

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**EL CONTROL INTERNO EN EL RESTAURANT Y
POLLERIA “CHINITO”; CARHUAZ, 2017.**

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

AUTORA:

PAJUELO SOLANO, LUZ ERMELINDA

ORCID: 0000-0002-3167-6009

ASESOR:

RUBINA LUCAS, FÉLIX

ORCID: 0000-0001-7265-874x

HUARAZ – PERÚ

2018

Título del trabajo de investigación

EL CONTROL INTERNO EN EL RESTAURANT Y POLLERIA
“CHINITO”, CARHUAZ, 2017.

Equipo de trabajo

AUTORA

Pajuelo Solano, Luz Ermelinda

ORCID: 0000-0002-3167-6009

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

ASESOR

Rubina Lucas, Félix

ORCID: 0000-0001-7265-874x

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Huaraz, Perú

JURADO

Salinas Rosales, Eladio Germán

ORCID: 0000-0002-6145-4976

Broncano Osorio, Nélida Rosario

ORCID: 0000-0003-4691-5436

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza

ORCID: 0000-0001-7876-5992

Hoja de firma del jurado y asesor

Salinas Rosales, Eladio Germán
ORCID: 0000-0002-6145-4976
Presidente

Broncano Osorio, Nélida Rosario
ORCID: 0000-0003-4691-5436
Miembro

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza
ORCID: 0000-0001-7876-5992
Miembro

Rubina Lucas, Félix
ORCID: 0000-0001-7265-874x
Asesor

Agradecimiento

A Dios por darme la oportunidad de vivir
y ser mejor persona cada día por estar
siempre conmigo, ya que ha puesto en mí
todo el saber, la sencillez y la humildad
para la culminación de mi carrera
profesional.

A la universidad católica Los Ángeles de Chimbote
– ULADECH, porque ha inculcado en mí un
sentido de seriedad, responsabilidad, los valores
profesionales académicos.

Al Dr. Félix Rubina Lucas, Docente Tutor
Investigador, por su dedicación, sus conocimientos,
sus orientaciones, su paciencia y su motivación ya
que han sido fundamentales para la culminación de
mi tesis.

A los Docentes de la Escuela Profesional de
Contabilidad quienes han contribuido con sus
conocimientos en mi formación profesional.

A mis amigos por sus consejos y por su visión
crítica en muchos aspectos cotidianos de la vida
que Contribuyeron a la formación de mi persona.

Luz Ermelinda

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada a mis padres Simón y Veneranda como un sincero reconocimiento por darme la vida, el apoyo incondicional y el amor.

También por enseñarme a ser una persona de buenos valores a no rendirme ante las adversidades.

A mis familiares por compartir conmigo los buenos y malos momentos y por el apoyo incondicional que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

Luz Ermelinda

Resumen

El presente trabajo tuvo como enunciado del problema ¿Como es el control interno en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017? para dar la respuesta al problema se planteó el objetivo general, Determinar el control interno en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017. La metodología que se utilizó fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, cuyo diseño fue descriptivo - no experimental de corte transversal y retrospectivo; la población muestral fue constituida de 10 trabajadores del Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017. Se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado de 19 preguntas; obteniendo los siguientes resultados: 90% afirmó que el Restaurant y Pollería si ha puesto en función los valores éticos, asimismo el 50% indicó que la administración cuenta y han puesto en práctica el plan de administración estratégica, el 80% mencionó que en el desarrollo de sus labores no realizan rendición de cuentas. En conclusión: se permitió determinar la aplicación de los cinco componentes del control interno, que contribuyen de una manera eficiente y eficaz en el Restaurant y Pollería “CHINITO” en la provincia de Carhuaz, 2017.

PALABRAS CLAVE: Control interno, Pollería y Restaurant “CHINITO”

Abstract

The present work had as a statement of the problem how is the internal control in the Restaurant and Chicken Shop "CHINITO", Carhuaz, 2017? To give the answer to the problem, the general objective was set, determine the internal control in the Restaurant and Chicken Shop "CHINITO", Carhuaz, 2017. The methodology used was quantitative, descriptive, whose design was descriptive - not experimental cross-sectional and retrospective; the sample population was made up of 10 workers from the Restaurant and Chicken Shop "CHINITO", Carhuaz, 2017. The survey technique was used and the instrument was the structured questionnaire of 19 questions; obtaining the following results: 90% affirmed that the Restaurant and Chicken Shop if it has put in place the ethical values, also 50% indicated that the administration counts and they have implemented the strategic administration plan, 80% mentioned that in the development of their work do not perform accountability. In conclusion: it was allowed to determine the application of the five components of internal control, which contribute efficiently and effectively to the Restaurant and Chicken Shop "CHINITO" in the province of Carhuaz, 2017.

KEY WORDS: Internal control, Poultry and Restaurant "CHINITO"

Índice

Contenido	Pág
Título de la tesis.....	ii
Equipo de trabajo.....	iii
Hoja de firma del jurado y asesor.....	iv
Hoja de agradecimiento y/dedicatoria	v
Resumen y abstrac	vii
Índice	ix
Índice de tablas y figuras.....	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión literaria.....	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas.....	21
2.3. Marco conceptual.....	27
III. Hipótesis.....	36
IV. Metodología	37
4.1. Diseño de la investigación.....	37
4.2. Población y Muestra	38
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	39
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
4.5. Plan de análisis	42
4.6. Matriz de consistencia	44
4.7. Principios éticos.....	45
V. Resultados.....	46
5.1. Resultados.....	46
5.2. Análisis de resultados	52
VI. Conclusiones	61
Aspectos complementarios	66
Referencias bibliográficas:	66
Anexos.....	70

Índice de tablas

Tabla 1: La empresa demuestra un comportamiento ético frente a sus clientes.....	46
Tabla 2: La empresa maneja estrategias de atención a sus clientes para el logro de metas y objetivos.....	46
Tabla 3: Los trabajadores de la empresa están capacitados para la atención de su negocio de acuerdo a sus responsabilidades jerárquicas.....	46
Tabla 4: La empresa cuenta con mecanismos adecuados para la selección, formación y capacitación del personal.....	46
Tabla 5: El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo.....	47
Tabla 6: Se asigna a todo el personal, sus deberes y sus responsabilidades según el cargo que ocupan	47
Tabla 7: La empresa cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos.....	47
Tabla 8: En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos y externos.....	48
Tabla 9: La empresa se ha establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos evaluados.....	48
Tabla 10: La empresa cuenta y tiene actualizado el manual de procedimiento que contiene procesos y actividades.....	48
Tabla 11: Las actividades que realizan han sido asignadas a diferentes personales o equipos de trabajo según sus cargos.....	49
Tabla 12: La empresa cuenta con los indicadores de desempeño para las actividades que realizan los trabajadores.....	49
Tabla 13: Se realizan rendición de cuentas por el personal en la empresa.....	49
Tabla 14: Usted sabe que la empresa cuenta con la administración que desarrolla e implementa el control interno.....	50
Tabla 15: Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la empresa.	50
Tabla 16: Se implementa adecuadamente la atención que se brinda a las sugerencias, quejas, reclamos de parte de los usuarios de los servicios.	50
Tabla 17: La administración realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente el proceso y la situación de la empresa.....	51
Tabla 18: La empresa brinda el compromiso del mejoramiento de su negocio.....	51
Tabla 19: La organización establece adecuadamente los mecanismos que le faciliten determinar los resultados que han sido visionadas.	51

Índice de figuras

Figura 1: La empresa demuestra un comportamiento ético frente a sus clientes.....	74
Figura 2: La empresa maneja estrategias de atención a sus clientes para el logro de metas y objetivos.....	75
Figura 3: Los trabajadores de la empresa están capacitados para la atención de su negocio de acuerdo a sus responsabilidades jerárquicas.....	76
Figura 4: La empresa cuenta con mecanismos adecuados para la selección, formación y capacitación del personal.....	77
Figura 5: El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo.....	78
Figura 6: Se asigna a todo el personal, sus deberes y sus responsabilidades según el cargo que ocupan	79
Figura 7: La empresa cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos.....	80
Figura 8: En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos y externos.....	81
Figura 9: La empresa se ha establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos evaluados.....	82
Figura 10: La empresa cuenta y tiene actualizado el manual de procedimiento que contiene procesos y actividades.....	83
Figura 11: Las actividades que realizan han sido asignadas a diferentes personales o equipos de trabajo según sus cargos.....	84
Figura 12: La empresa cuenta con los indicadores de desempeño para las actividades que realizan los trabajadores.....	85
Figura 13: Se realizan rendición de cuentas por el personal en la empresa.....	86
Figura 14: Usted sabe que la empresa cuenta con la administración que desarrolla e implementa el control interno.....	87
Figura 15: Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la empresa.	88
Figura 16: Se implementa adecuadamente la atención que se brinda a las sugerencias, quejas, reclamos de parte de los usuarios de los servicios.....	89
Figura 17: La administración realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente el proceso y la situación de la empresa.....	90
Figura 18: La empresa brinda el compromiso del mejoramiento de su negocio.....	91
Figura 19: La organización establece adecuadamente los mecanismos que le faciliten determinar los resultados que han sido visionadas.	92

I. Introducción

El presente trabajo de investigación deriva de la línea de investigación aprobado por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para la escuela profesional de contabilidad, denominado: “La gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión en las entidades del Perú.” Cuyo título es El control interno de Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017. Domínguez (2015).

En Ecuador se investigo “Diseño del sistema de control interno en la empresa ab óptica de la ciudad de Loja” cuyo objetivo fue diseñar un Sistema de Control Interno en la empresa AB OPTICAL de la ciudad de Loja, quien concluye que la empresa AB no cuenta con un sistema de control interno que permita tener un adecuado control de las actividades (Ramos, 2015).

En Lima se investigo “Control interno de los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa central de belleza SAC, distrito Miraflores”, quien concluye el Control interno de los inventarios aplicado en la empresa ha incidido de manera positiva en la rentabilidad de las ventas, en efecto, los sistemas de registros como el control efectuado a través del Kardex, las providencias realizadas para reclutar personal con integridad y valores éticos (Gómez, 2017).

En Huarney se investigó Control interno y su incidencia en la rentabilidad de las MYPES de Huarney - periodo 2016” cuyo objetivo fue conocer la incidencia del control interno en la rentabilidad de las MYPES de Huarney en el periodo 2016 y cuya conclusión fue que los personales se encuentran capacitados

para el buen desempeño de sus funciones, del sistema de control interno (Antúnez, 2018).

En Huaraz se investigó “El control interno en la empresa Sodexo Perú sac-2015” cuyo objetivo fue conocer el control interno en la empresa Sodexo Perú SAC. 2015, quien concluyo de acuerdo a los resultados obtenidos el ambiente de control, cuenta con un plan y manual de ética, la evaluación de riesgo fue deficiente porque no se ha establecido un plan desarrollado, actividades de control se realizan adecuadamente dentro de la entidad, la información y comunicación son los resultados de la gestión, el monitoreo se realiza dentro y fuera de la organización de la entidad. (Díaz, 2018).

En correspondencia con lo citado principalmente la investigación nace por la indigencia de aprender el control interno y es valioso para la precisión de funciones de las unidades para un mejoramiento positivo de la empresa Restaurant y Pollería “CHINITO” en su conjunto. Del mismo modo el control interno se realizó en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017, con la finalidad de explicar, el sistema de control interno para el buen funcionamiento porque tiene normas que toda la organización deberá de seguir y conocer para poder lograr una adecuada gestión.

Asimismo, viene desarrollando que el control interno se ha modificado y ha variado con varias investigaciones sobre el tema, que ahora las entidades públicas hacen uso de tema, el control interno irá avanzando con nuevas investigaciones que luego se pondrán a prueba esta teoría, tales como son utilizados en el Perú como en otras.

Por lo tanto el Restaurant y Pollería “CHINITO” ha surgido muchos negocios con el propósito de satisfacer las necesidades alimenticias de las personas y ofrecer el nivel más alto en servicio al cliente y brindar ambiente acogedor para departir con la familia y amistades, para conseguir la eficiencia y eficacia de manera perfecta, siguiendo las normas, métodos y disposiciones de control interno en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017, también permitiendo en la administración a llevar un control de ingresos y egresos de su actividad para la toma de decisiones optimas que conlleva una rentabilidad mayor.

Ante la problemática expuesta se planteó como problema general ¿Como es el control interno en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017? y como problemas específicos son los siguientes:

- ¿Cómo es el ambiente de control en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017?
- ¿Cómo es la evaluación de riesgos de control en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017?
- ¿Cuáles son las actividades de control interno en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017?
- ¿Cómo es la información y la comunicación en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017?
- ¿Cómo es la supervisión y el seguimiento en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017?

Para responder el problema planteado se ha propuesto como objetivo general:
Determinar el control interno en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017. Asimismo para poder lograr el objetivo general se planteó los objetivos específicos:

- Describir el ambiente de control en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017.
- Describir la evaluación de riesgos en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017.
- Describir las actividades de control en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017.
- Describir la información y la comunicación en Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017.
- Describir los procedimientos de supervisión y el seguimiento en Restaurant y Pollería CHINITO”, Carhuaz, 2017.

El presente investigación se justificó por ser de gran utilidad para el representante de la empresa Restaurant y Pollería “CHINITO” en la ciudad de Carhuaz, 2017. Por qué permitió que tenga un mayor conocimiento de lo beneficioso para su empresa, así como el cumplimiento de las reglas que se forman en la mejora del negocio, también se determinó que será necesario para aquellos empresarios, directivos , administradores, gerentes que desean implementar y desarrollar un control adecuado para sus empresas que cuenta con el establecimiento de ser cómodos para departir, dialogar con la familia y amistades, de la misma manera permitirá a los estudiantes a obtener una base de datos y se constituirá como un antecedente para el desarrollo de trabajos de investigación relacionados de control

interno, porque será como una guía de orientación para los tesisistas en la solución de los problemas en el proceso de aprendizaje como profesionales.

Desde el punto de vista teórico, la investigación brindará teorías sobre el control internos de empresas. Que se utilizarán como información o antecedentes para las futuras investigaciones referente al tema.

Desde el punto de vista práctico, con los resultados de investigación se brindará recomendaciones como alternativa de solución a los problemas de la empresa en estudio, de manera que tenga mecanismos eficientes de control interno y mejores resultados de gestión.

Desde el punto de vista la metodológico, la metodología empleada en la presente investigación en cuanto al tipo fue cuantitativa, diseño descriptivo – no experimental, la técnica empleado fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado que servirán de modelo para otras investigaciones de naturaleza similar, asimismo, los siguientes resultados de la investigación ayudarán a los trabajadores de la empresa en estudios, a los clientes, los socios o propietarios de la empresa y a los estudiantes de la carrera de contabilidad para tener una guía de aplicación de control interno en una empresa y aplicarlos cuando ejerzan su carrera.

Desde el punto de vista de la viabilidad, la ejecución del proyecto fue factible porque el responsable, conto con los recursos humanos, materiales y financieros adecuados para el logro de los propuestos en proyecto de investigación.

Desde el punto de vista legal, Se realizo la investigación en base a una línea aprobada en la universidad y no se infringe ninguna normativa interna ni externa a la universidad siendo un estudio autentico y elabora por el propio autor.

Obteniendo los siguientes resultados de la investigación conjunta a sus cinco componentes del control interno, el 90% afirmó que el Restaurant y Pollería si ha puesto en función los valores éticos, asimismo el 50% indicó que la administración cuenta y han puesto en práctica el plan de administración estratégica, el 80% mencionó que en el desarrollo de sus labores no realizan rendición de cuentas. Por lo tanto estos resultados muestran que la mayoría o casi la totalidad de los trabajadores encuestados del Restaurant y Pollería “CHINITO” afirman que la empresa demuestra un comportamiento ético frente a sus clientes y tiene un control adecuado para la selección, formación y capacitación también les asigna deberes y responsabilidades a cada trabajador según el cargo que ocupan dentro de la empresa.

En cuanto a la conclusión se llegó determinar que el control interno en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017, conjunta de los cinco componentes del control interno la empresa demuestra un comportamiento ético frente a sus clientes y tiene un control adecuado, el ambiente de control interno del Restaurant y Pollería “CHINITO”, es óptima ya que cuentan con una estructura organizacional que se desarrolló a base los objetivos y actividades de la entidad, así mismo la evaluación de riesgo cuenta con un plan estratégico para prevenir los riesgos de la entidad de igual manera las actividades de control es óptimo ya que el Restaurant y Pollería “CHINITO” realiza la Evaluación de desempeño de las actividades y procesos del personal, la información y comunicación es avanzado porque para el logro de los objetivos y metas se han establecido en la entidad sistemas de información y por otra parte la supervisión indicaron que realice el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas por el OCI del Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017.

II. Revisión literaria

2.1. Antecedentes.

a). Internacionales

Ramos (2015) en su tesis titulada “Diseño del sistema de control interno en la empresa ab óptica de la ciudad de Loja” estudio realizado para optar el título profesional de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría Contador Público Auditor en la Universidad Nacional de Loja – Ecuador; tuvo como objetivo diseñar un Sistema de Control Interno en la empresa AB OPTICAL de la ciudad de Loja, la investigación fue desarrollado de diversos métodos así como método científico, inductivo, deductivo, analítico y descriptivo, la técnica utilizada fue la observación, entrevista y encuesta, con una muestra constituida por los funcionarios de la empresa AB Optical; los resultados obtenidos se muestran cuadros que justifica el Diseño del Sistema de Control Interno, en el cual se analizó las unidades administrativas y operativas para proponer organigramas estructural, posesional y funcional, y en base a estos se diseñó un manual de funciones y diagramas de flujos para dar un mejor tratamiento a los recursos humanos, materiales y financieros para lograr el mejoramiento continuo proponiendo políticas para cada procedimiento, en conclusión, la empresa AB Optical no cuenta con un Sistema de Control Interno que permita tener un adecuado control de las actividades que realiza diariamente.

Melo de los Rios y Uribe (2017) en su tesis titulada “Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S. estudio realizado para optar el título de contador público en la Universidad Javeriana Cali; tuvo como objetivo Proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S., la investigación fue desarrollada de tipo descriptivo y

método deductivo, con una técnica de una entrevista personal con la coordinadora y financiera de la empresa SAJONA S.A.S. de instrumento el cuestionario; en conclusión, la gerencia administrativa debe implementar evaluaciones, fortaleciendo el control interno con el diseño de procedimientos de control con los responsables de los diferentes procesos para identificar falencias actuales en realización a cada uno y posibles respuestas a riesgos no identificados asimismo todo el personal de la organización debe estar involucrado con el sistema de control interno en el desarrollo de sus actividades laborales definidas en los procedimientos de control en cada una de las actividades ejecutadas.

Posso (2016) en su tesis titulado para optar el título de contador público: Control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera, tuvo como el objetivo general, diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras, Este estudio fue de tipo analítico - descriptivo, las técnicas empleadas son observación, encuesta y entrevista donde se utilizaron como instrumento guía de observación y cuestionarios de encuesta y entrevista; como población del estudio está integrado por el personal administrativo y empleados de sus respectivos departamentos de la entidad prestadora de servicios se concluye que teniendo en cuenta la implementación del Sistema de Control Interno es una herramienta fundamental de instrumento administrativo que proporciona seguridad, confiabilidad en la información para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa.

Crespo (2016) en su tesis titulado: Elaboración e implementación de un sistema de control interno de Multitecnos S.A. Tuvo como objetivo elaborar el diseño implantación y fortalecimiento del sistema de control interno para la empresa Multitecnos S.A. la metodología utilizada corresponde al método Inductivo que partió del estudio de analizar las falencias y la estructura actual administrativa de la empresa Multitecnos S.A. con el objeto de llegar a una eficaz implantación de manuales de administración y organización en un sistema de control interno, Después se aplicó el método deductivo la cual le permitió proporcionar e implementar soluciones óptimas como que derivaren del proceso de fortalecimiento y retroalimentación, las técnicas que utilizó fue las encuestas a los colaboradores relacionados y una entrevista a un funcionario representativo y con un adecuado grado de conocimiento del tema y en conclusión se conoció y analizó la estructura actual de la empresa Multitecnos S.A, e identificó los riesgos potenciales a los que está expuesta la empresa, desarrolló adecuadamente los manuales de funciones y procedimientos en cada área de la empresa, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las actividades, también veló por las mejoras continuas de las políticas y procesos establecidos.

Romero (2015) en su tesis titulado. acerca del Control Interno Y Su Relación Con La Eficiencia Administrativa-Operativa De La Empresa BANANDINO S.A. Cantón Quevedo, Primer Semestre Año 2013 tuvo como objetivo general evaluar el control interno y su relación con la eficiencia administrativa-operativa de la empresa BANANDINO S.A. la metodología que se utilizó fue cualitativa y cuantitativa, diseño no experimental y la técnica que utilizó fue encuestas al área administrativa-operativa y también se elaboraron entrevistas, para establecer el análisis y resultado.

Su población estuvo conformada por 300 personas entre empleados de operación, administración, de la empresa BANANDINO S.A. Se aplicó el COSO I, sus cinco componentes permitieron tener un conocimiento más amplio de la situación interna de la empresa BANANDINO S.A., y tener una comprensión directa de los riesgos existentes en la empresa los que inciden negativamente en las actividades desarrolladas diariamente. Y en conclusión se desarrolló a evaluar el grado de eficacia y eficiencia de las operaciones del área administrativa-operativa, Comprobar el nivel de confiabilidad de la información financiera de la empresa, Verificar el cumplimiento de las leyes, políticas y procedimientos institucionales. como resultado obtuvo que el grado de eficacia y eficiencia de las operaciones refleja un nivel de moderado del (61,71%) con un riesgo alto de (38,29%)); se detectaron algunas debilidades en el área administrativa como: insuficientes capacitaciones, carencia de políticas contables y escasez de un manual de funciones en lo operativo, lo cual impide regular el desempeño del talento humano.

b. Nacionales

Huapaya (2017) en su investigación titulada “El control interno en la gestión administrativa de las instituciones educativas privadas de educación básica regular en el distrito de lince, 2016; estudio realizado para optar el título profesional de contador público en la Universidad de San Martín de Porres, tuvo como objetivo determinar de qué manera la implementación de un Control Interno optimiza la Gestión Administrativa de las Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica Regular del distrito de Lince, utilizando el diseño de la investigación de descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 54 empresas, que correspondieron a 10 instituciones Educativas Privadas ubicadas en el distrito de Lince, utilizando de

técnicas e instrumentos la ficha bibliográfica, guía de entrevista y cuestionario; los resultados obtenidos ha demostrado que es necesario implementar un adecuado Control Interno en las Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica Regular para optimizar la Gestión Administrativa y brindar un mejor servicio que beneficiaría tanto a los promotores y dueños de las instituciones en estudio. En conclusión, se comprobó que las Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica Regular del distrito de Lince, no innovan el control interno de su activo fijo, para que se administre mejor los bienes patrimoniales.

Gomez (2017) en su tesi titulada “Control interno de los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa central de belleza SAC, distrito Miraflores”. Estudio desarrollado para obtener el título de contador público en la universidad Autónoma del Perú; tuvo como objetivo determinar la incidencia del Control interno de los inventarios en la Rentabilidad de la empresa Central de Belleza SAC – Miraflores, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional- no experimental, con una muestra constituida 9 trabajadores de la empresa, la técnica aplicada fue la entrevista y el instrumento el cuestionario llevándose a cabo el análisis de 12 ítems; los resultados obtenidos es que el control interno de inventarios incide de manera favorable en la rentabilidad de la empresa. Finalmente concluye, el Control interno de los inventarios aplicado en la empresa ha incidido de manera positiva en la rentabilidad de las ventas, en efecto, los sistemas de registros como el control efectuado a través del Kardex, las providencias realizadas para reclutar personal con integridad y valores éticos.

Coz y Perez (2017) en su investigación titulada “ Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la

región central del país”; estudio realizado para optar el título de contador público en la Universidad Nacional del Centro del Perú, tuvo como objetivo Determinar como el control interno influye en la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país, estudio fue de tipo aplicada nivel descriptivo el metodo inductivo y deductivo, con una muestra constituida de 10 empresas tercerizadoras del sector electrico, utilizando como tecnica fue la encuesta, entrevista, el instrumento fue el cuestionario y guia de entrevista. En conclusion el control interno es deficiente e inadecuado en las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país. Se pudo determinar que no existen un buen control de fondos fijos, sobre todo en las sucursales, existen deficiencias en cuanto al manejo del almacén, no hay monitoreo etc. Es por ello que el control interno es necesario para la eficiencia administrativa.

Rodríguez y Vega (2017) en su tesis titulada para optar el contador público. diseño de un sistema de control interno en la empresa a & b representaciones S.R.L, periodo, 2016. Tuvo como objetivo general proponer el sistema de control interno contribuye a mejorar los procesos operativos de la Empresa A & B Representaciones SRL en el Periodo 2016. El tipo de estudio es tecnológico, nivel cuantitativo y diseño no experimental. La muestra fue constituida por la parte administrativa y operativa de la empresa. Lo cual aplicó una técnica de entrevista y cuestionario de control interno. Los resultados demuestran que la deficiente operatividad de la empresa, ha causado un sin número de errores en sus actividades cotidianas, siendo como un punto crítico mala toma decisiones y desconocimiento de una aplicación de políticas y procedimientos dentro de la empresa lo que conlleva un mal funcionamiento de la misma, ya que un buen sistema de control interno diseñado contribuirá al logro de los

objetivos de la entidad. En conclusión, pueden mejorar el manejo de sus procesos por cada área que cuenta la empresa.

Domínguez (2016) en su tesis titulada de contador público: Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, 2015, tuvo como objetivo describir las principales características de los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca 2015, con la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transeccional, descriptivo; como población y muestra del estudio está conformada en base a las empresas del sector en estudio, ubicadas en la provincia de Ayabaca; Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental, utilizando como instrumento de recolección de información la entrevista, la observación directa y el cuestionario estructurado con preguntas relacionadas a la investigación; aplicando como resultado al propietario, gerente y representante legal de las empresas; finalmente obteniéndose como conclusión, que el control interno de las organizaciones es fundamental ya que protege los recursos, evitando pérdidas por fraudes o negligencias.

c. Regional.

Antúnez (2018) en su tesis titulada para optar el título de contador público. Control interno y su incidencia en la rentabilidad de las MYPES de Huarney - periodo 2016”, tiene como objetivo general conocer la incidencia del control interno en la rentabilidad de las MYPES de Huarney en el periodo 2016. Tipo de investigación fue cuantitativo, nivel y diseño fue descriptivo no experimental. La población fue constituida por 40 MYPES Comerciales de la Provincia de Huarney.

Con muestra tomada de 20 MYPES del Sector Comercial de la Provincia de Huarney. La técnica utilizada en la investigación fue encuesta con un instrumento el cuestionario estructurado de 25 preguntas. En cuanto al resultado obtenido fue el 80% de los encuestados manifestaron que el personal que labora en sus empresas si tienen conocimiento sobre control interno y si emplean los componentes y principios del control interno. Asimismo, señalaron que el sistema de control interno es importante para sus empresas e influye en el progreso de las mismas. En conclusión, que el personal que labora en las MYPES de la Provincia de Huarney en el periodo 2016, se encuentran capacitados para el buen desempeño de sus funciones, del sistema de control interno y sus componentes el ambiente de control, la evaluación de riesgos, actividades de control la información y comunicación y la supervisión.

Perez (2018) en su tesis titulada “El control interno y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de JAYBEPER S.A.C.” estudio realizado para obtener el título de contador público en la Universidad San Pedro de Chimbote; tuvo como objetivo determinar como el sistema de Control Interno incide en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa Inversiones JAYBEPER S.A.C., la investigación fue de tipo descriptivo de diseño no experimental de corte transversal porque describió la observación, que es lo que sucede en forma natural como transcurren los hechos sin manipular las variables independientes, con una muestra constituida de 5 trabajadores de la empresa Inversiones JAYBEPER S.A.C. 02 del área gerencial, 01 del área contable y 02 del área de logística, utilizando la técnica entrevista de instrumento la guía de entrevista; los resultados obtenidos que la empresa no cuenta con un área de control interno creándose incertidumbres entre todos los trabajadores de la empresa, sobre las actividades que le corresponden y que deben de desarrollar

en la empresa así como también no cuentan con un manual de organización y funciones; en conclusión, que los controles internos tienen efecto positivo en la liquidez y rentabilidad siempre y cuando estén bien implementados.

Mudarra y Zavaleta (2018) en su investigación titulada “El control interno de inventarios y su relación con la rentabilidad de la empresa Minimarket san marcos S.A.C., periodo 2016”. Estudio realizado para obtener el título profesional de contador público en la Universidad privada del norte. Tuvo como objetivo determinar el grado de relación del control interno de inventarios en la empresa Minimarket San Marcos S.A.C., periodo 2016. La investigación fue de diseño no experimental de tipo transversal – correlacional descriptiva bibliográfico, con muestra tomada por los estados financieros de la empresa minimarket san marcos S.A.C. del año 2015 y 2016, como técnica fue utilizada la encuesta y instrumento el cuestionario estructurado, Los resultados obtenidos fue que el grado de relación del control interno de inventarios en la empresa Minimarket San Marcos S.A.C., periodo 2016 es cercano a 1(0.740) lo que indica que se trata de una correlación directamente proporcional, lo que quiere decir que a mejor control interno de inventarios mejor percepción de la rentabilidad una disminución de impuesto a la renta y del IGV en un 5.1% equivalentes a 15.500 millones de soles. En conclusión, la empresa en estudio el control interno de inventarios es deficiente y por ende el nivel de rentabilidad es regular, puesto que tomando en cuenta el análisis realizado a las ratios nos muestra que el margen de utilidad bruta de la empresa es de 15.14%.

González (2016) en su tesis de contador público titulado: El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales – caso comercial rojas S.R.L. Sihuas 2015; tuvo como objetivo general identificar la

influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa Comercial Rojas SRL. La metodología utilizada en la investigación fue de tipo cuantitativa y nivel de diseño no experimental, descriptivo simple, su población estuvo conformado por 20 trabajadores del área administrativo de la empresa comercial Rojas S.R.L. la técnica utilizada fue La entrevista, encuesta, observación y análisis documental; el instrumento de investigación fue La guía de entrevistas, cuestionario, guía de observación y de análisis documental. La investigación estuvo enfocado en demostrar la influencia de control interno en la gestión administrativa con la finalidad de que las empresas comerciales ostenten un adecuado sistema de control interno administrativo y para una buena toma de decisiones y en conclusión se procedió a desarrollar lo siguiente: describir el control interno en las empresas comerciales; identificar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa en la empresa Comercial Rojas S.R.L. como resultado principal obtuvo que la influencia se da en que promueve eficiencia y asegura la efectividad en las gestiones administrativa de la empresa, dando a conocer la situación real por la que atraviesa la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, donde determinará el grado de fortaleza que cuenta.

Chávarri (2016) en su tesis titula: Características Del Control Interno De Inventarios En Las Empresas Distribuidoras De Insumos Para El Calzado: Caso Distribuidora Fabri EIRL. tuvo como objetivo general, describir las características del control interno de inventarios en las empresas distribuidoras de insumos para el calzado y de la empresa Distribuidora Fabri EIR, el tipo de investigación fue cualitativo. De nivel descriptivo; diseño no experimental. La técnica de recolección de datos fue la revisión bibliográfica y documental cuyo instrumento fue la entrevista

aplicado al dueño de la empresa y al personal de los almacenes. La población estuvo conformada por las empresas distribuidoras de insumos de calzados, lo cual esta investigación se enfocó directamente en encontrar los puntos débiles del sistema de control de los y en conclusión se desarrolló lo siguiente: Describir las características del control interno de inventarios en las empresas, hacer un análisis comparativo de las características del control interno de inventarios, Determinado el resultado de la comparación se procedió a consignar la propuesta de mejora de control interno de inventarios en la empresa Distribuidora Fabri EIRL.

d. Local.

Diaz (2018) en su tesis titulada para optar el título profesional de contador público. El control interno en la empresa Sodexo Perú sac-2015. Tuvo como objetivo general conocer el control interno en la empresa Sodexo Perú SAC. 2015. La metodología que se utilizó fue de tipo cuantitativa y el nivel de la investigación fue descriptivo no experimental de corte transversal. La población fue constituida por 50 directivos y trabajadores de muestra de población total. la técnica utilizada fue la revisión bibliográfica y documental bajo la perspectiva a la situación relacionado con el tema de investigación, obteniendo los siguientes resultados: El ambiente de control es el fundamento para el funcionamiento de los demás componentes, se basa en la práctica de valores. La evaluación de riesgos identifica los riesgos en la organización y el impacto que puede causar su manifestación. Las actividades de control conllevan al cumplimiento y la forma correcta de hacer las funciones encomendadas. La calidad y oportunidad de la información y comunicación permite a la gerencia tomar decisiones adecuadas, El Monitoreo evalúa la calidad de funcionamiento del control interno y permite identificar controles débiles. En conclusión: 1) El ambiente de

control de la empresa Sodexo Perú SAC. cuenta con un plan y manual de ética que regula un comportamiento. 2) La evaluación de riesgos es deficiente, porque no se ha establecido un plan de contingencias. 3) Las actividades de control se realizan adecuadamente para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad. 4) La información y comunicación son los resultados de la gestión y la información y El monitoreo de la operación se realiza dentro y fuera de la organización y en todas las áreas orgánicas.

Perez (2018) en su tesis titulado “Control interno en el almacén central de la corte superior de justicia de Áncash – Huaraz, 2016, el estudio realizado en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar la manera como se aplica el control interno en el almacén central de la Corte Superior de Justicia de Ancash – Huaraz en el 2016, se ha desarrollado utilizando la metodología, nivel cuantitativo, de tipo descriptivo simple - no experimental - transversal, para ello se realizó el estudio en una muestra de 18 funcionarios y trabajadores del almacén Central de la Corte Superior de Justicia de Ancash, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado, los resultados obtenidos el 83% considero que el objetivo de control interno consiste en prevenir fraudes, el 83% afirmaron haber utilizado el ambiente de control, el 72% que afirmaron haber participado en la información y comunicación del control interno, el 78% dijeron haber participado del control interno simultáneo, el 94% que participaron en el control interno posterior, el 89% indicaron haber cumplido el principio de eficiencia y eficacia. En conclusión, se ha determinado la manera como se aplica el control interno en el almacén central de la Corte Superior de Justicia de

Ancash – Huaraz en el 2016; de acuerdo a los resultados empíricos obtenidos en la presente investigación

Fidel (2016) en su tesis titulada: Los mecanismos de control interno en la municipalidad provincial de Carhuaz, periodo 2014, tuvo como objetivo general conocer los mecanismos del control interno en la municipalidad provincial de Carhuaz. Para dar la precisión a este objetivo se realizó con la metodológica de tipo cuantitativo. nivel descriptivo no experimental. Se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento de recolección de datos en la investigación fue un cuestionario aplicado a las funciones y servidores de la municipalidad provincial de Carhuaz. La población estuvo conformada para la presente investigación fueron 125 trabajadores, de los que cuales se obtuvo una muestra no probabilística de 33 trabajadores. Lo cual esta investigación siendo estos los usuarios directos del sistema, obteniéndose una perspectiva clara de la situación del mecanismo de control interno pudiendo detectar las deficiencias y proponer mejores significativas. Aclarando de acuerdo con el resultado obtenido de observación que se precisa con los objetivos propios de un sistema de control debido a la existencia de personal calificado y capacitado.

Vega (2016) en su tesis titulada: Control interno en la municipalidad distrital de Jangas 2015, tuvo como objetivo determinar el control interno en la municipalidad distrital de Jangas 2015. Para dar el cumplimiento se realizó con la metodología que se utilizó de tipo cualitativo. Nivel descriptivo, puesto que describe el control interno y sus componentes de la municipalidad distrital de Jangas. El diseño fue descriptivo no experimental. Se aplicó con la técnica revisión documental y bibliográfica a través de revistas, libros, revisión documentaria, página web y el instrumento de

recolección de datos en la municipalidad, la población estuvo conformada de toda la documentación pertinente a la municipalidad distrital de Jangas, con muestra de documentos de gestión administrativa contable financiera y otros instrumentos de municipalidad distrital de Jangas, obteniendo los siguientes resultados: el ambiente de control es el fundamento para el funcionamiento de los demás componentes, la evaluación de riesgos identifica los riesgos en la organización y en el impacto que puede causar su manifestación, las actividades de control lo conlleva el cumplimiento y la forma correcta de hacer las funciones encomendadas, la condición y ocasión de la información y comunicación libera a la gerencia tomar resoluciones convenientes, el monitoreo valoriza la condición de movimiento del control interno, por ultimo obtuvo las siguientes conclusiones: es necesario realizar actividades de reforzamiento de capacitación al personal, no cuenta con un plan de administración de riesgos.

Gargate (2016) en su tesis titulada: control interno en la empresa prestadora de servicios de agua chavín s.a. Huaraz, 2015, tuvo como objetivo conocer el control interno en la empresa prestadora de servicios de agua chavín S.A de Huaraz en el 2015. Para dar la precisión el tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo; diseño descriptivo no experimental, transversal, la población estuvo conformada por 180 directivos y trabajadores y la muestra por 52 directivos y trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado se aplicó el plan de análisis, obteniendo resultados: el 81% opinaron que los resultados obtenidos tenían vínculo con los objetivos de la entidad, el 94% rechazaron identificar y apreciar los riesgos que pueden impactar con los objetivos de la entidad, el 73% que reflexionaron obedecer con los valores éticos en la

entidad. Por ultimo las siguientes conclusiones: el control interno de la empresa prestadora de servicios de agua chavín S.A en el 2015; es evidente con base de marco teórico relativo a los antecedentes, bases teóricas y conceptuales estudiadas por otros investigadores y los resultados obtenidos en la presente investigación acerca de los variables de control interno en la empresa prestadora EPS chavín.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Teorías del control interno

Según Empresa & economía (2008) se denomina el control interno a todas las medidas adoptadas por el área administrativas de una empresa con el fin de controlar las operaciones y recursos de manera que logre una información contable confiable.

El control interno es como el sistema del medio de una compañía que está integrado por el plan de agrupar, la retribución de los deberes y responsabilidades, que tiene el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados para, proteger los activos obteniendo la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes realizados para orientar y juzgar la mejora de las operaciones de todos los cambios de las actividades de la compañía e informar a las políticas administrativas y fomentar al medir el cumplimiento de los órganos de control interno Monllau (1997).

Teniendo en cuenta el informe COSO, el control interno es un proceso, es decir un medio para alcanzar un fin en sí mismo, lo llevan a cabo principalmente las personas que participen en la administración, la gerencia y todo el personal en general de una entidad con el objetivo de garantizar la eficacia y la eficiencia (COSO, 1992).

También el control interno se considera como una herramienta, porque su propósito es procurar la participación dispuesta para el uso por parte de los gerentes en la toma de decisiones dispuestas, evitando la manera de incidir errores y detectando los fraudes, en la base fundamental para el funcionamiento de los métodos de control interno que radica en la coordinación, constituyendo en una herramienta fundamental del control. Barragán (2007).

2.2.2. Historia de control interno

Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias. Como primera consecuencia de ello, está el nacimiento y evolución de los números, que contaba con controles para evitar desfalcos, las auditorías que integran los controles como profesión por primera vez fue reconocida bajo la ley británica de Sociedades Anónimas del año 1862, en lo cual su aplicación fue observada en los antiguos imperios en los que ya se percibía una forma de control y cobro de impuestos.

Hacia 1900 llegó a Estados Unidos estableciéndose nuevo concepto a la auditoría dándole como objetivo principal la revisión independiente de los asuntos financieros y de los resultados de las operaciones, al mismo tiempo se empezó a desarrollar el modelo de la auditoría interna que permitió el desarrollo de la auditoría como un proceso integral de las empresas.

2.2.3. La teoría de autocontrol

Toda persona se motiva a lograr su interés propio y su comportamiento es motivado por buscar placeres a corto plazo y largo plazo, un acto agresivo y de intimidación pueden brindar satisfacción inmediata de los deseos solo si no se tienen

en cuenta las consecuentes o costos a largo plazo. Lo que quiere decir que los controles pueden ser establecidos por grupos sociales como padres, las comunidades y el Estado para direccionar la búsqueda de estos deseos de modos que caracterizan en la tendencia a los comportamientos problemáticos, que persiste en el desarrollo temprano de autocontrol en la infancia. Thoresen y Mahoney (1974, 1980)

2.2.4. Las Connotaciones del Control

2.2.4.1. El Control experimental

Llamamos control experimental a los procedimientos porque al diseñar un experimento adoptan en la parte interna del análisis conductual de orientación, la palabra control se ha identificado con frecuencia en operaciones relacionadas al manejo de una variable que probabilizá cambios en las respuestas de organismos que pertenecen a diversas cadenas evolutivas en una situación experimental. (Peña, 2004: Pág. 71).

2.2.4.2. El control social

El control social es el conjunto de normas y regulaciones establecidas de forma explícita o implícita por la sociedad con el fin de mantener el orden en los individuos, así como permitir desarrollar vidas organizadas y controladas. Este tipo de control puede presentarse de manera formal o informal.

Este tipo de control se da en una relación de un conjunto de personas que cambia de manera directa o indirecta la conducta de otras u otras personas, que puede suceder con el apoyo del castigo, el cual señala las contingencias de provocación de estados emocionales o estados de privación, mediante la inoculación de

sustancias químicas. Según lo mencionado es imposible no tener algún tipo control en la vida diaria (Skinner, 1971).

2.2.5. Modelos de control interno

Modelo COSO

Según modelo COSO el control interno es “un proceso realizado por la dirección y el resto del personal de una entidad, con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos del control interno” incluidos en las categorías que se menciona a continuación:

Los objetivos del control interno se obtienen mediante integración de sus cinco componentes interrelacionados, los cuales se derivan de la manera en que la dirección conduce la entidad y se integren en el proceso de dirección, para todas las organizaciones que son implementadas para cada uno de los componentes que son:

- Ambiente de Control.
- Evaluación de Riesgo.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- supervisión y el seguimiento.

Según COSO II, “la gestión de riesgos corporativos se ocupa de los riesgos y oportunidades que afectan a la creación de valor o su preservación. Definitivamente es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y el personal, aplicable de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos que puedan gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos”.

2.2.6. Marco de Administración de Riesgos Corporativos COSO – III

El comité COSO publico la administración de riesgos corporativos, como un proceso efectuado por el Directorio, Gerencia, administrativo y otros miembros del personal, aplicado en el establecimiento de la estrategia y a lo largo de la organización, diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectarla y administrar riesgos de acuerdo al riesgo, de proveer seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos de la organización, lo cual proporciona un enfoque más completo y extenso sobre la evaluación y gestión del riesgo. Este nuevo enfoque no sustituye el marco de control interno, sino permite la mejora del control interno en las compañías encaminándolo hacia un promeso más integral de gestión de riesgos (COSO II, 2004).

2.2.7. Objetivos del control interno, según Resolución De Contraloría General N° 320-2006-CG

Es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar a los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos:

- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y a sus operaciones.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos.

2.2.8. Principios de control interno (Modelo COSO - III)

- ✓ **Efectividad:** Información relevante y pertinente, proporcionada en forma oportuna, correcta, consistente y utilizable.
- ✓ **Eficiencia:** Empleo óptimo de los recursos.
- ✓ **Confidencialidad:** Protección de la información sensitiva contra divulgación no autorizada
- ✓ **Integridad:** Información exacta y completa, de acuerdo con las expectativas de la organización.
- ✓ **Disponibilidad:** es la accesibilidad a la información y la salvaguarda de los recursos.
- ✓ **Cumplimiento:** Leyes, regulaciones y compromisos contractuales.
- ✓ **Confiabilidad:** es apropiada para la toma de decisiones adecuadas.

2.2.9. Modelo Cadbury (Reino Unido):

Claros y León (2012) expresa que, en Gran Bretaña, en el año 1991, se crea el comité denominado CADBURY, compuesto por la bolsa de Londres, el Consejo de Información Financiera, y los representantes de la profesión contable, cuyo fin fue estudiar el control y los aspectos financieros de las sociedades.

Ventajas de este modelo:

- ✓ Promueve la eficiencia de las operaciones y fortalece la adherencia a las normas fijadas por la administración.
- ✓ Asegura la calidad de la información financiera.
- ✓ Contribuye con el cumplimiento de las regulaciones y leyes, evitando la pérdida de imagen y otras consecuencias.

Desventajas del modelo:

- ✓ No garantiza el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Solo brinda seguridad razonable a los interesados.
- ✓ Se puede presentar error humano por malos entendidos, descuidos o fatiga

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Concepto de Control Interno

El control interno se define como un proceso, efectuado por el consejo de administración y demás también es un conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas incluyendo la actitud de la gerencia de una entidad, diseñado para ofrecer una seguridad razonable respecto a que están lográndose los objetivos del control interno, que sirve para salvaguardar los activos y demostrar una información contable, cumpliendo con los siguientes objetivos. La eficacia y eficiencia de la operación, la fiabilidad de los directivos financieros, y el cumplimiento de las normas aplicables (Estupiñán, 2006; p. 37).

2.3.2. Fases de control interno

- Planificación:

Se comprende con las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo para que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento (la contraloría).

- **Ejecución:**

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo de dos niveles secuenciales que son:

- **Nivel de entidad**, se establecen las políticas y normativa de control interno que son necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas y componentes de control interno.
- **Nivel de procesos**, se comprende sobre la base de los procesos críticos de la entidad previa de identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento que, procede a evaluar los controles existentes.
- **Evaluación:**

Es la fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua de control interno.

2.3.3. Componentes De Control Interno

El entorno o ambiente de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y actividades de supervisión y seguimiento. Un adecuado entorno de control, una metodología de evaluación de riesgos, un sistema de elaboración y difusión de información oportuna y fiable por de la organización y un proceso de supervisión y seguimiento, apoyados en actividades de control efectivas y se constituyen en poderosas herramientas gerenciales, los cinco componentes que funcionan de manera integrada para reducir a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo. Según el modelo COSO III en cada componente se

señala 17 principios que constituyen conceptos fundamentales aplicables a los objetivos de información, operativos y de cumplimientos. Estos principios permiten evaluar la efectividad del sistema de control interno (COSO III P. 13-14).

2.3.3.1. Ambiente de Control

El ambiente de control es el lugar donde se realizan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. Es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como los valores, la historia de la entidad, el ambiente competitivo y regulatorio mercado, comprende los procesos, las normas, y estructuras que son la base del control interno en la organización. Con este componente se crea disciplina que ayuda a la evaluación del riesgo para cumplir los objetivos de la institución (COSO III P.30).

2.3.3.1.1. Integridad y valores éticos

Se refiere a conductas que se espera de todo el integrante de una organización, quienes deberán demostrar, mediante sus comportamientos, conocimientos y trabajos, con respecto a la importancia de la integridad y los valores éticos para apoyar el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno. Una organización debe demostrar su compromiso con los valores éticos y la integridad aplicando estándares de conducta y evaluando de manera permanente, principalmente cuando enfrenta complicadas situaciones.

2.3.3.1.2. Administración estratégica

Es el diseño de técnicas utilizadas dentro de una empresa para el logro de sus metas y objetivos, de los cuales se derivan de la programación de operaciones asociadas del control.

2.3.3.1.3. Estructura organizacional

Se refiere a la jerarquización de las trabajadoras de la empresa acorde a su tamaño, naturaleza y distribución geográfica del negocio para cumplimiento de sus responsabilidades inherentes a la ejecución de las responsabilidades.

2.3.3.1.4. Administración de los recursos humanos

Establece políticas y procedimientos para una planificación y administración de recursos humanos.

2.3.3.1.5. Competencia profesional

Competencia profesional se refiere a la capacidad de cumplir con las responsabilidades asignadas para lo que se requiere de habilidades relevantes y pericia, los cuales se obtienen con la capacitación, certificaciones y experiencia profesional, también esta expresada en el conocimiento, las actitudes y comportamiento de los individuos parte del control.

2.3.3.1.6. Asignación de autoridad y responsabilidad

Se comprende que en todo el nivel de la organización existen responsabilidades en cada una de las actividades del control, ya que es necesario dentro de la organización conocer cuáles son las tareas de control que se debe realizar en el proceso de control.

2.3.3.1.7. Órgano de control institucional

Es la existencia de actividades de control interno a cargo de la correspondiente unidad orgánica especializada denominada Órgano de Control Institucional, que contribuye de manera significativa al buen ambiente de control.

2.3.3.2. Evaluación de Riesgos

La evaluación de riesgos consiste en identificar los riesgos posibles que podrían afectar el logro de los objetivos de la organización, toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos tanto internos como externos que requieren ser evaluados. Estos riesgos afectan una entidad de diferentes maneras como en su habilidad para competir con éxito y mantener una posición financiera positiva y fuerte (COSO III P.41).

2.3.3.2.1. Planeamiento de la administración de riesgos

Es el proceso de desarrollar y documentar una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en una entidad impidiendo el logro de los objetivos.

2.3.3.2.2. Identificación de los riesgos

Consiste en la identificación los riesgos que afectan a la empresa siendo un obstáculo para el logro de objetivos, para en base a ellos determinar cómo gestionarlos a todo nivel de la organización.

2.3.3.2.3. Valoración de riesgo

Después de la identificación de los riesgos se implementará el sistema de control interno para afrontar los problemas identificados y seguir con los objetivos de la empresa.

2.3.3.3. Actividades de Control

Son acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que constituyen a garantizar a cabo de las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Se ejecutan en todos los niveles de la entidad, que sirve como mecanismos para asegurar el logro de los objetivos los cuales según su naturaleza pueden ser de detección o preventivas que abarcan una amplia gama de actividades (Coso III, p. 47).

2.3.3.3.1. Segregación de funciones

Son las actividades de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción que deben ser claramente segregadas y diferenciadas. Es esencial para contrarrestar el riesgo de fraude.

2.3.3.3.2. Evaluación de desempeño

La evaluación se debe efectuar permanente de la gestión, tomando como base regular los planes organizacionales y las disposiciones normativas, para prevenir y corregir cualquier deficiencia o irregularidad que afecte a los principios determinados.

2.3.3.3.3. Rendición de cuentas

Es la obligación de la entidad de presentar CGR, con respecto al cumplimiento de su misión y objetivos, así como de la administración y rendimiento a su cargo de la empresa Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017.

Información y comunicación

La información es necesaria para llevar a cabo los procesos de control interno. La gestión de la empresa y el encaminamiento hacia los objetivos implica que la información sea necesaria en todos los niveles de la organización. En base a lo mencionado, la información financiera no se emplea solo para informes meramente obligados, sino también en la toma de decisiones. Y la comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, tanto interna como externamente (COSO III P.55).

2.3.3.3.4. Información y responsabilidad

Se comprende de la administración que debe desarrollar e implementar controles para la identificación de la información relevante que viene en formas distintas y de fuentes diferentes, así como de los datos internos y externos, que la administración puede obtener información útil y relevante para el control interno.

2.3.3.3.5. Comunicación interna

La comunicación interna es el medio por donde difunde la información hacia toda la organización fluyendo dicha información en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la organización. La comunicación interna

permite que todo el personal pueda recibir de la Alta Dirección un mensaje claro de las responsabilidades dentro del proceso de control.

2.3.3.3.6. Comunicación externa

Consiste en comunicar información externa relevante hacia la interna de la entidad y proporcionar información interna relevante hacia afuera, respondiendo las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

2.3.3.4. Supervisión y Seguimiento

En este componente de supervisión y monitoreo deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad, Estableciendo los procedimientos que aseguren en cualquier deficiencia detectada al sistema de control interno informando oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los procedimientos que sean eficaces en un momento dado y pueden perder su eficacia por diferentes motivos, como la incorporación de nuevos empleados y entre otros.

2.3.3.4.1. Actividades de prevención y monitoreo

Estas actividades son realizadas mediante evaluaciones continuas e independientes los cuales están integradas en los procesos de negocio y en los niveles de la entidad que suministran información oportuna.

2.3.3.4.2. Compromiso de mejoramiento

Consiste comprometerse con el cumplimiento de los derechos para en el desarrollo y ser reconocido de la empresa de Restaurant y Pollería “CHINITO” en la provincia de Carhuaz.

2.3.3.4.3. Seguimiento de resultados

Consiste en verificar los resultados obtenidos y detectar las deficiencias o debilidades encontradas en el sistema de control interno los cuales deben ser comunicadas a las partes indicadas de la organización de manera oportuna para que se adopten las medidas necesarias, en este proceso se elabora el informe de deficiencias y permite a la dirección estar enterada de lo que no está funcionando en forma adecuada o deseada (Coso III P.61).

III. Hipótesis

No corresponde por ser una investigación descriptiva simple.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

4.1.1. El tipo de investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo porque en la recolección de datos y en la presentación de resultados se utilizó procedimientos estadísticos y matemáticos.

4.1.2. Nivel de la Investigación

El nivel de investigación fue descriptivo, porque la recolección de datos se realizó de la realidad natural, sin intervenirla.

4.1.3. Diseño de la Investigación

El diseño que se utilizó para la presente investigación fue descriptivo simple; no experimental de corte transversal y retrospectivo.

- ✓ No experimental es porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable, se observará el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto (Hernández p.149)
- ✓ Corte transversal fue porque se recolecto datos en un solo momento y en tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández p. 151)
- ✓ Trata de muestras retrospectivos porque se observó situaciones ya existentes en que la variable dependiente (Domínguez 2015 p. 54)

El diagrama consiste en:

M → O Dada una muestra realizar una observación

Donde:

M= Muestra

O= Observación

4.2. Población y Muestra

4.2.1. Población

La población fue conformada por 10 trabajadores de la empresa restaurant y pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017.

4.2.2. Muestra

En la investigación se tomó una muestra no probabilística, dirigida de 10 trabajadores que representan a la empresa de restaurant y pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017.

4.2.2.1. Criterios de inclusión y Exclusión de la muestra

A. Criterios de inclusión

- Serán los trabajadores que se encuentran en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017.
- Los trabajadores nombrados y contratados de la empresa Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017.
- Los trabajadores que desean participar en el estudio en forma voluntaria.

B. Criterios de exclusión

- Trabajadores que no desean participar, brindando información acerca de la investigación, en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017.
- Trabajadores que trabajan en otras empresas de la provincia de Carhuaz.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Control Interno	Según COSO 1992, Control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración la gerencia y otro personal de la organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento.	El control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, normas, registros, procedimiento y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan los empleados y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles que afectan a la empresa. (la contraloría).	ambiente de control	Valores éticos	¿Usted cree que la empresa demuestra un comportamiento ético frente a sus clientes?	Nominal
				Administración estratégica	¿La empresa maneja estrategias de atención a sus clientes para el logro de metas y objetivos?	Nominal
				Estructura organizacional	¿Los trabajadores de la empresa están capacitadas para la atención de su negocio de acuerdo a sus responsabilidades jerárquicas?	Nominal
				Administración de los recursos humanos	¿La empresa cuenta con mecanismos adecuados para la selección, formación y capacitación del personal?	Nominal
				Competencia profesional	¿El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?	Nominal
				Asignación de autoridad y responsabilidad	¿Se asigna a todo el personal, sus deberes y sus responsabilidades según el cargo que ocupan?	Nominal
			Evaluación de riesgos	Planeamiento de la administración de riesgos	¿La empresa cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos?	Nominal

	Identificación de riesgos	¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos y externos?	Nominal
	Valoración de riesgo	¿La empresa se ha establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos evaluados?	Nominal
Actividades de control	Procedimientos de autorización y aprobación	¿La empresa cuenta y tiene actualizado el manual de procedimiento que contiene procesos y actividades?	Nominal
	Segregación de funciones	¿Las actividades que realizan han sido asignadas a diferentes personales o equipos de trabajo según sus cargos?	Nominal
	Evaluación del desempeño	¿La empresa cuenta con los indicadores de desempeño para las actividades que realizan los trabajadores?	Nominal
	Rendición de cuentas	¿Se realizan rendición de cuentas por el personal en la empresa?	Nominal
Información y la comunicación	Información y responsabilidad	¿Usted sabe que la empresa cuenta con la administración que desarrolla e implementa el control interno?	Nominal
	Comunicación interna	¿Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la empresa?	Nominal

			Comunicación externa	¿Se implementa adecuadamente la atención que se brinda a las sugerencias, quejas, reclamos de parte de los usuarios del servicio?	Nominal
		Supervisión y seguimiento	Actividades de prevención y monitoreo	¿La administración realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente el proceso y la situación de la empresa?	Nominal
			Compromiso del mejoramiento	¿Se implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas?	Nominal
			Seguimiento de resultados	¿la organización establece adecuadamente los mecanismos que le faciliten determinar los resultados que han sido visionadas?	Nominal

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta, debido a que a su utilidad, objetividad y sencillez de los datos se puede definir como una técnica de investigación social para la indagación, y recolección de datos mediante las preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio.

4.4.2. Instrumento

Según Arias, F. (2006) “el cuestionario es la modalidad de la encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contenido de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado, porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”. (p.74).

Asimismo, en la investigación se utilizó un cuestionario estructurado de preguntas elaborado específicamente con base a la técnica del estudio, ya que permite una respuesta directa mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas.

4.5. Plan de análisis

Una vez obtenida la información se procedió a recoger y registrar ordenadamente los datos para la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes o fuentes explicados, serán

ingresados a los programas especiales de computo como Word, MS Excel, para el procesamiento de datos, la presentación de tablas y gráficos y el análisis estadístico.

4.6. Matriz de consistencia

El control interno en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017.

Enunciado del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variable	Metodología
Problema general	Objetivo general	No corresponde por ser		
¿Cómo es el control interno en el Restaurant y Pollería "CHINITO", Carhuaz, 2017?	Determinar el control interno en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017.	una investigación descriptiva simple.		Tipo de investigación: Enfoque cuantitativo Nivel de investigación Descriptiva simple Diseño de investigación No experimental, de corte transversal y retrospectivo
Problemas específicos	Objetivos específicos			
-¿Cómo es el ambiente de control en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017? -¿Cómo es la evaluación de riesgos de control en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017? -¿Cuáles son las actividades de control interno en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017? -¿Cómo es la información y la comunicación en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017? -¿Cómo es la supervisión y el seguimiento en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017?	-Describir el ambiente de control de Restaurant y Pollería “CHINITO” Carhuaz, 2017. -Describir la evaluación de riesgos de Restaurant y Pollería “CHINITO” Carhuaz, 2017. -Describir las actividades de control de Restaurant y Pollería “CHINITO” Carhuaz, 2017. -Describir la información y la comunicación de Restaurant y Pollería “CHINITO” Carhuaz, 2017. -Describir la supervisión y el seguimiento de Restaurant y Pollería CHINITO” Carhuaz, 2017.		CONTROL INTERNO	Población y muestra N = 10 trabajadores Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

4.7. Principios éticos

En el desarrollo de la presente investigación se tomarán en cuenta el principio del conocimiento informado, confidencialidad, respeto a las personas la dignidad humana, privacidad y honestidad. Se informarán al entrevistado nuestras intenciones, objetivos, la naturaleza de nuestra investigación y su libre voluntad para su cooperación en la entrevista Hernández (2007).

- ✓ **Conocimiento informado**, este principio se cumplió mediante la información acerca de control interno a los trabajadores del Restaurant y Pollería “CHINITO” en la provincia de Carhuaz, que se involucraron en la presente investigación durante la recolección de datos.
- ✓ **El principio del respeto a la dignidad humana**, consistió en el trato antes que se dio las unidades de análisis antes, durante y después de la participación en la presente investigación, caracterizando selección justa de los trabajadores del Restaurant y Pollería “CHINITO”, es decir, su autonomía, que partir de su autonomía se protegen su dignidad y su libertad; así como dándoles un trato amable y respetuoso.
- ✓ **Principio de justicia**, se percibió el trato justo, respetuoso y amable antes, durante y después de su participación de los trabajadores del Restaurant y Pollería “CHINITO”, siempre enfocando con el derecho a la privacidad y confidencialidad.
- ✓ **Honestidad**, la información que se brindó a los trabajadores en el Restaurant y Pollería “CHINITO” acerca del control interno de la investigación, se respetarán cuidando que los resultados que solo se utilizarán como parte del trabajo de investigación.
- ✓ **Objetividad**, la investigación se realizó con honestidad para poder analizar el tema y plasmar en la investigación.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1

Ud. cree que la empresa demuestra un comportamiento ético frente a sus clientes

Alternativas	Fi	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante y pollería CHINITO”, 2018.

Tabla 2

La empresa maneja estrategias de atención a sus clientes para el logro de metas y objetivos

Alternativas	Fi	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante y pollería “CHINITO”, 2018.

Tabla 3

Los trabajadores de la empresa están capacitados para la atención de su negocio de acuerdo a sus responsabilidades jerárquicas.

Alternativas	fi	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante y pollería “CHINITO”, 2018.

Tabla 4

La empresa cuenta con mecanismos adecuados para la selección, formación y capacitación del personal.

Alternativas	Fi	%
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante y pollería “CHINITO”, 2018.

Tabla 5

El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo.

Alternativas	fi	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante y pollería CHINITO, 2018.

Tabla 6

Se asigna a todo el personal, sus deberes y sus responsabilidades según el cargo que ocupan.

Alternativas	Fi	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante y pollería CHINITO, 2018.

Tabla 7

La empresa cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos.

Alternativas	Fi	%
Si	4	40%
No	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante y pollería CHINITO, 2018

Tabla 8

En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos y externos.

Alternativas	Fi	%
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante y pollería CHINITO, 2018.

Tabla 9

La empresa se ha establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos evaluados.

Alternativas	Fi	%
Si	9	
No	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante y pollería CHINITO, 2018.

Tabla 10

La empresa cuenta y tiene actualizado el manual de procedimiento que contiene procesos y actividades.

Alternativas	fi	%
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante y pollería CHINITO, 2018.

Tabla 11

Las actividades que realizan han sido asignadas a diferentes personales o equipos de trabajo según sus cargos.

Alternativas	fi	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante y pollería CHINITO, 2018.

Tabla 12

La empresa cuenta con los indicadores de desempeño para las actividades que realizan los trabajadores.

Alternativas	fi	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante y pollería CHINITO, 2018.

Tabla 13

Se realizan rendición de cuentas por el personal en la empresa.

Alternativas	fi	%
Si	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante y pollería CHINITO, 2018.

Tabla 14

Usted sabe que la empresa cuenta con la administración que desarrolla e implementa el control interno.

Alternativas	fi	%
Si	5	50%
No	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante y pollería CHINITO, 2018.

Tabla 15

Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la empresa.

Alternativas	Fi	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante y pollería CHINITO, 2018.

Tabla 16

Se implementa adecuadamente la atención que se brinda a las sugerencias, quejas, reclamos de parte de los usuarios de los servicios.

Alternativas	fi	%
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante y pollería CHINITO, 2018.

Tabla 17

La administración realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente el proceso y la situación de la empresa.

Alternativas	Fi	%
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante y pollería CHINITO, 2018

Tabla 18

La empresa brinda el compromiso del mejoramiento de su negocio.

Alternativas	Fi	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante y pollería CHINITO, 2018.

Tabla 19

La organización establece adecuadamente los mecanismos que le faciliten determinar los resultados que han sido visionadas.

Alternativas	Fi	%
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante y pollería CHINITO, 2018.

5.1. Análisis de resultados

En la tabla y figura 1 de acuerdo a la encuesta realizada en la investigación, se observa que el 100% del personal del restaurante y pollería chinito considera que la empresa demuestra un comportamiento ético frente a sus clientes (ver tabla 1). Estos resultados encontrados en la investigación de contabilidad se concuerdan según Gargate (2016) acerca del control interno en la empresa prestadora de servicios de agua chavín s.a. Huaraz, 2015, señala que el 81% opinó que los resultados obtenidos tenían vínculo con los objetivos de la entidad, el 94% rechazaron identificar y apreciar los riesgos que pueden impactar con los objetivos de la identidad, el 73% que reflexionaron obedecer con los valores éticos en la entidad. En conclusión, se encontró los valores éticos en la empresa prestadora de servicios de agua chavín s.a.

En la tabla y figura 2 de acuerdo a la encuesta realizada en la investigación, se observa que el 100% del personal del restaurante y pollería el chinito consideran que la empresa maneja estrategias de atención ante sus clientes para que puede lograr la metas y objetivos (ver tabla 2). Estos resultados encontrados en la investigación contable se encuentran relacionada según Rodríguez y Vega (2017) acerca del diseño de un sistema de control interno en la empresa a & b representaciones SRL, periodo, 2016. Demuestra que la deficiente operatividad de la empresa, ha causado un sin número de errores en sus actividades cotidianas, siendo como un punto crítico mala toma de decisiones y desconocimiento de una dentro de la empresa lo que conlleva un mal funcionamiento de la misma. En conclusión, tiene un buen sistema de control interno diseñado que contribuirá al logro de los objetivos de la entidad.

En la tabla y figura 3 de acuerdo a la encuesta realizada en la investigación se observa que total del 100% del personal del restaurante y pollería el chinito están capacitados para la atención de acuerdo a sus responsabilidades jerárquicos (ver tabla 3). Estos resultados encontrados en la investigación se relacionan con las tesis de Antúnez (2018) acerca del “Control interno y su incidencia en la rentabilidad de las MYPES de Huarney - periodo 2016”. Señala que el 80% de los encuestados manifestaron que el personal que labora en sus empresas si tienen conocimiento sobre control interno y si emplean los componentes y principios del control interno. En conclusión, los personales se encuentran capacitados para el buen desempeño de sus funciones del sistema de control interno y sus componentes el ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y la supervisión.

En la tabla y figura 4 de acuerdo a la encuesta realizada en la investigación se observa que el 90% del personal del restaurante y pollería el chinito dicen si cuenta con el mecanismo adecuado para la selección, formación y capacitación y el 10% dicen que no es adecuado el mecanismo de la empresa (ver tabla 4). Estos resultados encontrados en la investigación se encuentran relacionada según Fidel (2016) acerca de “Los mecanismos de control interno en la municipalidad provincial de Carhuaz, 2014”, Quien concluyo de acuerdo con el resultado obtenido de observación que se precisa con los objetivos propios de un sistema de control interno debido a la existencia de personal calificado y capacitado.

En la tabla y figura 5 de acuerdo a la encuesta realizada en la investigación se observa que el total de 100% del personal del restaurante y pollería el chinito ocupan cada cargo de trabajo de acuerdo de sus competencias establecidas de en el perfil de cargo (ver tabla 5). Estos resultados hallados en la investigación se concuerdan según Melo de los Ríos y Uribe (2017) acerca de la “Propuesta de procedimientos de control interno contable para la

empresa SANJONA S.A.S”. Llego a la conclusión, que la gerencia administrativa debe implementar evaluaciones del control interno con los responsables de la empresa para identificar falencias actuales en la realización a cada uno y propuestas posibles, asimismo el personal de la organización debe estar involucrado con el sistema de control interno en el desarrollo de sus actividades laborales.

En la tabla y figura 6 de acuerdo a la encuesta realizada en la investigación se observa del total de 100% del personal del restaurante y pollería el chinito dicen que se les asigna deberes y responsabilidades a cada trabajador según el cargo que ocupan (ver tabla 6). Los resultados encontrados en la investigación se relacionan con la tesis de Diaz (2018) acerca “El control interno en la empresa SODEXO PERÚ sac-2015”. Quien llego a concluir, que la segregación de funciones de control interno es importante aplicarlos el 100% en una entidad, en la cual las empresas entregan a cada área correspondiente la delegación de funciones y que cada cargo tenga su manual de funciones y procedimientos donde se especifique evitando así que incurra en actos de errores involuntarios y no llegue a cometer desfalcos ni fraudes.

En la tabla y figura 7 de acuerdo a la encuesta realizada en la investigación se observó que el 60% del personal del restaurante y pollería el chinito dicen que, si la empresa cuenta y ha puesto en práctica el plan de administración de riesgo, mientras que el 40% dicen que no cuenta ni ha puesto en práctica el plan de administración de riesgo (ver tabla 7). Estos resultados encontrados en la investigación se encuentran relacionada según Vega (2016) acerca del Control interno en la Municipalidad distrital de Jangas 2015. Quien llego a los resultados que el control interno lo conlleva el cumplimiento y la forma correcta de hacer las funciones encomendadas. En conclusión, es necesario realizar actividades de reforzamiento de capacitación personal, no cuenta con un plan de administración de riesgos.

En la tabla y figura 8 de acuerdo a la encuesta realizada en la investigación se observa que el 60% del personal del restaurante y pollería el chinito dicen que, si se ha tomado en consideración aspectos internos y externos, mientras que el 40% dicen que no se ha tomado en consideración aspectos internos y externos (ver tabla 8). Estos resultados encontrados en la investigación no se concuerdan según Pérez (2018) acerca del “Control interno en el almacén central de la corte superior de justicia de Áncash – Huaraz, 2016”. Señala que el 83% considero que el objetivo de control interno consiste en prevenir fraudes, el 83% afirmaron haber utilizado el ambiente de control, el 72% que afirmaron haber participado en la información y comunicación del control interno, el 78% dijeron haber participado del control interno simultáneo, el 94% que participaron en el control interno posterior, el 89% indicó haber cumplido el principio de eficiencia y eficacia. En conclusión, se ha determinado la manera como se aplica el control interno de acuerdo a los resultados obtenidos.

En la tabla y figura 9 de acuerdo a la encuesta realizada en la investigación se observó que el 90% del personal del restaurante y pollería el chinito dicen si se ha establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos evaluados, mientras que el 10% dicen que no se ha establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos evaluados (ver tabla 9). Estos resultados hallados en la investigación no se relacionan según Crespo (2016) acerca la “Elaboración e implementación de un sistema de control interno de Multitecnos S.A.” Quien concluyo, que los riesgos potenciales a los que está expuesta la empresa, desarrolló adecuadamente los manuales de funciones y procedimientos en cada área de la empresa, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las actividades de control interno.

En tabla y figura 10 de acuerdo a la encuesta realizada en la investigación se observó que el 90% del personal del restaurante y pollería el chinito dicen que si cuenta también tiene el manual de procedimientos que contiene procesos y actividades, mientras que el 10% dicen que no cuenta ni tiene el manual de procedimientos que contiene procesos y actividades (ver tabla 10). Estos resultados conseguidos en la investigación se encuentran relacionada con la tesis de Crespo (2016) acerca sobre la Elaboración e implementación de un sistema de control interno de Multitecnos S.A. Quien llego, en conclusión, se conoció y analizo la estructura actual de la empresa Multitecnos S.A. e identifico los riesgos potenciales a los que está expuesta la empresa también desarrollo, adecuadamente los manuales de funciones y procedimientos en cada área de la empresa, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las actividades, y velo por las mejoras continuas de las políticas y procesos establecidos.

En la tabla y figura 11 de acuerdo a la encuesta realizada en la investigación se observó que total del 100% del personal del restaurante y pollería el Chinito señalan que las actividades que realizan han sido asignadas a diferentes personales o equipos de trabajo según sus cargos. (ver tabla 11). Estos resultados encontrados en la investigación se relacionan con según Posso (2016) acerca sobre “El control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos eco hotel la cocotera”. Quien concluyo, teniendo en cuenta la implementación del sistema de control interno administrativo que proporciona seguridad, confiabilidad en la formación para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa.

En la tabla y figura 12 de acuerdo a la encuesta realizada en la investigación se observó que total del 100% del personal del restaurante y pollería el Chinito señalan que si cuenta la empresa con los indicadores de desempeño para las actividades que realizan sus trabajadores. (ver tabla 12). Estos resultados encontrados tienen la semejanza según Antúnez

(2018) acerca del “Control interno y su incidencia en la rentabilidad de las MYPES de Huarmey - periodo 2016”. Señala que el 80% de los encuestados manifestaron que el personal que labora en sus empresas si tienen conocimiento sobre control interno y si emplean los componentes y principios del control interno. En conclusión, los personales que laboran se encuentran capacitados para el buen desempeño de sus funciones del sistema de control interno.

En la tabla y figura 13 de acuerdo a la encuesta realizada en la investigación se observó que el 80% del personal del restaurante y pollería el Chinito señalan que no hacen rendición de cuentas y el 20% dicen que si realizan la rendición de cuenta por personal (ver tabla 13). Estos resultados hallados en la investigación no se concuerdan según Gonzales (2016) acerca sobre El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales- caso comercial Rojas S.R.L. Sihuas 2015. Quien llego, en conclusión, que la influencia se da en que promueve eficiencia y asegura la efectividad en las gestiones administrativas de la empresa, dando a conocer la situación real por la que atraviesa la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, donde determinara el grado de fortaleza que cuenta.

En la tabla y figura 14 de acuerdo a la encuesta realizada en la investigación se observó que el 50% del personal del restaurante y pollería el Chinito señalan que si la empresa cuenta con la administración que desarrolla e implementa el control interno y el 50% dicen que la empresa no cuenta con la administración que desarrolla e implementa el control interno (ver tabla 15). Estos resultados hallados en la investigación se encuentran relacionado según Gonzales (2016) acerca sobre El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales- caso comercial Rojas S.R.L. Sihuas 2015. Quien llego, en conclusión, que la influencia se da en que promueve eficiencia y asegura la efectividad en las gestiones administrativas de la empresa, dando a conocer la situación real

por la que atraviesa la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, donde determinara el grado de fortaleza que cuenta.

En la tabla y figura 15 de acuerdo a la encuesta realizada en la investigación se observó que total de 100% del personal del restaurante y pollería el Chinito señalan que si es apropiado el contenido de la información que se maneja dentro de la empresa (ver tabla 15). Estos resultados encontrados en la investigación se encuentran relacionada según Domínguez (2016) acerca Del mecanismo de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, 2015. Quien concluyo, de acuerdo a los resultados obtenidos que el control interno de las organizaciones es fundamental ya que protege los recursos. Evitando perdidas por fraudes o negligencias.

En la tabla y figura 16 de acuerdo a la encuesta realizada en la investigación se observó que el 90% del personal del restaurante y pollería el Chinito señalan que si se implementa adecuadamente la atención que brinda a las sugerencias, quejas y reclamos de parte de los usuarios, mientras el 10% señalan que no se implementa adecuadamente la atención que brinda a las sugerencias, quejas y reclamos por parte de los usuarios (ver tabla 16). Estos resultados encontrados en la investigación se relacionan según Crespo (2016) acerca sobre la “Elaboración e implementación de un sistema de control interno de Multitecnos S.A.” Quien llevo, en conclusión, se conoció y analizo la estructura actual de la empresa Multitecnos S.A. e identifico los riesgos potenciales a los que está expuesta la empresa también desarrollo, adecuadamente los manuales de funciones y procedimientos en cada área de la empresa, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las actividades.

En la tabla y figura 17 de acuerdo a la encuesta realizada en la investigación se observó que el 80% del personal del restaurante y pollería el Chinito señalan que, si la administración

realiza supervisión oportuna para conocer el proceso y la situación, mientras el 20% señalan no realiza supervisión oportuna del proceso de la empresa (ver tabla 17). Estos resultados encontrados en la investigación no se concuerdan según Coz y Pérez P. (2017) acerca sobre el “Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país”. Quien concluyo teniendo en cuenta los resultados obtenidos, que el control interno es deficiente e inadecuado en las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país.

En la tabla y figura 18 de acuerdo a la encuesta realizada en la investigación se observó que total del 100% del personal del restaurante y pollería el Chinito señalan que si la empresa brinda el compromiso del mejoramiento del negocio (ver tabla 18). Estos resultados encontrados en la investigación se relacionan según Chavarri (2016) acerca Del control interno de inventarios en las empresas distribuidoras de insumos para el calzado. Caso distribuidora Fabri E.I.R.L. Quien llego en concluir de acuerdo a los resultados obtenidos, hacer el análisis comparativo de las características del control interno de inventarios, determinado el resultado de la comparación se procedió a consignar la propuesta de mejora de control interno de inventarios en la empresa distribuidora Fabri E.I.R.L.

En la tabla y figura 19 de acuerdo a la encuesta realizada en la investigación se observó que el 90% del personal del restaurante y pollería el Chinito señalan que la organización establece adecuadamente los mecanismos para determinar los resultados que ha sido visionados, mientras el 10% señalan que la organización no establece adecuadamente los mecanismos para determinar los resultados que ha sido visionados (ver tabla 19). Estos resultados encontrados en la investigación se relacionan según Huapaya (2017) acerca de “El control interno en la gestión administrativa de las instituciones educativas privadas de educación básica regular en el distrito de lince, 2016”. Ha demostrado que es necesario

implementar un adecuado Control Interno para optimizar la Gestión Administrativa y brindar un mejor servicio que beneficiaría tanto a los promotores y dueños de las instituciones en estudio. En conclusión, se comprobó que la empresa administra un adecuado control en su organización.

VI. Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusión

1. Respecto al objetivo general, se ha determinado que el control interno en el Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017, conjunta de los cinco componentes del control interno que el ambiente de control interno del Restaurant y Pollería “CHINITO”, es óptima ya que cuentan con una estructura organizacional que se desarrolló a base objetivos y actividades de la entidad, así mismo la evaluación de riesgo cuenta con un plan estratégico para prevenir los riesgos de la entidad de igual manera las actividades de control es óptimo ya que el Restaurant y Pollería “CHINITO” realiza la Evaluación de desempeño de las actividades y procesos del personal, la información y comunicación es avanzado porque para el logro de los objetivos y metas se han establecido en la entidad sistemas de información y por otra parte la supervisión indicaron que realice el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas por el OCI del Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017.
2. Respecto al objetivo específico 1, se describió el ambiente de control en el Restaurant y Pollería “CHINITO” en la Provincia de Carhuaz – Ancash – 2017, de acuerdo a la información obtenida, que la mayoría de los trabajadores afirmó que si existe los valores éticos, la administración estratégica ha difundido las metas y objetivos, estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de objetivos y actividades de la entidad y hay una competencia profesional adecuado al perfil establecidas. Como aporte de la investigadora hay un adecuado de ambiente de control interno en la empresa de Restaurant y Pollería “CHINITO” Carhuaz, 2017.

3. Respecto al objetivo específico 2, se describió la evaluación de riesgos en el Restaurant y Pollería “CHINITO” en la Provincia de Carhuaz – Ancash – 2017, la evaluación de riesgo tiene un adecuado visible de fortalezas según lo expresado por la mayoría o casi la totalidad de los trabajadores del restaurant y pollería el “CHINITO” que el 80% de los encuestados afirman que la empresa cuenta y pone en práctica el plan de administración de riesgo, y un menor de 20% desconocen y un 70% de los encuestados manifiestan que si se toma en consideración aspectos internos y externos y el 30% del personal del restaurante y pollería el “CHINITO” dicen que desconocen. como aporte de la investigadora existen aspectos por mejorar.
4. Respecto al objetivo específico 3, se describió las actividades de control en el Restaurant y Pollería “CHINITO” en la Provincia de Carhuaz – Ancash – 2017, que la mayoría o casi la totalidad de los trabajadores encuestados del restaurante y pollería el “CHINITO” que el 85% afirman que si cuenta que tiene el manual de procedimientos que contiene procesos y actividades, y un menor de 15% dicen que no, el 100% señalan que las actividades que realizan son asignadas a diferentes personales o equipos de trabajo según sus cargos, el 100% señalan que si cuenta la empresa con los indicadores de desempeño para las actividades que realizan sus trabajadores y el 80% del personal señalan que no hacen rendición de cuentas y 20% dicen que sí. Como aporte de la investigadora se debe de mejorar o implementar las actividades del personal de manera que se tenga mayor control del personal y su contribución con el buen funcionamiento de la empresa.
5. Respecto al objetivo específico 4, se describió la información y la comunicación en el Restaurant y Pollería “CHINITO” en la Provincia de Carhuaz – Ancash – 2017, que

tienen una ligera mejoría en su implementación en la medida que el 60% de los encuestados señalan que la empresa cuenta con la administración que desarrolla e implementa el control interno, el 40 % dijeron que no están de acuerdo, el 100% señalan que si es apropiado el contenido de la información que se maneja dentro de la empresa y el 100% del personal del restaurante y pollería el “CHINITO” señalan que si se implementa adecuadamente la atención que brinda a las sugerencias, quejas y reclamos de parte de los usuarios.

6. Respecto al objetivo específico 5, se describió la supervisión y el seguimiento de “Restaurant y Pollería CHINITO” en la Provincia de Carhuaz – Ancash – 2017, no es percibido por sus trabajadores, que el 80% de los encuestados no saben si se realizan y solo 20% dijo que si cumple. El 78% dijo que el supervisor cuenta con la experiencia suficiente para asumir sus funciones del monitoreo que realiza la empresa Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017 el 60% dicen que brinda el compromiso del mejoramiento del negocio, el 40% de los personales dijeron que no están de acuerdo. Como aporte de la investigadora la supervisión y seguimiento no es muy adecuada de acuerdo de los personales en la empresa Restaurant y Pollería CHINITO”, Carhuaz, 2017.

6.2. Recomendaciones

1. Respecto a la conclusión general, se llegó a recomendar que el control interno dentro de sus cinco componentes que fortalezca más con el fin de mejorar más el sistema administrativo, la implementación y la rendición de cuentas de los trabajadores.
2. Ambiente de control, es necesario que empresa de Restaurant y Pollería “CHNITO” debe demostrar una actitud positiva para implementar el control interno con el fin de mejorar que contenga los valores éticos por cada uno de los trabajadores de la empresa, fortalezca más el sistema de control interno con el fin de mejorar más el sistema administrativo, la implementación y la rendición de cuentas de los trabajadores.
3. Evaluación de riesgo, Es importante que la evaluación de riesgos internos y externos se realice de manera programada y haciendo participar a cada uno de los trabajadores y clientes para afrontarlos, según el ámbito de su competencia a fin de no ser sorprendidos que el control interno debe tener en cuenta las variaciones en la evaluación posterior de los resultados.
4. Las actividades de control, tienen que estar plasmadas en manuales de operación, planes de acción, procedimientos de control que sea necesario para lograr más niveles de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de las actividades de la empresa Restaurant y Pollería y que se capacite al personal que ingrese a laborar en la empresa Restaurant y Pollería “CHINITO”, Carhuaz, 2017, antes de iniciar sus funciones y periódicamente a todo el personal con la finalidad de optimizar su rendimiento para beneficio de la empresa, evitando así que se tomen medidas correctivas durante el desempeño de sus labores de los personales de la empresa.

5. La información y comunicación tienen que ser dados a conocer a todo personal en trabajos y en la coordinación que permita internalizar normas, técnicas y procedimientos que la empresa que necesita a difundir entre sus trabajadores.
6. El monitoreo y la supervisión tiene que ser realizado de manera explícita para que los personales sepan que éstos se realizan y así puedan servir como una medida disuasiva para reducir actos contrarios a los dispositivos vigentes de la empresa Restaurant y Pollería “CHINITO” Carhuaz, 2017.

Aspectos complementarios

Referencias bibliográficas:

- Barragán, M. (2007). El Control Interno como Herramienta en la Toma de Decisiones y Protección de las Empresas. Publicado en febrero de 2007 en el artículo de Horwath International – México. Recuperado de:
<http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/spaw2/uploads/images/file/Ctrol%20interno%20herram%20toma%20decis.pdf>
- Claros, R. y León, A. (2012). El control interno como herramienta de gestión y evaluación, Primera edición.
- Crespo, B. y Suárez, M.,(2014) *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013*. Tesis previa a la obtención del título de: Ingeniero en Contabilidad y Auditoría – CPA Universidad Laica “Vicente Rocafuerte” escuela de ciencias contables- Guayaquil. Recuperado de: HYPERLINK
"file:///C:/Users/USER/Documents/Taller%20de%20investigacion/tesis%20recopilados/crespo.pdf"file:///C:/Users/USER/Documents/Taller%20de%20investigacion/tesis%20recopilados/crespo.pdf
- Contraloría General de la Republica (2014). *Marco conceptual del control interno, implementada por GIZ, auspiciada por: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH Programa Buen Gobierno y Reforma del Estado*. Lima -Perú.
- Coso II, (2004). los sistemas para el control interno.
HYPERLINK "https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/01/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno/" https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/01/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno/
- Coso III, (2013). *Marco integrado de control interno- internal control integrated framework. Auditoría*. Disponible en:
http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

- Coz Inga , P. R., & Perez Palma Mongue, J. L. (2017). *"Control Interno para la Eficiencia Administrativa de las Empresas tercerizadoras del Sector Electrico de la region central del pais"*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Chávarri, M. (2016) *características del control interno de inventarios en las empresas distribuidoras de insumos para el calzado: caso Distribuidora Fabri E.I.R.L. Trujillo, 2015*. Tesis para la obtención de título profesional de contador público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote- Trujillo. Recuperado de:
file:///C:/Users/USER/Documents/Taller%20de%20investigacion/tesis%20recopilados/C
ONTROL_DE_INVENTARIOS_EMPRESAS_DISTRIBUIDORAS_CHAVARRI_AGU
ILAR_MEYDA_RUTH.pdf
- Domínguez, J. (2015). *Manual de metodología de investigación (MIMI), Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*. Tercera edición, Chimbote.
http://evidencia.com/wpcontent/uploads/2016/01/Manual_metodologia_investigacion_evidencia.pdf
- Estupiñan Gaitán, Rodrigo. (2006). *Control interno y fraudes: con base en los ciclos transaccionales análisis del informe Coso I y II 2ª. ed. -- Bogotá: Ecoe Ediciones, 2006*. Finanzas públicas, control interno recuperado de: HYPERLINK
"file:///C:/Users/USER/Documents/Taller%20de%20investigacion/C1%20historia%20d%20econtrol%20interno.pdf"
file:///C:/Users/USER/Documents/Taller%20de%20investigacion/C1%20historia%20d%20econtrol%20interno.pdf
- Fidel, M. (2016). en su tesis titulada de contador público: *Los mecanismos de control interno en la municipalidad provincial de Carhuaz, periodo 2014*.
- Gargate, (2016). En su tesis titulada: *control interno en la empresa prestadora de servicios de agua chavín s.a. Huaraz, 2015*
- Gomez Rivera, D. A. (2017). *"Control interno de los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa central de belleza S.A.C., Distrito miraflores"*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Gonzáles. (2015). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales – caso comercial rojas s.r.l sihuas 2013*.
- Hernández, F y Baptista, M. *Metodología de la investigación* quinta edición.
- Hernández. C. (2007). con su tesis *"La efectividad del control interno en el buen*

- gobierno de las empresas de transporte*. recuperado de:
 Urbanohttp HYPERLINK
 "http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno"
 //www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_cont
 HYPERLINK
 http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno.
- Huapaya Flores, J. J. (2017). *El control interno en la gestión administrativa de las instituciones educativas privadas de educación básica regular en el distrito de lince, 2016*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Melo de los Ríos, P. A., & Uribe Cotacio, M. C. (2017). *Propuestas de procedimientos de control interno contable para la empresa sajona S.A.S*. Santiago de Cali: Pontificia Universidad Javeriana Cali.
- Monllau, T. (1997). *Sistemas de Control Interno en la Empresa Doctora* (dissertation). Recuperado de http://www.cibernetia.com/tesis_es/CIENCIAS_ECONOMICAS/ORGANIZACION_Y_GESTION_DE_EMPRESAS/ORGANIZACION_DE_LA_PRODUCCION/4
- Montgomery, W. (2008). *teoría, investigación y aplicaciones clínicas del autocontrol*. Recuperado de:
 file:///C:/Users/LUZ/Downloads/DialnetTeoriaInvestigacionYAplicacionesClinicasDelAutocon-3052970%20(5).pdf
- Mudarra Valdivia, C. J., & Zavaleta Contreras, S. F. (2018). *"El control interno de inventarios y su relación con la rentabilidad de la empresa minimarket san marcos s.a.c., periodo 2016"*. Trujillo: Universidad Privada del Norte; Facultad de Negocios.
- Peña, D. (2004). Necesidad de control: Análisis conceptual y propuesta experimental. *Revista Profesional Española de Terapia Cognitivo-Conductual*, 2, 70- 91.
- Perez Cortez, Y. E. (2018). *El control interno y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de JAYBEPER S.A.C*. Chimbote: Universidad San Pedro.
- Perez Santiago, A. L. (2018). *Control interno en el almacén central de la corte superior de justicia de Ancash - Huaraz, 2016*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles Chimbote.

- Posso Rodelo, J. (2014). *Tesis diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Cartagena de Indias: Univerisdad de Cartagena. Recuperado de:
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>
- Ramos Calle, M. E. (2015). *"Diseño del sistema de control interno en la empresa ab optica de la ciudad de loja"*. Ecuador: Universida Nacional de Loja.
- Rodríguez, R & Vega, L. (2017). *Diseño de un sistema de control interno en la empresa a & b representaciones s.r.l, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015*.
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/753/1/TL_RodriguezdelaCruzRussell_VegaDavilaLucia.pdf
- Romero, C. (2015). *Control interno y su relación con la eficiencia administrativa-operativa de la empresa Bernandino S.A., Cantón Quevedo, primer semestre año, 2013*. Proyecto d investigación previo a la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría C.P.A. Universidad técnica estatal de Quevedo- Ecuador. Recuperado de: HYPERLINK "file:///C:/Users/USER/Documents/Taller%20de%20investigacion/tesis%20recopilados/T-UTEQ-006"
- Skinner, B. F. (1953/1971). *Ciencia y conducta humana*. Barcelona: Fontanela.
- Thoresen, C. E. y Mahoney, M. J. (1974/1980). *Conducta y autocontrol*. Madrid: Morata.
- Vasquez Huerta, Y. E. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios multiples "El constructor L & A" S.A.C. Huarmey, 2016*. Huarmey: Universidad Catolica loa Ángeles Chimbote.
- Vega, O. (2016). *Tesis Control interno en la municipalidad distrital de jangas 2015. Proyecto previo a la obtención del título de contador público*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1097/CONTROL_INTERNO_MUNICIPALIDAD_VEGA_SAENZ_OLGA_ROCIENDA.pdf?sequence=1

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Instrucciones: El presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación contable. Por esta razón solicito a usted, se digne responder con sinceridad las preguntas que a continuación se consignan o indican, marcando con un (x) la alternativa que usted cree que es la correcta.

I. EL CONTROL INTERNO:

1. ¿Usted cree que la empresa demuestra un comportamiento ético frente a sus clientes?

Si

No

2. ¿La empresa maneja estrategias de atención a sus clientes para el logro de metas y objetivos?

Si

No

3. ¿Los trabajadores de la empresa están capacitadas para la atención de su negocio de acuerdo a sus responsabilidades jerárquicas?

Si

No

4. ¿La empresa cuenta con mecanismos adecuados para la selección, formación y capacitación del personal?

Si

No

5. ¿El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?
- Si No
6. ¿Se asigna a todo el personal, sus deberes y sus responsabilidades según el cargo que ocupan?
- Si No
7. ¿La empresa cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos?
- Si No
8. ¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos y externos?
- Si No
9. ¿La empresa se ha establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos evaluados?
- Si No
10. ¿La empresa cuenta y tiene actualizado el manual de procedimiento que contiene procesos y actividades?
- Si No
11. ¿Las actividades que realizan han sido asignadas a diferentes personales o equipos de trabajo según sus cargos?
- Si No
12. ¿La empresa cuenta con los indicadores de desempeño para las actividades que realizan los trabajadores?
- Si No
13. ¿Se realizan rendición de cuentas por el personal en la empresa?
- Si No

14. ¿Usted sabe que la empresa cuenta con la administración que desarrolla e implementa el control interno?

Si

No

15. ¿Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la empresa?

Si

No

16. ¿Se implementa adecuadamente la atención que se brinda a las sugerencias, quejas, reclamos de parte de los usuarios de los servicios?

Si

No

17. ¿La administración realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente el proceso y la situación de la empresa?

Si

No

18. ¿La empresa brinda el compromiso del mejoramiento de su negocio?

Si

No

19. ¿La organización establece adecuadamente los mecanismos que le faciliten determinar los resultados que han sido visionados?

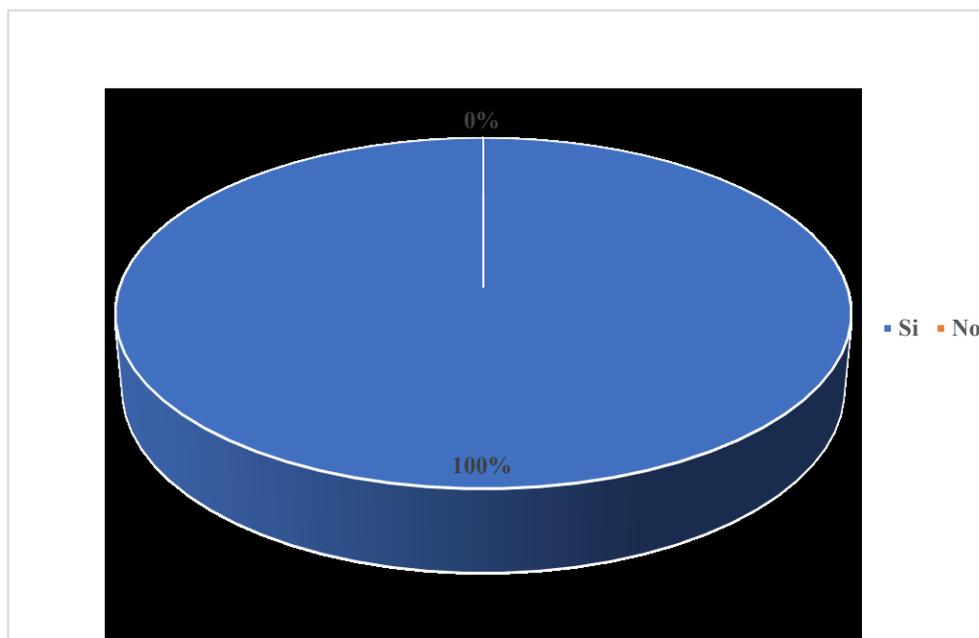
Si

No

FIGURAS ESTADÍSTICAS

Figura 1

Ud. cree que la empresa demuestra un comportamiento ético frente a sus clientes.

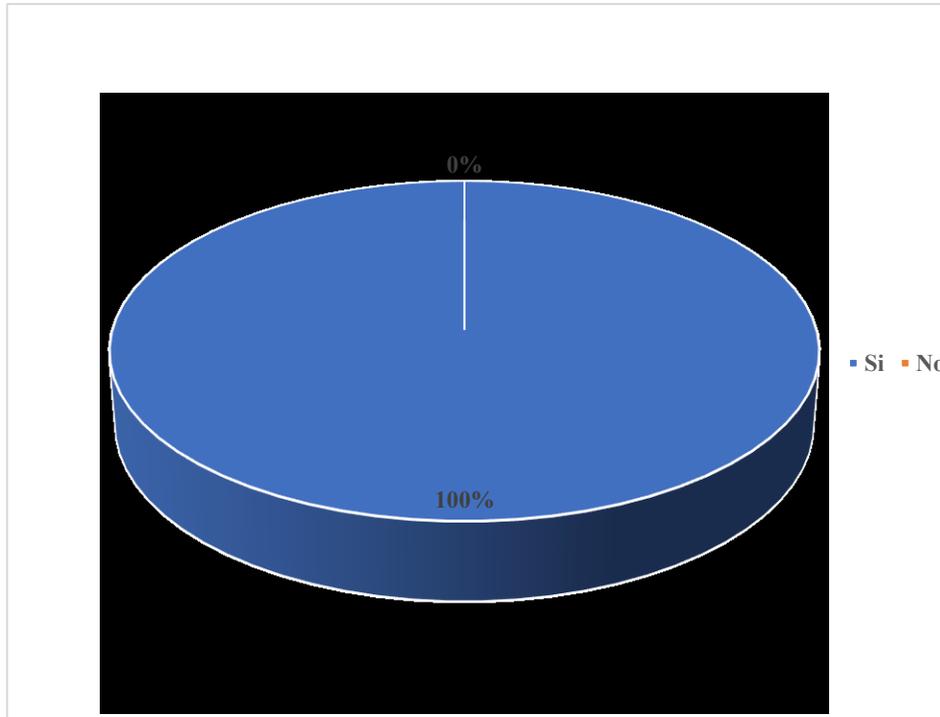


Fuente: Tabla 1

Interpretación: En la tabla y figura 1 se observa que el 100% del personal del restaurante y pollería el chinito considera que la empresa demuestra un comportamiento ético frente a sus clientes.

Figura 2

La empresa maneja estrategias de atención a sus clientes para el logro de metas y objetivos.

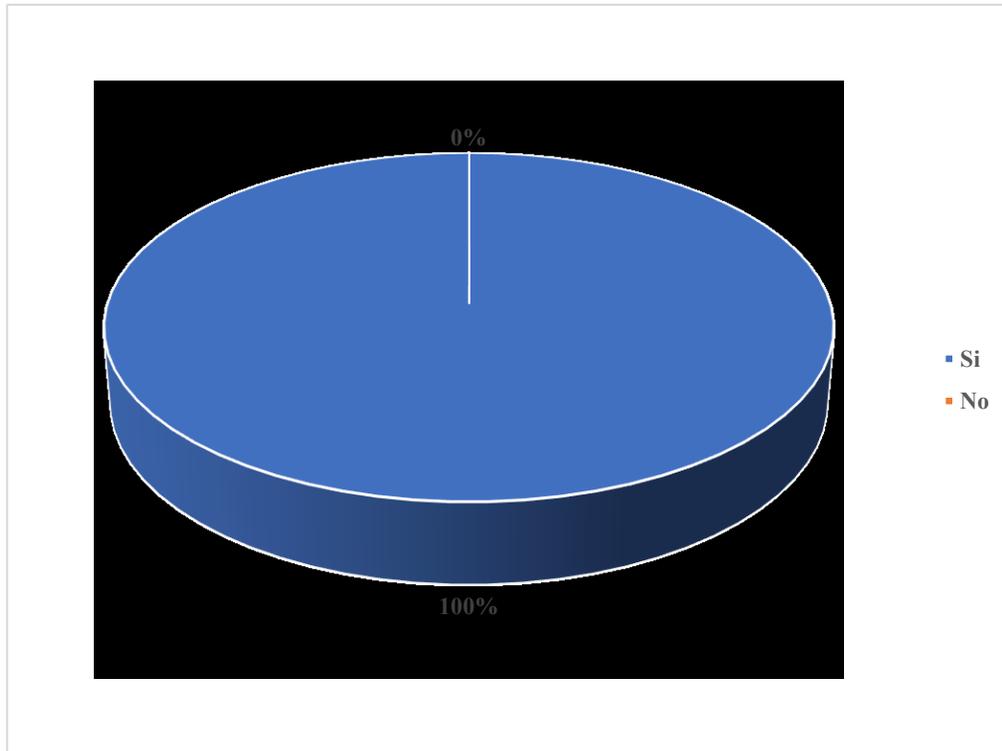


Fuente: Tabla 2

Interpretación: En la tabla y figura 2 se observa que el 100% del personal del restaurante y pollería el chinito consideran que la empresa maneja estrategias de atención ante sus clientes para que puede lograr la metas y objetivos.

Figura 3

Los trabajadores de la empresa están capacitados para la atención de su negocio de acuerdo a sus responsabilidades jerárquicas.

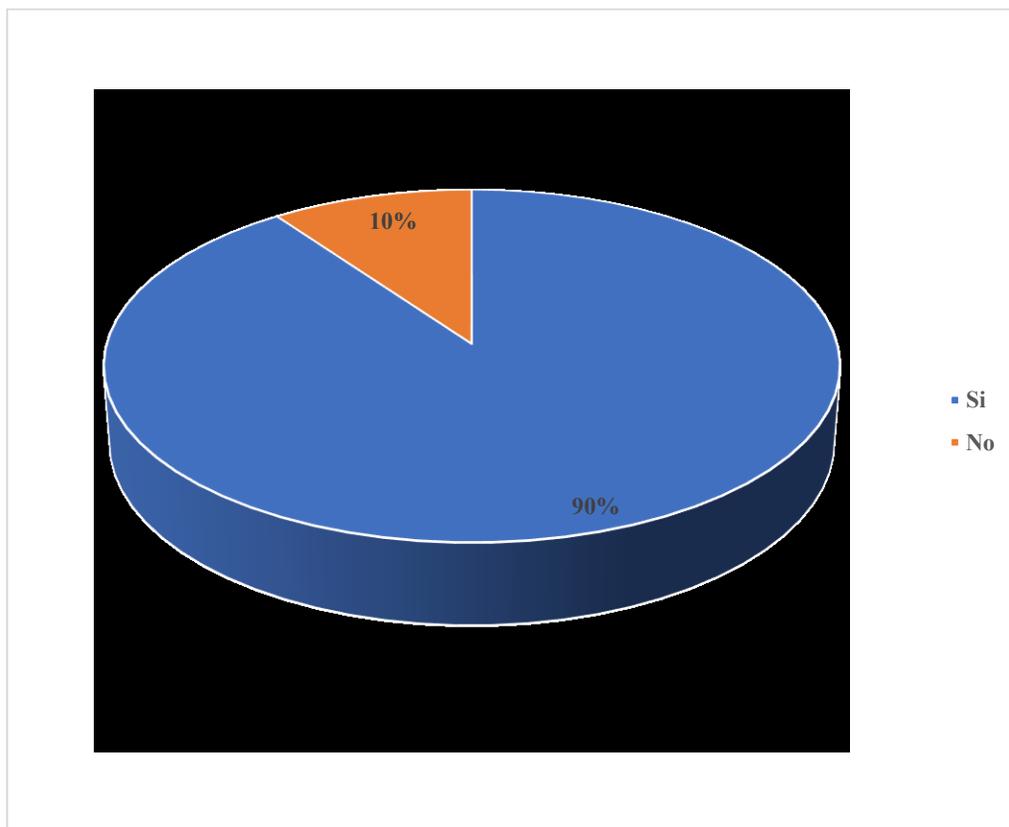


Fuente: Tabla 3

Interpretación: En la tabla y figura 3 se observa que el 100% del personal del restaurante y pollería el chinito están capacitados para la atención de acuerdo a sus responsabilidades jerárquicas.

Figura 4

La empresa cuenta con mecanismos adecuados para la selección, formación y capacitación del personal.

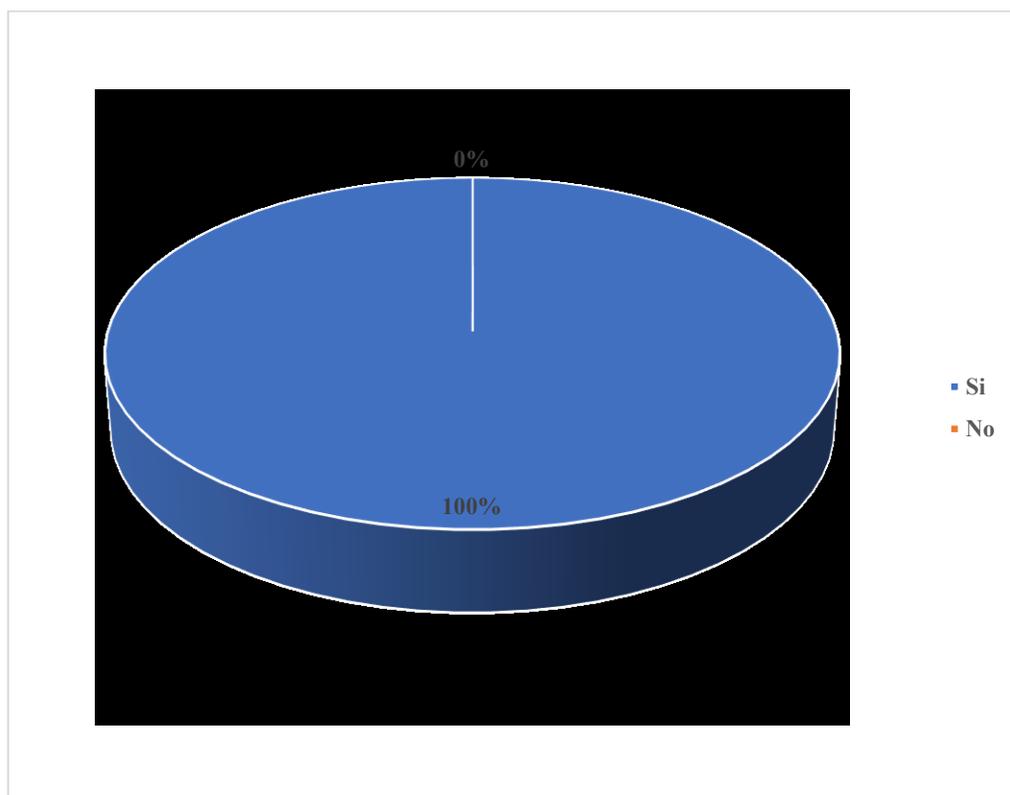


Fuente: Tabla 4

Interpretación: En la tabla y figura 4 se observa que el 90% del personal del restaurante y pollería el chinito dicen si cuenta con el mecanismo adecuado para la selección, formación y capacitación y el 10% dicen que no es adecuado el mecanismo de la empresa.

Figura 5

El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo.

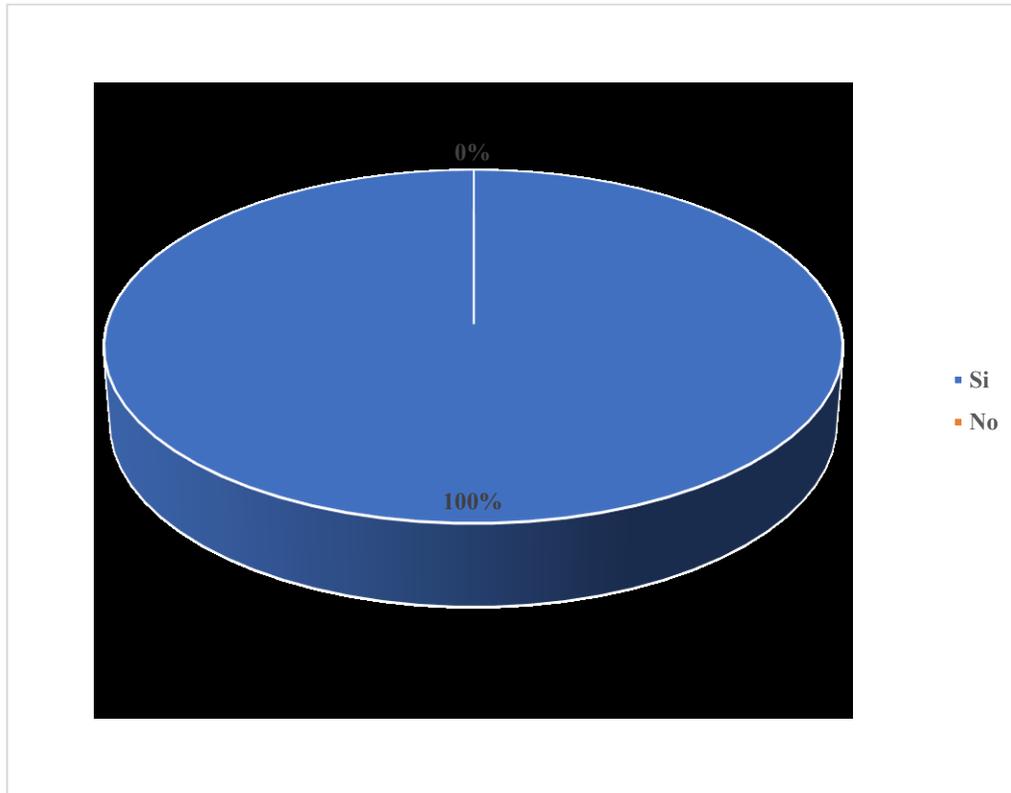


Fuente: Tabla 5

Interpretación: En la tabla y figura 5 se observa que el 100% del personal del restaurante y pollería el chinito ocupan cada cargo de trabajo de acuerdo de sus competencias establecidas de en el perfil de cargo.

Figura 06

Se asigna a todo el personal, sus deberes y sus responsabilidades según el cargo que ocupan.

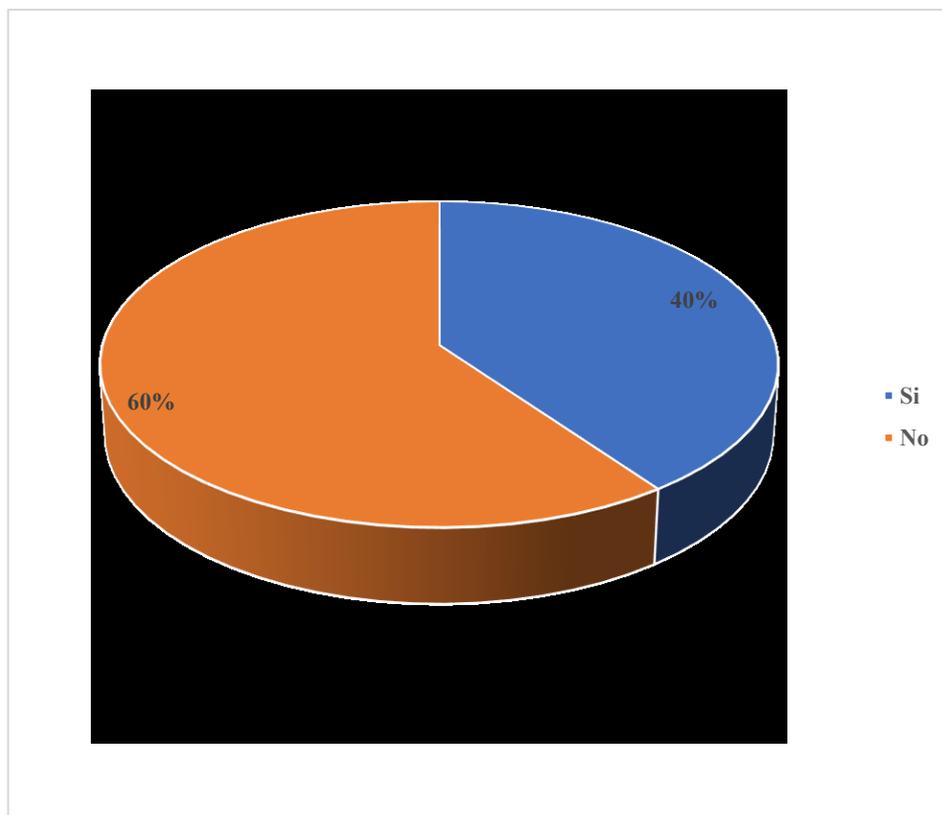


Fuente: Tabla 6

Interpretación: En la tabla y figura 6 se observa que el 100% del personal del restaurante y pollería el chinito dicen que se les asigna deberes y responsabilidades a cada trabajador según el cargo que ocupan.

Figura 7

La empresa cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos.

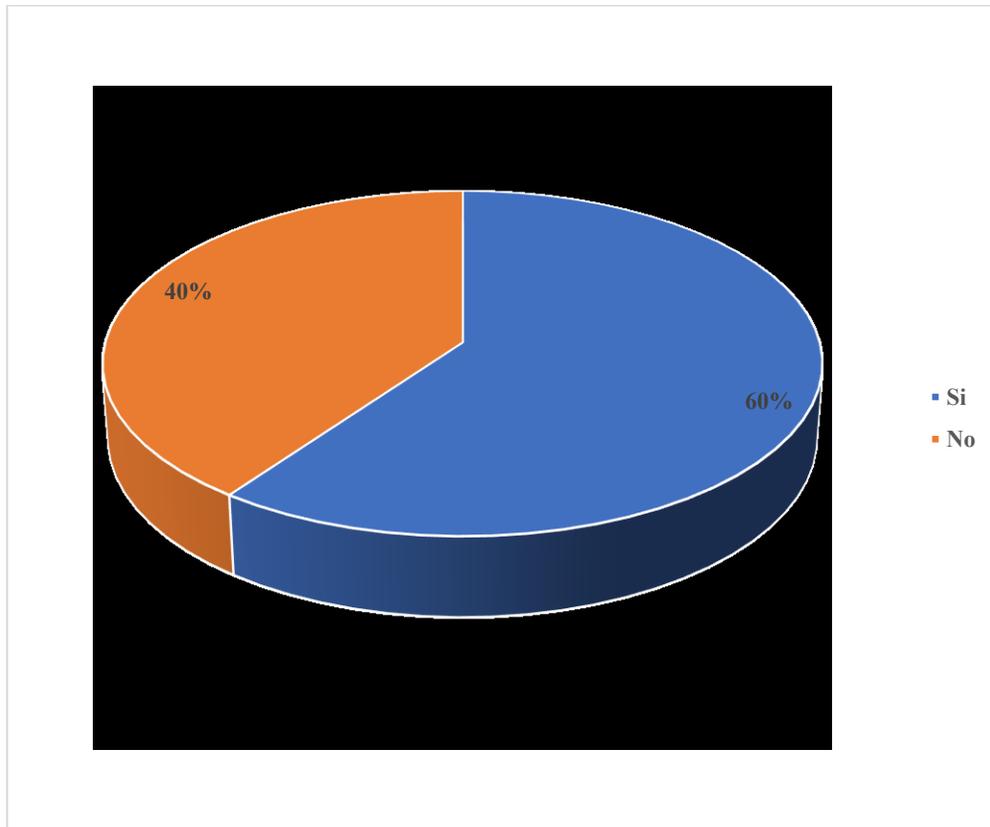


Fuente: Tabla 7

Interpretación: En la tabla y figura 7 se observa que el 60% del personal del restaurante y pollería el chinito dicen que, si la empresa cuenta y ha puesto en práctica el plan de administración de riesgo, mientras que el 40% dicen que no cuenta ni ha puesto en práctica el plan de administración de riesgo.

Figura 8

En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos y externos.

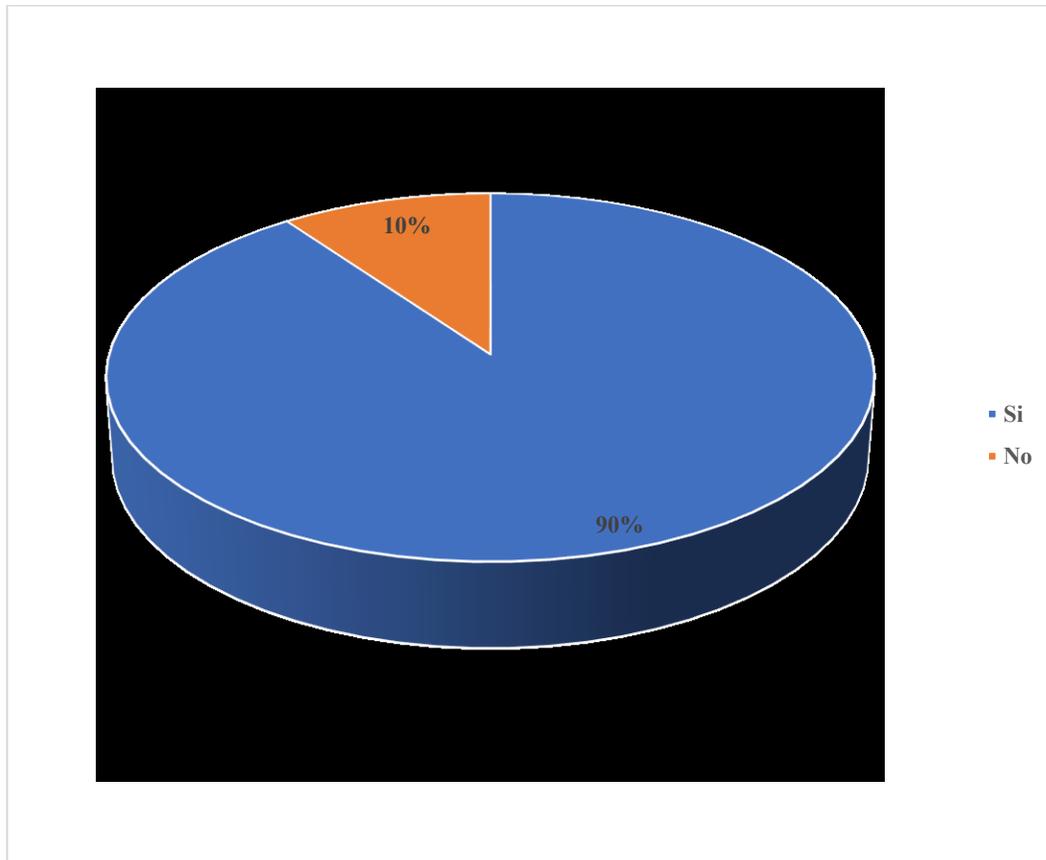


Fuente: Tabla 8

Interpretación: En la tabla y figura 8 se observa que el 60% del personal del restaurante y pollería el chinito dicen que, si se ha tomado en consideración aspectos internos y externos, mientras que el 40% dicen que no se ha tomado en consideración aspectos internos y externos.

Figura 9

La empresa se ha establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos evaluados.

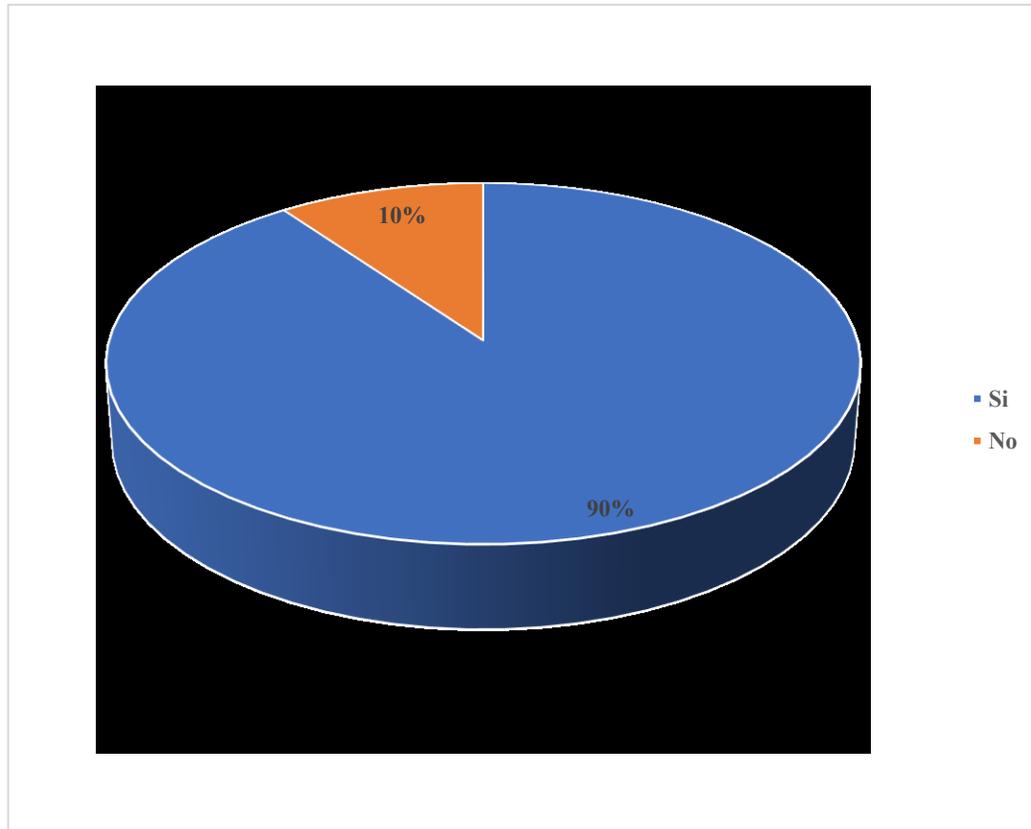


Fuente: Tabla 9

Interpretación: En la tabla y figura 9 se observa que el 90% del personal del restaurante y pollería el chinito dicen si se ha establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos evaluados, mientras que el 10% dicen que no se ha establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos evaluados.

Figura 10

La empresa cuenta y tiene actualizado el manual de procedimiento que contiene procesos y actividades.

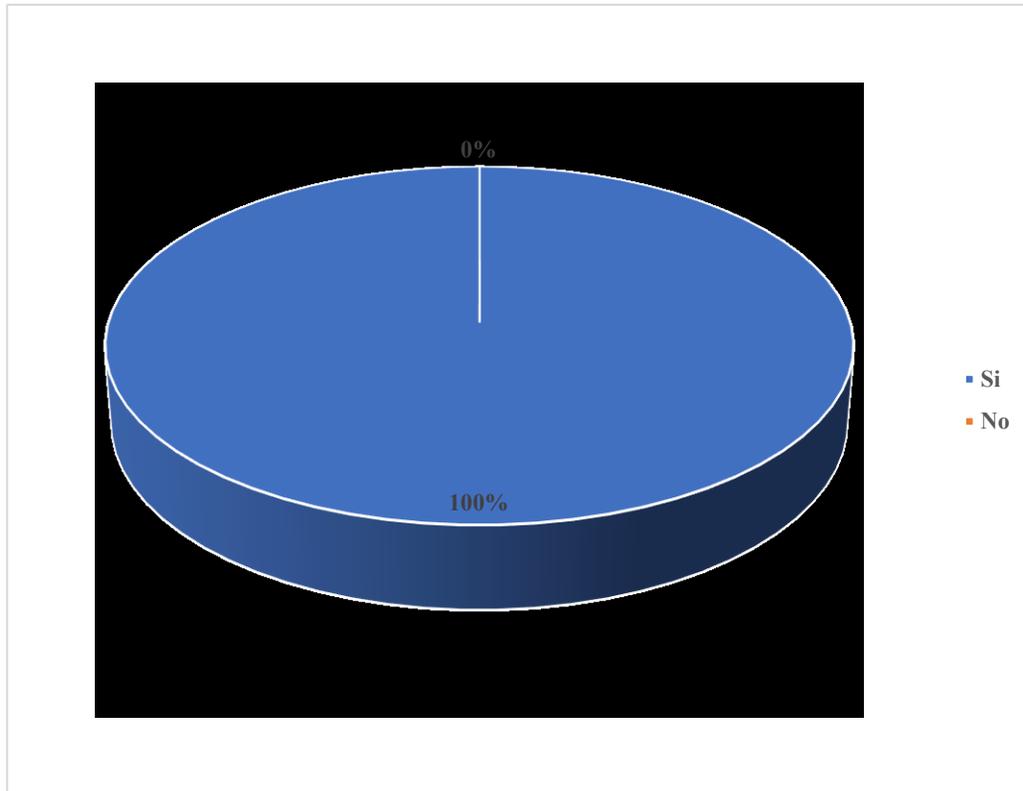


Fuente: Tabla 10

Interpretación: En la tabla y figura 10 se observa que el 90% del personal del restaurante y pollería el chinito dicen que si cuenta también tiene el manual de procedimientos que contiene procesos y actividades, mientras que el 10% dicen que no cuenta ni tiene el manual de procedimientos que contiene procesos y actividades.

Figura 11

Las actividades que realizan han sido asignadas a diferentes personales o equipos de trabajo según sus cargos.

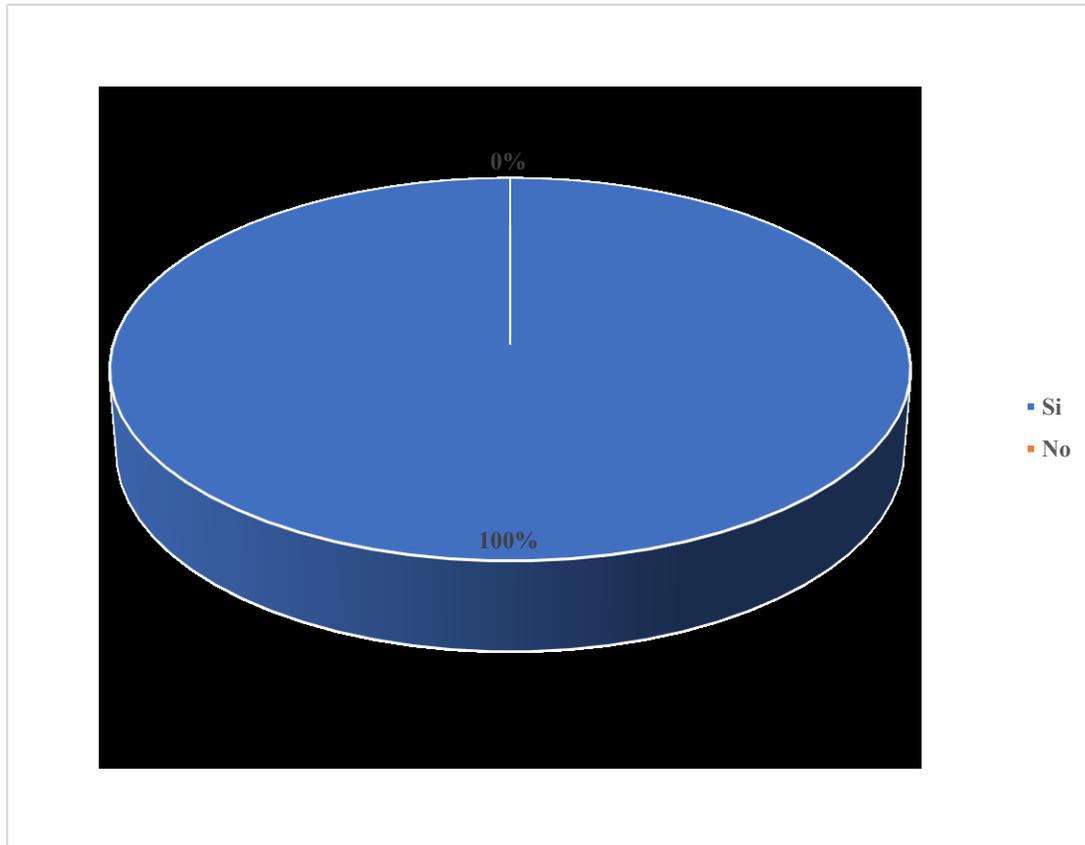


Fuente: Tabla 11

Interpretación: En la tabla y figura 11 se observa que el 100% del personal del restaurante y pollería el Chinito señalan que las actividades que realizan han sido asignadas a diferentes personales o equipos de trabajo según sus cargos.

Figura 12

La empresa cuenta con los indicadores de desempeño para las actividades que realizan los trabajadores.

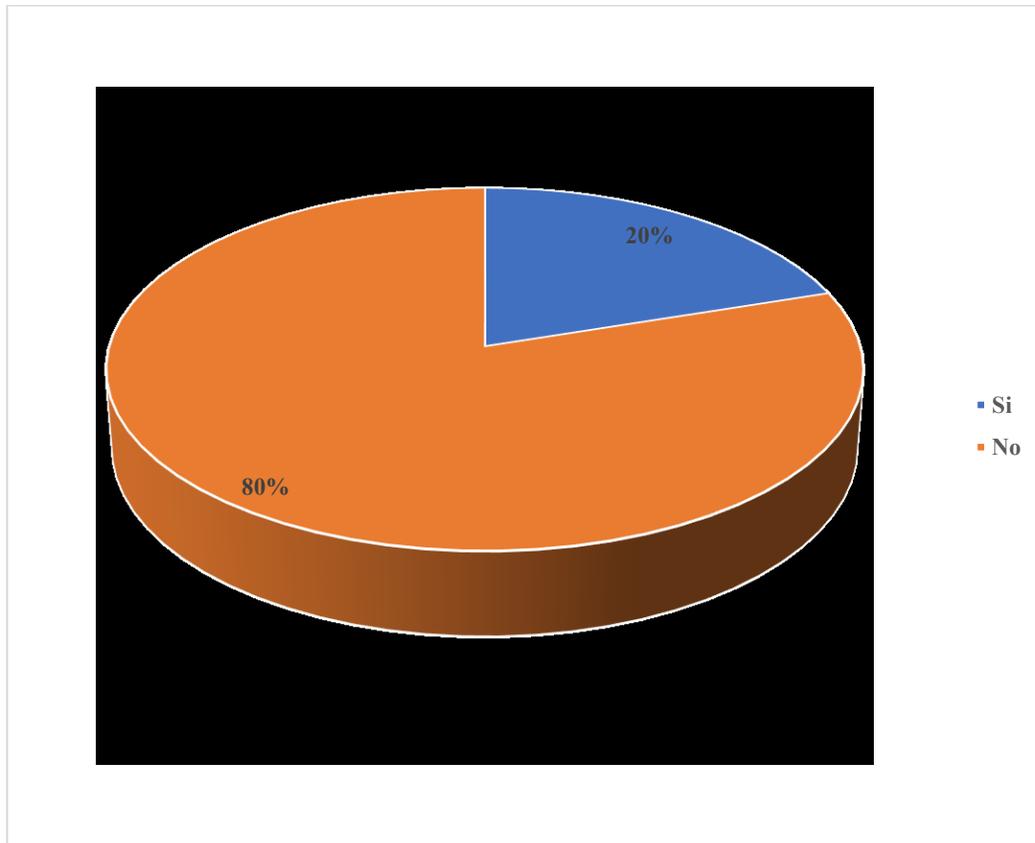


Fuente: Tabla 12

Interpretación: En la tabla y figura 12 se observa que el 100% del personal del restaurante y pollería el Chinito señalan que si cuenta la empresa con los indicadores de desempeño para las actividades que realizan sus trabajadores.

Figura 13

Se realizan rendición de cuentas por el personal en la empresa.

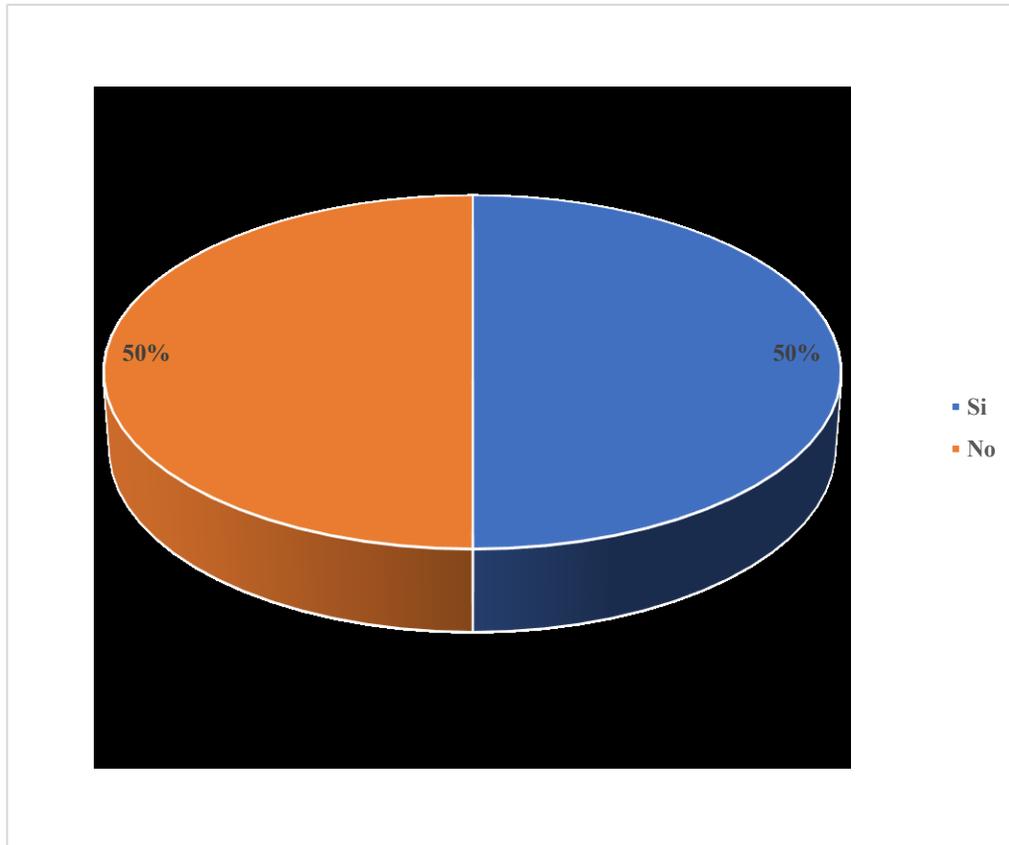


Fuente: Tabla 13

Interpretación: En la tabla y figura 13 se observa que el 80% del personal del restaurante y pollería el Chinito señalan que no hacen rendición de cuentas y el 20% dicen que si realizan la rendición de cuenta por personal.

Figura 14

Usted sabe que la empresa cuenta con la administración que desarrolla e implementa el control interno.

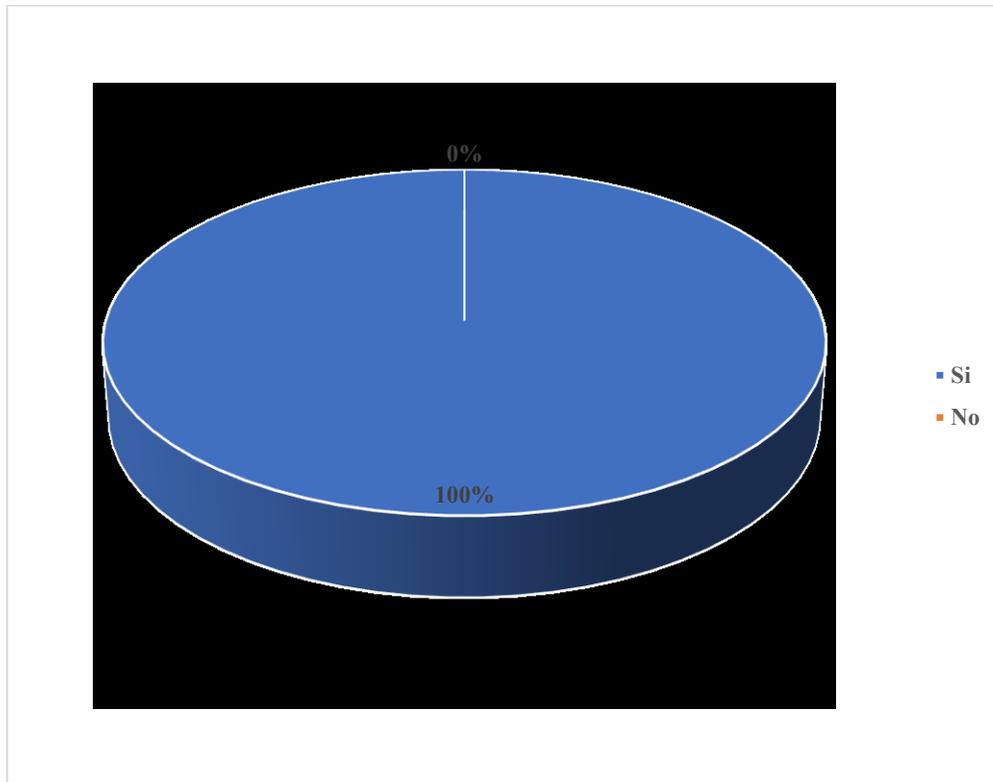


Fuente: Tabla 14

Interpretación: En la tabla y figura 14 se observa que el 50% del personal del restaurante y pollería el Chinito señalan que si la empresa cuenta con la administración que desarrolla e implementa el control interno y el 50% dicen que la empresa no cuenta con la administración que desarrolla e implementa el control interno.

Figura 15

Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la empresa.

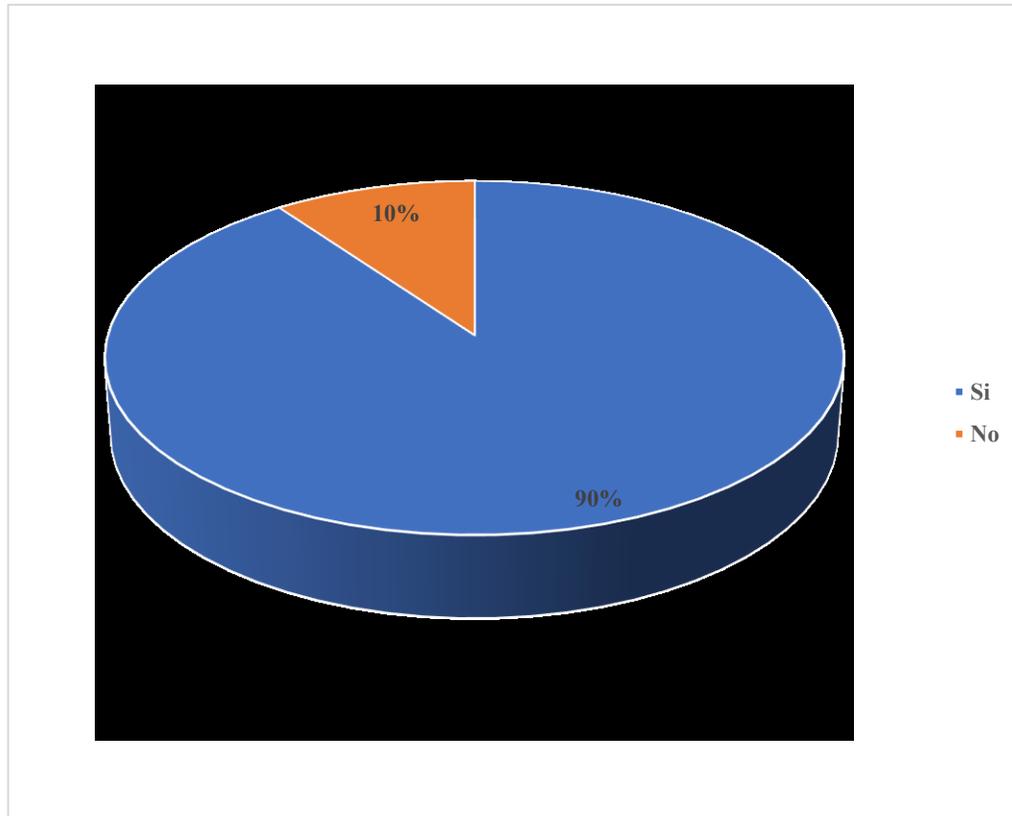


Fuente: Tabla 15

Interpretación: En la tabla y figura 15 se observa que el 100% del personal del restaurante y pollería el Chinito señalan que si es apropiado el contenido de la información que se maneja dentro de la empresa.

Figura 16

Se implementa adecuadamente la atención que se brinda a las sugerencias, quejas, reclamos de parte de los usuarios de los servicios.

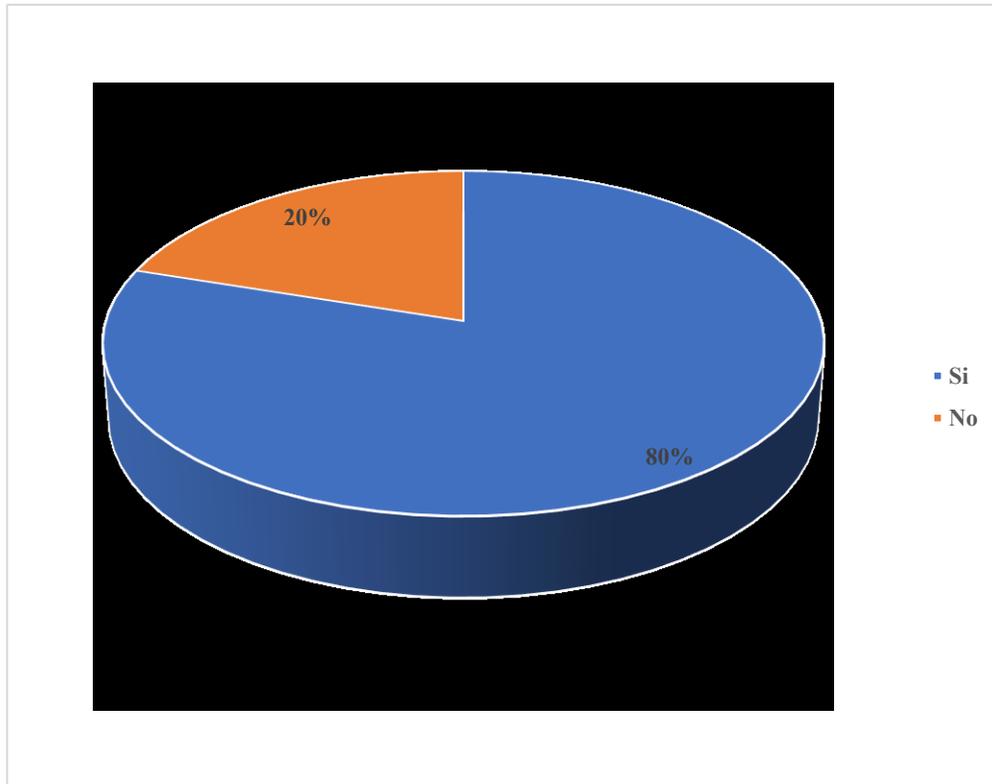


Fuente: Tabla 16

Interpretación: En la tabla y figura 16 se observa que el 90% del personal del restaurante y pollería el Chinito señalan que si se implementa adecuadamente la atención que brinda a las sugerencias, quejas y reclamos de parte de los usuarios, mientras el 10% señalan que no se implementa adecuadamente la atención que brinda a las sugerencias, quejas y reclamos por parte de los usuarios.

Figura 17

La administración realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente el proceso y la situación de la empresa.

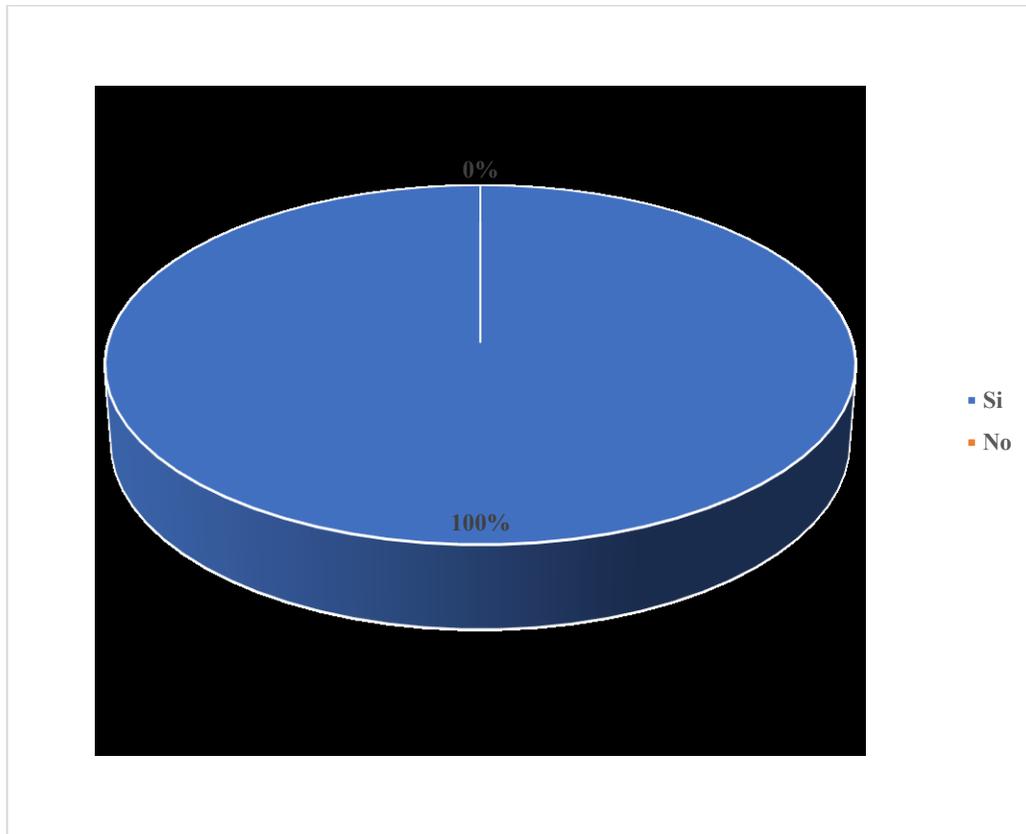


Fuente: Tabla 17

Interpretación: En la tabla y figura 17 se observa que el 80% del personal del restaurante y pollería el Chinito señalan que, si la administración realiza supervisión oportuna para conocer el proceso y la situación, mientras el 20% señalan no realiza supervisión oportuna del proceso de la empresa.

Figura 18

La empresa brinda el compromiso del mejoramiento de su negocio.

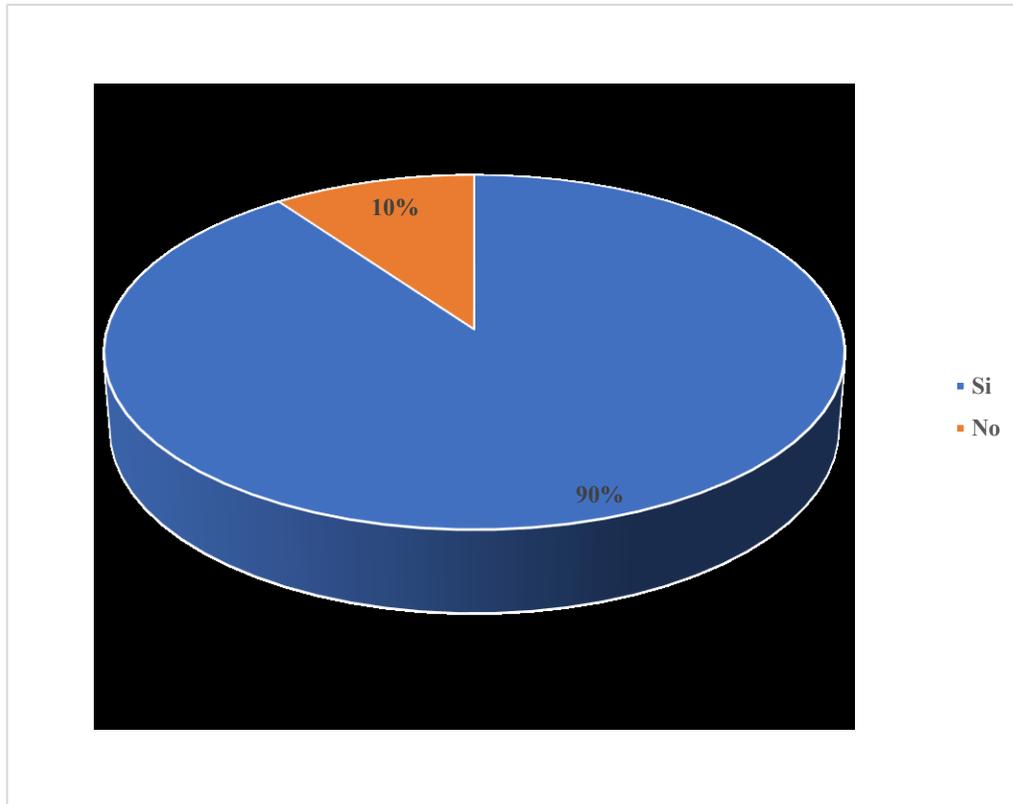


Fuente: Tabla 18

Interpretación: En la tabla y figura 18 se observa que el 100% del personal del restaurante y pollería el Chinito señalan que si la empresa brinda el compromiso del mejoramiento del negocio.

Figura 19

¿La organización establece adecuadamente los mecanismos que le faciliten determinar los resultados que han sido visionadas?



Fuente: Tabla 19

Interpretación: En la tabla y figura 19 se observa que el 90% del personal del restaurante y pollería el Chinito señalan que la organización establece adecuadamente los mecanismos para determinar los resultados que ha sido visionados, mientras el 10% señalan que la organización no establece adecuadamente los mecanismos para determinar los resultados que ha sido visionados.