene diversos controles previos a sus inventarios de los insumos y mercadería, pero no son diarios los controles cosa que sería lo conveniente para poder aplicar los insumos necesarios y medidas exactas para el servicio.

Plan de organización: Se ha implementado un plan de procesos para cada uno de las áreas designada para una mejor eficiencia, no hubo un comunicado sobre lo que busca la empresa en ejecución y a futuro, ya que considera que el control interno busca ayudar la mejor eficacia del giro del negocio.

Calidad del servicio: El factor de más relevancia que se destaca en casi todos los restaurantes la calidad si los insumos son frescos y de alta calidad ya que se

considera el sabor, se encontró en el rocoto que nunca ha tenido una denuncia ante Indecopi ya que hay excelentes recomendaciones.

Control del personal: se evidencia que hay una coordinación entre los dueños y gerentes administrativos responsables del funcionamiento, pero las designaciones de cada función no están claras ya que en casualidades hay ayuda mutua resolviendo el problema y para terminar los empleados son debidamente capacitados para ejecutar su actividad.

Evaluación de riesgos: en este punto la empresa destaca que el dinero recaudado y la información financiera esta muy bien resguardada ante cualquier inconveniente, pero no hay un comité de riesgos para poder solucionar y evitar cualquier problema que se pueda generar en el ámbito de ejecución laboral.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3

Se encontraron dos coincidencias que son las de control de inventarios entre las investigaciones nacionales y locales relacionadas con el rocoto que, si hay constantemente una verificación de inventarios, pero no es diría, la calidad del servicio para nadie es un tema nuevo que los restaurantes tiene que tener un buen servicio, calidad, salubridad y rapidez. Hubo dos dimensiones que no hubo coincidencia que en los informes de investigación no concuerdan con los resultados del restaurant el rocoto siendo el plan de organización y control de personal que para el rocoto si se ejecutaron esos factores.

VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

✓ **Con respecto al objetivo específico 1**

Al revisar la información podemos concluir que no todos implementan reglas, normas de control interno para la eficiencia, pero si en algunas empresas del Perú rubro restaurantes que buscan brindar un buen servicio en todos sus aspectos ya sea en sabor, atención al cliente rapidez. Otro factor que encontramos mediante los antecedentes es que el personal tiene que tener capacitaciones para una mejor atención y con educación.

✓ **Con respecto al objetivo específico 2**

En la empresa de estudio por parte de los controles de inventarios que si se realizan mediante el periodo , por parte de la calidad de servicio tiene excelente calidad ya que es reconocida localmente, cuentan con un plan de organización pero no hubo un difusión sobre los objetivos de la empresa a futuro y presente, el personal es debidamente capacitado pero no cumplen con la designación de función correctamente en tanto con la evaluación de riesgos su dinero esta salvaguardado ante cualquier accidente, pero tampoco hay un comité que los pueda asesorar y poder prevenir ciertos riesgos.

✓ **Con respecto al objetivo específico 3**

Determinamos el análisis comparativo tomando en cuenta los antecedentes de la investigación y los resultados del rocoto piurano el control de acceso de inventarios, ya que el autor concluyo en su investigación existe un control de inventarios y la empresa el rocoto piurano también hay una revisión periódica y mas por que un restaurante ya que hay productos e insumos perecibles y generaría

perdidas, el autor Arévalo concluye que en la entidad de estudio el personal es capacitado y su función es directa hacia una actividad, por ello en comparación con el rocoto piurano no hay un control de actividades fijas hacia los colaboradores.

6.2. Recomendaciones

Recomendaciones en general de acuerdo a las tabulaciones y resultados del cuestionario aplicado.

- ✓ El poder tener dentro la organización un comité para el respaldo de los Riesgos se recomienda implementarlo al menos siendo capacitaciones con respecto al tema.
- ✓ Informar a los empleados sobre los objetivos que tiene la empresa a futuro de la organización como también la misión y visión y misión para que tengan conocimiento y su respectiva práctica.
- ✓ Se recomienda realizar revisiones periódicas mensuales de su inventario para comprender el estado de sus mercancías e insumos y revisiones a diversos activos, e incluso determinar el personal capacitado en sus respectivas áreas, quienes pueden realizar sus funciones para brindar una mejor calidad de servicio, obtener mayor reconocimiento de los clientes.
- ✓ Se recomienda que el responsable de la empresa no se olvide de implementar planes y herramientas de control interno que ayuden a cumplir con las normas, mejorar la eficiencia de los empleados y alcanzar las metas y que se tenga una coordinación y buena comunicación entre los altos mandos.
- ✓ También dar un buen trato a sus trabajadores, porque resulta que en un ambiente de trabajo igualitario y eficiente, si se les trata bien, el éxito es mejorar sus actividades y funciones.

Bibliografía

- Aguirre, C. R. (2012). *La importancia del control interno en las mypes de Mexico*. Trabajo de investigacion, Mexico. Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Aldana, C. E. (2014). *El Control Interno y su Impacto en la Rentabilidad de las microempresas de sullana* . Obtenido de file:///C:/Users/usuario/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual.pdf
- Arias, A. J. (2019). *Estrategia de intervencion para un ambiente laboral saludable*. Obtenido de Trabajo de Diplomado: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10338/3/2019_estrategia_aambiente_laboral.pdf
- Armenta, V. C. (2012). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en Mexico* . Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Badillo, G. L. (2014). *Normas De Control Interno de la Contraloria General del Estado* . Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- Ballesteros, C. (2014). *COSO III*. Obtenido de Informacion y Comunicacion: <https://lballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2014/05/17/3-informacion-y-comunicacion/#:~:text=La%20informaci%C3%B3n%20y%20comunicaci%C3%B3n%20interna,el%20accionar%20de%20la%20entidad.>
- Danir, A. A. (2019). *Ambiente laboral Saludable* . Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10338/3/2019_estrategia_aambiente_laboral.pdf
- Dominguez, a. W. (2016). *LOS MECANISMOS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DE*

- LOS RESTAURANTES DE LA PROVINCIA DE AYABACA, AÑ.* Obtenido de <https://docplayer.es/57696565-Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-contabilidad.html>
- Feria, H. (2017). *"Importancia del control interno como herramienta en la detección de riesgos empresariales"*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf;jsessionid=988CAF0DF11C41D51CB41549E4165023?sequence=1>
- Franco, P. K., & Roman Velarde, D. E. (2017). *El sistema de control interno basado en el modelo Coso*. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621970/Franco_PK.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- García, A. M. (2014). *"El control interno"*. Obtenido de Como mecanismo de transformación y crecimiento de las empresas: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12715/ENSAYO%20-%20OPCION%20DE%20GRADO%20-%20CONTROL%20INTERNO.pdf?sequence=1>
- Hernández, R. (2006). *Investigación Cuantitativa*. Obtenido de <https://www.webscolar.com/definiciones-de-investigacion-cuantitativa-por-varios-autores>
- Hurtado. (2002). *Marco metodológico*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>
- Iglesias, M. (2018). *Normas generales del control interno II AP*. Obtenido de <http://www.iiap.org.pe/Upload/Transparencia/TRANSP246.pdf>
- Librand, C. Y. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno- Informe COSO*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Luna Huaranga, K. A. (2016). *"CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO"*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1374/GESTION_

DE_CALIDAD_MYPES_LUNA_HUARINGA_KEVIN_ARNOLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martelo, G. B., Hernandez, G. A., Blanco, & Wendy, B. (2019). *El control interno como estrategia para el desarrollo del sistema de inventario en el sector bananero de Santa marta*. Colombia . Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19921/3/2019_control_interno_estrategia.pdf

Martínez Chavez, R. O. (2016). *CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN RESTAURANTES DE COMIDA MARINA*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1756/CALIDAD_SERVICIO_MARTINEZ_CHAVEZ_RICHARD_OSCAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

MECI. (2014). *Modelo Estándar de Control Interno*. Obtenido de Principios del Control Interno: <https://www.isotools.com.co/principios-del-modelo-estandar-control-interno-2014/>

Monteza, N. (2016). *Auditoría Operativa aplicada y control interno en el área de ventas en la empresa PARDO'S CHICKEN*. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/191>

Moreno, H. J. (2012). *Cómo medir el grado de satisfacción del cliente en el Restaurante y proponer un sistema de control interno* . Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1648/AE_265.pdf

Nieto, P. (2008). *Evaluación de la percepción de la calidad en el servicio del restaurante asiatica* . Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/nieto_s_p/resumen.pdf

Palomenque, P. M. (2012). *propuesta del diseño de un manual de control interno administrativo y contable para el area de contabilidad*. Recuperado el 5 de 11 de 2019, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2891/1/UPS-CT002470.pdf>

Peña, D. (2015). *"Diseño de un sistema de control interno para el área de compras y ventas del restaurante tonderos restobar provincia de Sullana"*. Obtenido de

<https://docplayer.es/57696565-Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrat>

Ramos, C. M. (2016). *Diseño del control interno en la empresa AB OPTICAL de la ciudad de Loja*. Loja. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>

Rojas, D. W. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para una empresa de respuestas electronicos*. Licenciatura , Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf

Ruíz, A. R., & Escutia Serrano, J. (2006). *Sistema de control Interno*. Obtenido de *Objetivos del Control Interno*: http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20172/contaduria/4/apunte/1461_30096_A_Sistemas_contro_interno_V1.pdf

Toro Rios, J. C. (2005). *Programa de preparación económica para cuadros*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/305730712_Control_Interno

Uyarra, E. (s.f.). *Como Idebtficar y Evaluar los Riesgos*. Recuperado el 17 de 05 de 2021, de <https://estebanuyarra.com/como-identificar-y-evaluar-los-riesgos-de-auditoria-segun-nias/>

Verrando Cordova, B. P. (2015). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1174/CONTROL_INTERNO_LOGISTICA_EVALUACION_DE_PERDIDAS_VERRANDO_CORDOVA_BRUNO_PAOLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villagómez, B. G. (2011). *“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA LA SEGURIDAD ALIMENTARIA EN LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE OTAVALO”*. Obtenido de <https://docplayer.es/8274717-Pontificia-universidad-catolica-del-ecuador-sede-ibarra-puce-si.html>

Yauri, P. (2016). *“Plan de negocios aplicado a la implementación de un restaurante De carnes al cilindro en el distrito Los Olivos “Universidad nacional mayor de san marcos en Lima. Lima*. Recuperado el 10 de 2019

Anexos

Anexo 1: Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
	ACTIVIDADES	SEMESTRE 2020-II															
		MES SEPTIEMBRE				MES OCTUBRE				MES NOVIEMBRE				MES DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Presentación del trabajo de investigación I																
2	Revisión y validación del instrumento de recolección de datos																
3	Ejecución del diseño de una investigación																
4	Mejora del marco teórico y conceptual (antecedentes y bases teóricas)																
5	Levantamiento de observaciones sobre la mejora del marco teórico y conceptual																
6	Redacción de la revisión de la literatura																
7	Elaboración del consentimiento informado																
8	Ejecución de la metodología																
9	Resultados de la investigación																
10	Conclusiones y recomendaciones																
11	Redacción del pre informe de Investigación.																
12	Reacción del informe final																
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación																
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																
15	Redacción de artículo científico																

Anexo 2 : Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.50	25	12.50
• Fotocopias	0.10	30	3.00
• Empastado	25.00	2	50.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	15.00	1	15.00
• Folder manila	0.50	4	2.00
• Usb	17.50	1	17.50
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			200.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	6.00	5.00	30.00
Sub total			230.00
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratoriode Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			119.50

FINANCIAMIENTO

Investigación autofinanciada por el estudiante

Anexo 3: Instrumento recolector de datos

Cuestionario para Evaluar las Características y Factores relevantes del control interno		
Actividad	Respuesta	
	SI	NO
Control de inventarios		
Hay un control previo por parte de los gerentes para implementar la correcta administración de los recursos financieros, materiales.		
Existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de los insumos del Almacén		
Existe un control a nivel de inventarios		
Realizan verificación de inventarios diario		
Plan de organización		
Se encuentra un Manual de proceso de planeación y mecanismos adecuado para la organización.		
La gerencia general ha difundido la misión y visión de la organización internamente		
sabe reconocer cuando hay un punto débil a tratar en la entidad		
Cree que el control interno ayuda a mejorar la eficiencia de la empresa Según el plan de Organización		
Calidad del servicio		
Brinda atención adecuada al cliente		
La atención es rápida		
Cuenta con libro de reclamaciones		
Ha sido denunciado a INDECOPI en alguna oportunidad		
Control del personal		
Existe coordinación entre los dueños y gerentes administrativos responsables del funcionamiento		
Existe segregación de funciones del personal		
El personal es debidamente capacitado para realizar sus funciones		
Se realizan actividades que generen y fomenten la integración del personal		
Evaluación de riesgos		
Se han establecido las acciones necesarias para determinar los riesgos		
Los sistemas administrativos de información financiera tienen cierta seguridad al acceso ya sea una contraseña		
Existe un comité de riesgos al respaldo		
Existe un control o protocolo que garantice la custodia y manejo de efectivo		

Anexo 4 : Consentimiento Informado



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 "Caracterización de los factores relevantes del control interno en la microempresa restaurant el rocoto S.R.L.-Piura 2019" investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: ~~Recolectar~~ recolectar información sobre las características del control interno de la ~~empresa~~ empresa, mediante una encuesta con preguntas ~~cerradas~~ cerradas, la cual se realizara con fines académicos.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través ~~de una~~ de una reunión virtual . Si desea, también podrá escribir al correo ~~albertsernaque@gmail.com para~~ albertsernaque@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 Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Rosillo More Carlos]

Fecha: 5 de septiembre del 2020

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Chinchay Sernaque William

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo