



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

**CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MICRO EMPRESA
RESTAURANT EL CHEF ANDINO E.I.R.L. DE HUARAZ, 2018**

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

AUTORA

SOLANO TORRE, GUIVIC ESTEFANY

ORCID: 0000-0002-6582-0689

ASESOR

RUBINA LUCAS, FÉLIX

ORCID: 0000-0001-7265-874X

HUARAZ – PERÚ

2020

Título de la Tesis

Características del Sistema de Control Interno en la Gestión Administrativa de la Micro
Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Equipo de Trabajo

AUTORA

Solano Torre, Guivic Estefany

ORCID: 0000-0002-6582-0689

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, Nélica Rosario

ORCID: 0000-0003-4691-5436

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza

ORCID: 0000-0001-7876-5992

Hoja de firma del jurado y asesor

Eladio Germán Salinas Rosales

ORCID: 0000-0002-6145-4976

Presidente

Nélida Rosario Broncano Osorio

ORCID: 0000-0003-4691-5436

Miembro

Justina Maritza Sáenz Melgarejo

ORCID: 0000-0001-7876-5992

Miembro

Félix Rubina Lucas

ORCID: 0000-0001-7265-874X

Asesor

Hoja de dedicatoria y/o Agradecimiento

Dedicatoria

A Dios, todo poderoso por ayudarme a terminar esta investigación, llenándome y fortaleciéndome de inteligencia, sabiduría y haciéndome sentir su presencia día a día en este largo camino.

A mis Padres y Hermanos, por el afecto que me brindan cada día, por el apoyo incondicional que me brindan desde el día que nací hasta el día de hoy.

A mi casa de estudios la Universidad Los Ángeles de Chimbote, por haberme acogido en sus ambientes de estudios brindándome el apoyo correspondiente en mi formación profesional, finalmente a mi Asesor el Dr. Feliz Rubina Lucas, DTI de la Filial por su apoyo incondicional y tolerancia.

Solano Torre, Guivic Estefany

Agradecimiento

A Dios, por ser el dador de vida, por estar conmigo en todo momento, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a personas maravillosas que fueron mi soporte en todo el periodo académico.

A mis Padres y Hermanos, por el apoyo incondicional que me brindaron, a mi Asesor de investigación por el constante apoyo, tolerancia y motivación en todos los ciclos que abarca esta asignatura.

Finalmente, y no menos importante a mis docentes de Pregrado, por el apoyo continuo en diversos temas de carrera profesional.

Solano Torre, Guivic Estefany

Resumen y Abstract

Resumen

El presente trabajo de investigación respondió a la problemática: ¿Cuáles son las características del sistema de control Interno en la Gestión Administrativa de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L de Huaraz, 2018? Su objetivo general fue: Determinar las características del sistema de control interno en la gestión administrativa de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018. En la metodología se aplicó un diseño de investigación no experimental, un nivel descriptivo simple y un tipo de investigación cuantitativo. Se aplicó como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado a una población y muestra de 8 trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. Los principales resultados fueron: Un 75% de trabajadores sostuvo que la entidad cuenta con misión y visión institucional, no obstante, el 58% no recibe capacitación por parte de especialistas. En relación a la gestión administrativa el 63% expresó que no hay una planificación de los objetivos que deben cumplir, 50% mencionó no cumplir el control recurrente y un 38% el control posterior. Por último, las características del control interno son determinadas concluyendo: El cumplimiento de los valores éticos en la entidad es escaso, su misión y visión es bien difundida en los participantes de la entidad, sin embargo en relación al componente evaluación de riesgos no son consideradas como políticas la detección, evaluación y solución a los riesgos, la gestión de la entidad busca estar comprometida con obtener mayor demanda de usuarios mediante la prestación de sus servicios.

Palabras Clave: Características, Control interno, Gestión administrativa, Restaurant

Abstract

This research work responded to the problem: What are the characteristics of the Internal control system in the Administrative Management of the Micro Restaurant El Chef Andino E.I.R.L of Huaraz, 2018? Its general objective was: To determine the characteristics of the internal control system in the administrative management of the Micro Company Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018. A non-experimental research design, a simple descriptive level and a quantitative type of research were applied in the methodology. The survey was applied as a research technique and the structured questionnaire was applied to a population and sample of 8 workers from the restaurant El Chef Andino E.I.R.L. The main results were: 75% of workers maintained that the entity has an institutional mission and vision, however, 58% did not receive training from specialists. In relation to administrative management, 63% expressed that there is no planning of the objectives that must be met, 50% mentioned not meeting recurrent control and 38% subsequent control. Finally, the characteristics of internal control are specific, concluding: Compliance with ethical values in the entity is scarce, its mission and vision is well spread among the participants of the entity, however in relation to the risk assessment component they are not considered As policies for the detection, evaluation and solution of risks, the entity's management seeks to be committed to obtaining greater user demand through the provision of its services.

Keywords: Characteristics, Internal control, Administrative management, Restaurant

Índice

Contenido	Página
Carátula.....	i
Título de la Tesis.....	ii
Equipo de Trabajo.....	iii
Hoja de firma del jurado y asesor	iv
Hoja de dedicatoria y/o Agradecimiento	v
Resumen y Abstract	vii
Contenido.....	ix
Índice de tablas, gráficos y cuadros	xi
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	15
III. Hipótesis	30
IV. Metodología	31
4.1. Diseño de la investigación	31
4.2. Universo y muestra	32
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	33
4.4. Técnicas e instrumentos de definición de datos.....	36
4.5. Plan de análisis.....	36

4.6. Matriz de consistencia	37
4.7. Principios Éticos	38
V. Resultados.....	40
VI. Conclusiones y recomendaciones	72
Aspectos complementarios	78
Referencias bibliográficas.....	78
Anexos	84
Anexo 1: Instrumento de Investigación	84
Anexo 2: Gráficos estadísticos	88

Índice de tablas, gráficos y cuadros

Índice de Tablas

Contenido	Página
Tabla 1: Difusión de los valores éticos	39
Tabla 2: Misión y visión de la empresa	39
Tabla 3: Evaluación de riesgos	40
Tabla 4: Solución al riesgo	40
Tabla 5: Separación de tareas	41
Tabla 6: Sustento de operaciones	41
Tabla 7: Aplicación de métodos tecnológicos para comunicación	42
Tabla 8: Existencia de buena comunicación interna	42
Tabla 9: Evaluación del desempeño de los trabajadores	43
Tabla 10: Búsqueda de mejora continua	43
Tabla 11: Compromiso de los trabajadores con las metas organizacionales	44
Tabla 12: Compromiso de los trabajadores con la eficiencia de operaciones	44
Tabla 13: Compromiso y disposición de los trabajadores con la supervisión	45
Tabla 14: Registro de operaciones	45
Tabla 15: Operaciones eficientes	46
Tabla 16: Cumplimiento de políticas establecidas	46

Tabla 17: Planificación de objetivos	47
Tabla 18: Organigrama institucional	47
Tabla 19: Manual de organización y funciones	48
Tabla 20: Reglamento interno de trabajo	48
Tabla 21: Control de recursos humanos	49
Tabla 22: Búsqueda de trabajadores competentes	49
Tabla 23: Ejecución del control previo	50
Tabla 24: Ejecución del control concurrente	50
Tabla 25: Ejecución del control posterior	51

Índice de figuras

Contenido	Página
Figura 1: Difusión de los valores éticos	82
Figura 2: Misión y visión de la empresa	83
Figura 3: Evaluación de riesgos	84
Figura 4: Solución al riesgo	85
Figura 5: Separación de tareas	86
Figura 6: Sustento de operaciones	87
Figura 7: Aplicación de métodos tecnológicos para comunicación	88
Figura 8: Existencia de buena comunicación interna	89
Figura 9: Evaluación del desempeño de los trabajadores	90
Figura 10: Búsqueda de mejora continua.	91
Figura 11: Compromiso de los trabajadores con las metas organizacionales	92
Figura 12: Compromiso de los trabajadores con la eficiencia de operaciones	93
Figura 13: Compromiso y disposición de los trabajadores con la supervisión	94
Figura 14: Registro de operaciones	95
Figura 15: Operaciones eficientes	96
Figura 16: Cumplimiento de políticas establecidas	97
Figura 17: Planificación de objetivos	98

Figura 18: Organigrama institucional	99
Figura 19: Manual de organización y funciones	100
Figura 20: Reglamento interno de trabajo	101
Figura 21: Control de recursos humanos	102
Figura 22: Búsqueda de trabajadores competentes	103
Figura 23: Ejecución del control previo	104
Figura 24: Ejecución del control concurrente	105
Figura 25: Ejecución del control posterior	106

I. Introducción

El presente estudio se realizó, teniendo como origen en la línea de investigación aprobada por la ULADECH CATÓLICA, mediante la Resolución N° 0011-2019-CU-ULADECH CATOLICA para la Escuela Profesional de Contabilidad, denominada: Auditoria, Tributación, Finanzas y Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (MYPE). (RECTORADO 2019)

La vida económica mundial en el presente siglo lleva consigo escándalos financieros de impacto tan significativo que tal vez nadie lo hubiese anunciado con anterioridad, por ejemplo, en las grandes corporaciones de los estados unidos, muchos de estos sucesos tuvieron como denominador común procedimientos ilícitos para tergiversar los resultados contables con informes de auditoría sin salvedades.

Diremos entonces que estos escándalos trajeron consigo la emisión de numerosa normativa con el fin de mejorar el proceso de generación de la entonación financiera, devolviendo así la confianza a los inversionistas.

También en España se tuvo en cuenta muchas medidas en la reforma del sistema financiero. Entonces el control interno produce un importante cambio, que establece la obligación de documentos emitidos con este proceso.

En el Perú, tampoco estamos libres de comportamientos fraudulentos, tal es así que actualmente muchos funcionarios de los diversos departamentos se han visto comprometidos en actos irregulares y de corrupción que no beneficia a nuestro país. Por lo tanto, la contraloría ha aprobado una norma, proponiéndose como prototipo la norma de implementación del control interno en las entidades públicas, dentro de ella comprende tres etapas las cuales son la etapa de

planificación, ejecución y evaluación del control interno, conteniendo todas ellas principios y procedimientos que dan aplicación al control.

El control interno se establece con el fin de detectar en el plazo deseado cualquier desviación con respecto a los objetivos de rentabilidad establecida por la empresa y prevenir cualquier inconveniente; estos controles permiten que la dirección actúe rápidamente en la evolución del entorno económico y competitivo, haciendo que esta se adecue a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes asegurando el crecimiento futuro.

El control interno en la actualidad permite la incorporación en el mercado laboral, este es el primer contacto de un profesional en ciencias contables y financieras, enfrentándose con la empresa y los sistemas de control interno, para ello se necesita una formación y una referencia clara de los elementos que deben formar un sistema. Este conocimiento desde un punto de vista teórico y práctico materializan los procesos habituales que se pueden encontrar en cualquier negocio.

El presente trabajo se diseñó para involucrarnos con los hechos que pueden afectar a esta clase de entidades y que tan relevante sería dentro de estas la aplicación de un mecanismo de control que ayude al cumplimiento de objetivos.

El enfoque del control interno está definido como un proceso presente y no como un hecho histórico, como un flujo continuo y no como un factor estático; este en general es un sistema de aseguramiento de gestión que es llevado a cabo por la administración, donde esta integra la totalidad de los recursos humanos que pertenece a la empresa.

La gestión de los recursos necesita de actividades de control interno, como procedimientos y políticas, que nos ayuden y a su vez nos aseguren de que todas las

instrucciones que da el directorio se están cumpliendo debidamente, así mismo nos tienen que asegurar que las medidas que están tomando son las adecuadas para evitar riesgos y de esta manera puedan ayudar a que la Empresa logre sus objetivos en el tiempo oportuno.

El Control Interno es todo un conjunto de controles tanto financieros como administrativos utilizados por las organizaciones, con el propósito de proteger sus activos y asegurarse de que las medidas que se están tomando son las adecuadas para poder evitar riesgos, de esta manera ayudando a que la Empresa cumpla con sus objetivos de manera oportuna; por ende, es importante implementar un control interno en todas las áreas de las empresas.

Por lo tanto, el siguiente trabajo se caracteriza por la implementación del control interno, presentando sus bases teóricas, describiendo, identificando y determinando los espacios en los que se va a realizar la investigación. Se seguirá una metodología cuantitativa, para el análisis de la investigación. La base de información organizada de estudio de diferentes antecedentes de investigación que serán objeto de este estudio. Aseguramos que tendrá un mayor impacto en la producción de investigación en el nivel de pregrado y de investigación, así como en clasificarla, sistematizarla y hacerla accesible.

Analizando lo expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las características del sistema de control Interno en la Gestión Administrativa de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L de Huaraz, 2018?

Para poder dar solución a la problemática planteada nos hemos propuesto el siguiente objetivo general: Determinar las características del sistema de control interno en la gestión administrativa de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Para conseguir el objetivo general hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

- Describir los principios del control interno en la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018
- Conocer los procesos de gestión administrativa de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Este estudio se justifica teóricamente, porque se realizó con el objetivo de determinar las características del sistema de control interno en la gestión administrativa de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018., lo cual será de suma importancia, porque en base a ello su sistema de control interno será eficiente, razonable y honesta. También el trabajo de investigación es consistente en principios, teorías, conceptos y normar que hayan sido como fundamento científico del estudio, los cual serán importantes para el logro de los objetivos relacionado al control interno, de igual manera se realiza este trabajo con el fin de obtener el grado académico de contador público y dar cumplimiento a la ley Universitaria en su reglamento.

Desde punto de vista práctico esta investigación se justifica, porque los resultados que se obtuvieron serán de utilidad para la sociedad en medida que se vaya ampliando y profundizando sus conocimientos relacionadas al objeto de estudio, con el objetivo de que sea practicado por las organizaciones. También los

Hallazgos que se encontrará en el proyecto de investigación serán de utilidad en la toma de decisiones para la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018 con el propósito de mejorar su control interno y así podrá evitar futuros problemas e inconvenientes. De igual manera al culminar la investigación servirá como antecedente para los futuros investigadores de la universidad ULADECH y otros.

La investigación tuvo un aporte metodológico, porque se elaboró el instrumento respectivo para una buena recopilación de información; de tal manera, una vez validado y demostrado su fiabilidad esta podrá ser aplicado en diversas investigaciones que sean similares con relación a las variables de estudio.

Finalmente, el trabajo de investigación consintió que los interesados puedan tratar el tema, lo pongan en práctica y lo utilicen como referencia en las futuras investigaciones; así mismo nos permitirá obtener el grado académico de bachiller en ciencias contables y financieras.

La metodología de la presente investigación fue de nivel descriptivo y tipo cuantitativo; su diseño fue no experimental, su población estuvo conformada por los trabajadores de la entidad, finalmente como técnica e instrumentos que se emplearán serán la encuesta y el cuestionario estructurado con preguntas relacionadas a la variable.

Los principales resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta fueron: Los trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. se observa que en un 72% de los encuestados indico que la empresa cuenta con visión y misión organizacional, asimismo un 58% manifestó que no se reciben capacitación por

parte de especialistas o en función a sus labores, finalmente un 75% indicó que el personal encargado de realizar la supervisión no realiza sus funciones como tal.

En conclusión, se determinó las características del sistema de control interno en la gestión administrativa de la micro empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018, concluyendo con los siguiente: Referente a la dimensión de cumplimiento de los valores éticos el cumplimiento es menor a la mitad de la organización, su misión y visión es poco difundida en los participantes de la entidad, en relación al componente evaluación de riesgos no son contadas como políticas la detección, evaluación y solución a los riesgos. La distribución de tareas dentro del Restaurant si se realiza pero existe poco personal que desconoce y necesita saber el porqué de su importancia. Otro punto deficiente que se describe es el poco sustento de sus funciones, no presentan documentos más por el contrario la realizan de manera verbal, lo cual no es aceptable; otro aspecto que se describe es el poco conocimiento de la tecnología de comunicación e información, sin embargo también se mencionó que la entidad va en camino a diseñar medios informáticos que le permitan la mejora de sus actividades, un factor que sobresale es la comunicación constante de los trabajadores, sin embargo no hay una evaluación de sus funciones o desempeño. En relación a la gestión empresarial del Restaurant como consecuencia del cumplimiento empírico del control interno, la fase de planificación de metas no es conocida por el personal trabajador de la entidad, asimismo falta conocer por una parte la estructura organizacional de la entidad, pocos trabajadores defienden poseer el MOF y el RIT, en relación con el control de trabajadores si es considerable su manejo, pero no existen políticas que ayuden a la

empresa a contratar personal competente para el giro y posicionamiento de la empresa.

Un punto muy importante el cual se señala, es que en su gran mayoría la organización posee el compromiso de actuar de acorde a sus objetivos y realizar de mejor manera sus operaciones, sin embargo como aporte del investigador se hace mención que un restaurant, es aquel entorno que requiere un alto nivel de compromiso para poder ofrecer un servicio, si se cumple con las pautas que establece el control interno se podrá satisfacer a los usuarios y provocar que exista mayor demanda y mejore su rentabilidad, por tanto se debe enfocar en el mayor cumplimiento de los principios y componentes del control interno que se presenta en este estudio.

Como valor agregado al usuario final, indicamos a la organización ayudarse aún más de las TICs, la tecnología ha tendido a incrementarse por ende en primer lugar, el emplear un menú que se difunda por redes sociales, ayudara a conocer de su servicio, la vestimenta de sus trabajadores mejorara la imagen de la entidad, el implementar y difundir la misión y visión dentro de su local ayudará a que la conozcan el personal interno y usuarios terceros, y que puedan sentir que es una entidad que busca cumplir metas y no permanecer por costumbre.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Internacionales

Según Benítez (2014) en su tesis titulada: Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería MY FRIEND, ubicada en el sector Los Ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura - Ecuador, cuyo objetivo general fue: Diseñar un sistema de control interno administrativo, contable – financiero para la empresa del caso. La investigación realizada fue utilizando la metodología y técnicas específicas como: Encuestas, entrevistas, opiniones; Finalmente la investigación llegó a las siguientes conclusiones: Existe ausencia de un sistema de control interno para el área administrativa, contable y financiera, cuyo efecto se ve reflejado en el manejo de ciertos servicios y en la atención al cliente, Los procesos, procedimientos, políticas administrativas financieras y contables que se desarrollan en cada una de las áreas se ejecutan en base a órdenes y autorizaciones emitidas por el gerente propietario, los mismos que no se encuentran establecidos en ningún modelo o manual, que sirvan de referencia.

Alvarado y Tuquiñahui (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de un Sistema de Control Interno Administrativo, mediante el método COSO III, para el mejoramiento de la toma de decisiones de comercial castillo, dedicado a la comercialización de accesorios para vehículos y prestación de servicios de la ciudad de Quito, realizada en la Universidad Central De Ecuador”. El objetivo principal fue: describir y analizar la propuesta de mejora del sistema de control interno. La metodología empleada fue: Diseño no

experimental, documental, bibliográfico y de caso. Se llegó a la siguiente conclusión: Donde manifiesta que el control interno administrativo es el conjunto de controles que tienen como finalidad promover la eficacia, la eficiencia en la gestión administrativa y el control interno contable es el conjunto de controles que se implementan en el área de contabilidad a fin de registrar de forma oportuna los hechos económicos y garantizar que los informes financieros gocen de credibilidad y constituyan una herramienta para la toma de decisiones.

Nacionales

Díaz (2014) en su tesis titulada “Propuesta de un Sistema de Control Interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la Empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A”, su objetivo fue proponer un adecuado sistema de control interno para el área de ventas que genere una eficiente gestión económica y financiera en la Empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A.; el tipo de investigación fue cuantitativo, porque para el procesamiento de los datos se utilizó la matemática; tuvo un nivel descriptivo, porque fue por observación directa, así mismo tuvo un diseño simple-experimental; tuvo como población al Gran Hotel Golf Trujillo S.A y de muestra al área de ventas de la Empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A.; la técnica fue la entrevista y la observación documentaria y los instrumentos de investigación fueron la guía de entrevista, el cuestionario interno y los informes, documentos internos y el Estado Financieros de la Empresa. Finalmente se concluyó que el establecimiento de un sistema de control interno para el área de ventas de la Empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A., aporta significativamente a la mejora

de esta, debido a que crea mayor y mejor flujo operativo en los procesos de las ventas e ingresos.

Coz & Pérez (2016) en su tesis “Control Interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país” La investigación tuvo el siguiente objetivo. Determinar como el control interno influye en la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país. El tipo de investigación es aplicada por que se interesa en emplear las teorías establecidas, el nivel es descriptivo, el método es inductivo, deductivo y descriptivo; las técnicas de investigación son: entrevistas, encuesta, observación directa e indirecta y el instrumento es el cuestionario. Finalmente se concluyó que 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.

Bautista (2015) en su trabajo de investigación: “El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo”, tuvo como objetivo general: Describir las incidencias del control interno en la gestión administrativa del tipo de empresas mencionado, el estudio fue de tipo cuantitativo y de diseño no experimental – transversal para cual su muestra fue representativa no aleatoria por conveniencia y estuvo conformada por tres empresas del sector y rubro en estudio. Finalmente se concluyó que la falta de un buen control interno en las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo de la

cuidad de Piura, ha incidido de manera negativa en los resultados de la gestión administrativa, porque no hay mucho conocimiento de estos mecanismo de control, siendo necesario dar a conocer la importancia de los procedimientos y técnicas establecidas, para obtener resultados positivos, para que todas las actividades que realicen estas empresas estén orientadas a cumplir con los objetivos trazados y el trabajo se realice de manera eficiente y efectiva.

Ramos (2016) en su tesis titulada: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales: caso Brandon’s Negocios e Inversiones SAC del periodo 2015”, tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa del caso. La investigación fue de diseño no experimental, bibliográfica, documental y de caso, utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario para el recojo de información; encontrando los siguientes resultados: Los autores nacionales y regionales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú; sin embargo, las bases teóricas establecen que si existe influencia entre el control interno y gestión administrativa. Se concluyó que la empresa carece de una buena implementación de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo en la gestión, debido a la falta de su implementación; tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, no se ha demostrado la influencia positiva del control interno en la gestión administrativa.

Samaniego (2013) en su investigación denominada: “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las microempresas en el

distrito de Chaclacayo”, tuvo como objetivo general: Evaluar la incidencia del control interno en la optimización de la gestión de las microempresas en el distrito de Chaclacayo. La investigación fue de nivel descriptivo – correlacional y tipo cuantitativo, su población y muestra fue de 13 Mypes. Se concluyó que, el ambiente de control sí influye en los objetivos y metas de las empresas, ya que muchas MYPES no los tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen, no pueden evaluar; la evaluación de riesgos sí influye en los resultados de la empresa, porque permite minimizar contingencias y prever gastos innecesarios, las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, porque a mayor control menor error; la información y comunicación influyen en la determinación de estrategias, ya que toda micro empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores y la supervisión y monitoreo es importante para la mejora constante, porque permitirá realizar un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores.

Regionales y Locales

Sánchez (2019) en su tesis de título “Características del control interno en la empresa “Jardyc” E.I.R.L. 2017”. El objetivo general fue: Determinar las características del Control en la Empresa “JARDYC” E.I.R.L. de la Ciudad de Huaraz, 2017. El tipo de investigación que se utilizó fue cuantitativo de nivel descriptivo no experimental, diseño descriptivo simple, población muestral de 50 trabajadores de la Empresa JARDIC E.I.R.L. 2017, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario estructurado. El resultado permitió encontrar que el 70% indica conocer la misión, visión, objetivos y estrategias

que tiene la empresa, por otro lado un 22% señala que no y el 8% no conoce. Y en la segregación de funciones del 100% de los encuestados el 74% afirman que tienen establecidas sus funciones, mientras que el 20% no las tiene y el 6% desconoce sobre las funciones sistemáticas. Analizando la información y comunicación el 76% afirman que el contenido de la información interna que se maneja en la entidad es apropiado. Finalmente el estudio concluyó: el control interno mejoró significativamente la gestión, debido a una mejora en los procesos, código de ética, actualización del manual de procedimiento y rendición de cuentas.

Vásquez (2016) en su tesis de título: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples “El constructor L & A” S.A.C. Huarney, 2016.” Este trabajo tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C. de Huarney, 2016. La investigación fue de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso a través la técnica de la entrevista; encontrando los siguientes resultados: La mayoría de los autores nacionales revisados establecen que el control interno es considerado como una herramienta que promueve la eficiencia y efectividad en la gestión administrativa, basándose en la teoría del informe COSO, pero no evidencian la influencia de control interno en la gestión

administrativa. En cuanto a la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C.” de Huarney, formalmente no tiene implementado un sistema de control interno. Finalmente se concluyó que tanto a nivel nacional como en la empresa de caso de estudio no se ha demostrado que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “El Constructor L & A.” S.A.C.” de Huarney

Flores (2015) en su trabajo de investigación denominado: “La participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, 2013”. El cual tuvo como objetivo general: Identificar y describir la participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú. La investigación fue cualitativa-descriptiva, el modelo fue de revisión bibliográfica. El principal resultado es que el control interno permite la reducción del trabajo administrativo, contribuye a obtener la información oportuna que facilite la toma de decisiones acertadas para continuar con sus operaciones. Finalmente, la investigación concluyo que existen empresas constructoras que no aplican normas, procedimientos de control y organización en sus almacenes de obra, lo propicia una reducción significativa en la productividad, originando como consecuencia la reducción de las utilidades de esta.

Figuroa (2019) en su investigación titulada “Caracterización del control interno en la empresa corporación de negocios “Sur Perú” S.A.C, Huaraz, 2018. Tuyo como objetivo: Determinar la caracterización del control interno en la empresa en estudio. La metodología fue de tipo cuantitativo, el nivel de la

investigación fue descriptivo simple y el diseño de investigación no experimental. La técnica que se utilizó fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Obtuvo los siguientes resultados: el 71% dijo participa en la fase de planificación, el 76% dijo que participa en la fase de ejecución; el 81% dijo que promueve el principio de la eficacia, el 86% dijo que resguarda la economía de la empresa, el 90% dijo que la empresa brinda una información transparente, el 95% dijo que cumplen con las normas éticas, el 76% dijo que existe un flujo de información adecuada en diferentes áreas de la empresa, el 81% dijo que la información es apropiada de acuerdo a los niveles de autoridad, el 76% dijo la información circula en todo los sentidos de la empresa, el 81% dijo que existen procedimientos que aseguren toda la deficiencia, el 95% dijo que el control interno es evaluado periódicamente por la dirección. Finalmente se concluyó que el control interno se aplica de manera correcta ya que es evaluado periódicamente por la dirección de la empresa, también cumplen con las fases de planificación y los principios de control interno.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Marco teórico

Teorías del control interno

El control interno apareció por primera vez en una obra de Montgomery en 1917, aunque para algunos, el primer antecedente se ubica en el estudio “verificación de Estados financieros” divulgado por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (su sigla en inglés e. AICPA). En 1929. Existe otra versión que cita lo dicho por Brown (1962) en torno a la historia del control interno. En el sentido de que un ligero reconocimiento sobre el control interno

fue encontrado en el libro Auditing, publicado inicialmente en 1892. **(Fonseca, 2011)**

De acuerdo con el marco integrado de control interno COSO (Modelo COSO), el control interno consta de cinco categorías o componentes que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevaran a cabo de manera adecuada.

Estos componentes son: (1) Ambiente de Control; (2) Evaluación de los Riesgos; (3) Actividades de Control; (4) Información Y comunicación; y (5) Monitoreo.

Según el autor Rodrigo Estupiñan (2002) en su libro Control Interno y Fraudes manifiesta que el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías.

- ✓ Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- ✓ Fiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes que sean aplicables.

El autor expresa que el control interno constituye una parte integral de la gestión ya que es una herramienta más sólida para la dirección y es la base para las reglas, normas y leyes existentes y todos los procedimientos adoptados por una entidad, ayudan a lograr los objetivos de la administración, aseguran tanto como sea factible la conducción ordenada y la eficacia del negocio incluyendo la salvaguarda de activos la prevención y detección del fraude y error.

Mantilla (2005) “los sistemas de control interno cambian con el tiempo. La manera como se aplican los controles tiene que evolucionar. Debido a que los procedimientos pueden tornarse menos efectivos, o quizás no se desempeñan ampliamente, ello puede ocurrir a causa de la llegada de personal nuevo, la variación de la efectividad del entrenamiento y la supervisión, la reducción de tiempo y recursos u otras presiones adicionales”

Para Soto (2015) es un mecanismo de administración que se emplea para suministrar una seguridad no completa, pero si máxima en la obediencia a los fines ya propuestos por los creadores de la entidad o los jefes. Se obliga a que este mecanismo sea un englobado de ideas, técnicas y comportamientos entre otras actividades que deberán estar actualizadas para que el personal directivo de la entidad logre cumplir con las metas propuestas al principio de su vida jurídica.

Según Soto (2015) el mecanismo de control interno tiene o posee ciertos lineamientos que la respaldan, igualmente convenios y documentos que hacen su materia más precisa y fuerte para el debido cumplimiento.

- ✓ En la Constitución Política del Perú por medio del artículo 82.
- ✓ Por medio de la legislación del sistema de control y de la CGR (Ley N° 27785)
- ✓ La legislación de control o inspección interna por las empresas del fisco.
- ✓ Diversas resoluciones emitidas por el órgano rector en materia de control que es la CGR las cuales la aprueban o sirven de camino para su debido funcionamiento y entre otras normas que son emitidas para poder eludir lo que es la colusión y otros comportamientos adversos a las buenas prácticas de control.

- **Desenlace histórico del control interno**

El nacimiento de control interno puede descifrarse dentro de la vida humana por motivo de la creación de la partida doble, pero eso no fue todo, sino que más adelante se consolidó como un sistema debido a que los funcionarios de las empresas reunidos con los titulares no querían perder los recursos en vano, más bien querían asegurar sus ganancias y que siempre sean rentables. Entonces en ese periodo se propuso la implementación de este mecanismo obviamente con un personal de calidad y suficientemente informado acerca del tema. Se desarrollaron las empresas de todo tipo o giro de negocio, además de ello la globalización comenzó a perfeccionarse más; todo ello condujo a los profesionales expertos en materia de administración y contabilidad a dar pautas de control interno a los titulares, estas fueron la debida distribución de funciones dentro de la entidad, la supervisión constante de tal manera que la colusión, el hurto y pérdida de bienes se diera con menos frecuencia o se detecte inmediatamente. Fue de esta forma que se creó el mecanismo de control en las entidades, este comenzó como políticas y terminó siendo un proceso cíclico y lento.

En el año 1992 producto de ello se formalizó por medio del Documento COSO que lo considera un conjunto de comportamientos, procesos, virtudes, utilización de habilidades y técnicas que determinarían su influencia en la obediencia a los fines de la entidad, dentro de ella apoyan a la confianza en la preparación de calidad de los datos contables y financieros de la entidad, igualmente controlar las acciones del personal de la empresa y que estas se realicen de manera eficiente y eficaz, por último

que toda acción que ejecute la Empresa este de acuerdo a la reglamentación pertinente y vigente del país o la nación donde está ubicada.

- **Definición**

El mecanismo de control dentro de una empresa se conceptualiza como un aglomerado de ideas, políticas, contextos, soluciones y procedimientos con orden; vinculados consigo mismos para que puedan atacar a las diferentes amenazas que afectan a las actividades de la empresa, se crean en medio de un ambiente donde todos los trabajadores están comprometidos y motivados al logro de las metas institucionales. Toda la comunidad igualmente sentirá que es una empresa que realiza buenas prácticas y que consigo está aplicando la responsabilidad social en todos sus aspectos.

Según COSO, al Sistema de Control Interno se puede definir como el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr, a través de una efectiva planificación, ejecución y control, el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización. **(COSO, 2013)**

- **Sistema de control interno**

El sistema de control interno también llamado sistema de gestión es un conjunto de normas, métodos, procedimientos, planes, actividades y acciones, incluido el entorno actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de informar posibles riesgos que puedan afectar a una entidad pública.

- **Principios del control interno**

Para el autor Miranda (1982) el control interno se rige por tres principios fundamentales generalmente aceptados y aunque algunos autores tienden a desglosarlos, en esencia su contenido es el mismo. Estos principios son:

- **División del trabajo**

La distribución de las funciones especialmente vive en la debida separación de estas por cada sector y las funciones que cada una de ellas realicen para beneficio de la empresa. Deberá existir un encargado en cada uno de los sectores y este deberá controlar y supervisar a todos los trabajadores que están dentro del área, esto se realiza con el objetivo de que todos y cada uno de los implicados puedan accionar con todo empeño.

- **Fijación de compromisos**

Dentro de este postulado actúan los procesos que son inseparables de la debida inspección a todas las acciones de giro de negocio de la entidad, también la debida formalización de ellas a través de informes entre otros documentos como puede ser también memorándum; siempre en toda empresa la responsabilidad primaria recae sobre todos los accionistas o titulares de la entidad(Junta General de Accionistas) y la responsabilidad secundaria esta sobre el lomo de los trabajadores que están dentro de la misma.

- **Cargo y descargo**

Se considera que el fin de este postulado es el de poder lograr que se pueda aumentar cada cierto plazo el control sobre las actividades y que todo documento presentado por el personal de la entidad debe tener un descargo y cargo entre ellos.

- **Particularidades del mecanismo de control**

Para Ortega D (2006), en su trabajo monográfico titulado Control Interno; sugiere que el control interno es un conjunto de actividades, políticas, ideas de labores, acciones, entre otras facetas que van a estar relacionadas netamente con el cumplimiento de objetivos y a la vez que toda información del área de contabilidad y financiera puedan estar bien concretas y los trabajadores sean proactivos a la realización de ellas.

El control por medio de los titulares de la entidad motiva a que los empleados puedan realizar sus labores con mayor empeño.

El mecanismo de control dentro de una entidad presenta las siguientes particularidades:

- **Garantía máxima:** es aquella que está involucrada con la ubicación exacta de la existencia de desviaciones que comprometan a la empresa.
- **Esfuerzo del control:** siempre el ser humano tiene defectos y comete errores, por ejemplo: el despido arbitrario, la falta de análisis ante los reglamentos en materia de control entre otros.
- **Desempeño de los controles:** pueden cometerse errores como resultado de interpretaciones erróneas de instrucciones, errores de juicio, descuido, distracción, fatiga.

- **Las actividades de control:** es la separación de funciones, pueden ser burladas por colusión entre empleados, es decir, ponerse de acuerdo para dañar a terceros.
- **Los sistemas de control interno:** el estudio de sus características debe establecer sus acciones y medidas de control interno y deben cumplirse por todas las personas involucradas y responsables con su funcionamiento.
- **Implementación del sistema de control interno**

Cumple con las 3 fases

- **La planificación**

Inicia la constitución de un comité responsable que pueda conducir el proceso, así mismo este inicia un compromiso formal de la alta dirección.

Además, comprende las acciones que están orientadas al momento de llevar a cabo un adecuado análisis de la situación en la que se encuentra el sistema de control interno de la empresa, donde este servirá de mucha ayuda al momento de elaborar el plan de trabajo, asegurándonos su implementación y garantizando la eficacia de su funcionamiento.

- **La ejecución**

Es el desarrollo de las acciones o actividades plasmadas en el plan de trabajo, este se da en 2 niveles:

- **Nivel de Entidad:** se crean las normas y políticas de control que serán necesarias para salvaguardar los objetivos de la entidad, este se

llevara a cabo según lo que diga las normas de control interno y sus componentes establecidos.

- **Nivel de Procesos:** es la identificación de los objetivos de la entidad y los riesgos que amenazan su cumplimiento; donde se va a evaluar los controles que existen dentro de la empresa, buscando que estos puedan asegurarnos a obtener una respuesta a los riesgos que la administración ha encontrado.

- **La evaluación**

Observa las acciones que se llevaron a cabo en el logro del proceso de implementación del sistema de control interno y su eficaz funcionamiento, mediante su mejora continua.

- **Objetivos del control interno**

Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

Los objetivos básicos son los siguientes:

- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos que se han propuesto
- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la empresa.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.

- **Elementos del control interno**

✓ **Organización**

El desarrollo de la Empresa también depende de una buena organización en sus diferentes áreas de trabajo, de esta manera es necesario ubicar a cada uno de sus trabajadores en el puesto que sus cualidades, conocimientos y aptitudes puedan estar a la altura, ya que de esta manera brindaran mayores beneficios.

✓ **Personal**

El personal tiene que estar distribuido en todos los niveles de la entidad; este debe de tener conocimiento sobre el área donde va a trabajar, así mismo ser capacitado y tener experiencia para que pueda cumplir adecuadamente con sus obligaciones.

✓ **Supervisión**

Esta se da de manera directa o indirecta en los diferentes niveles y áreas, por diferentes funciones y empleados de la empresa.

✓ **Gestión administrativa**

Según Delgado y Ena (2008) la gestión administrativa es un grupo de acciones que están orientadas para lograr los objetivos de una entidad; esta se lleva a cabo mediante el cumplimiento y la buena aplicación del proceso administrativo.

Por otro lado, la gestión financiera es una disciplina que se encarga de tomar decisiones en la asignación de recursos; así mismo esta se encarga de analizar las decisiones financieras de la entidad para una mejor utilización y control de estas.

Gestión administrativa

- Procesos administrativos

Para Delgado y Ena (2008) los procesos administrativos están desempeñadas para poder determinar y a su vez alcanzar los objetivos trasados con seres humanos y con diversos recursos; sin estos procesos es imposible que se pueda hablar de Gestión Administrativa.

Estos procesos son 4:

✓ Planeación

Da inicio al proceso con la visión y misión, se fija los objetivos, políticas y estrategias que la entidad debe cumplir, así mismo se tiene en cuenta el análisis FODA donde se ve las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa; toda esta planificación consta de tres plazos, el primero es el largo plazo (5 a 10 años), el segundo es el mediano plazo (1 a 5 años) y el tercero es el corto plazo (1 año) donde se va desarrollar el presupuesto anual detallado.

✓ Organización

Se diseña la estructura de la empresa, así mismo se determina las diversas tareas que se va a realizar, como y quien las va a llevar a cabo, quienes serán los encargados y donde se tomarán las decisiones. Este proceso es principalmente diseñado para que quede claro todas las tareas y a su vez saber quién será el responsable de los resultados obtenidos.

✓ **Dirección**

Es la influencia que se ejerce mediante el liderazgo, dado sobre los individuos para el logro de los objetivos proyectados; este se basa en la toma de decisiones.

✓ **Control**

Se mide el desempeño de lo realizado y a su vez se le compara con los objetivos y metas trazadas, en caso de que estos no cumplieran con lo trazado, se detecta los desvíos o dificultades y se toman una serie de medidas para poder corregirlos.

- **Importancia de la gestión administrativa**

Delgado y Ena (2008) expresan que hoy en día el reto de la gestión administrativa moderna es el de crear una buena sociedad económica, socialmente mejorada y con un gobierno más eficaz.

Así mismo se puede decir que la administración pone en orden todos los esfuerzos en situaciones complicadas, donde se necesita de una gran cantidad de recursos materiales y humanos para hacer crecer a la empresa, es por ello que la administración cumple un rol muy importante ya que ayuda a la realización de los objetivos trazados.

Marco conceptual

Actividades de control

OLACEFS y CTPBG (2015) definen este componente como aquel que comprende procedimientos, técnicas políticas, mecanismos, conductas, que facilitan al personal directivo de la entidad gestionar los peligros a los que están expuestos, cimentados sobre la evaluación de peligros y evidenciar que se están

llevando a cabo de la manera establecida. Se ejercen en cada nivel y etapas de la administración.

Ambiente de control

OLACEFS y CTPBG (2015) mencionan que este componente es la cimentación del control interno, contribuye con el comportamiento disciplinado de toda la estructura, en este componente se sostienen los demás componentes y resulta esencial para poder tener un control interno cimentado y veraz, pues por medio de este se marca los límites del funcionamiento de la entidad e impacto en la manera de actuar de sus directivos.

Control

A través de este componente se mide el desempeño de lo realizado y a su vez se le compara con los objetivos y metas trazadas, en caso de que estos no cumplieran con lo trazado, se detecta los desvíos o dificultades y se toman una serie de medidas para poder corregirlos (Osorio, 2014).

Control interno

Según COSO, al Sistema de Control Interno se puede definir como el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr, a través de una efectiva planificación, ejecución y control, el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización. (COSO, 2013)

Dirección

Osorio (2014) menciona que es definida como la influencia que se ejerce mediante el liderazgo, dado sobre los trabajadores con la finalidad que se logren los objetivos proyectados; este se basa en la toma de decisiones.

Evaluación de riesgos

Este componente comprende la evaluación de hechos que afecten las metas de la organización, todo en base a previa la definición de los objetivos de la misma. Se debe de reconocer en dicho componente la definición de riesgos, identificarlos, medir su probabilidad y darle la solución oportuna. (Meléndez, 2015).

Información y comunicación

“Este componente hace posible que el personal reciba de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente” (Meléndez, 2015, p.48)

Organización

A través de este componente se diseña la estructura de la empresa, así mismo se determina las diversas tareas que se va a realizar, como y quien las va a llevar a cabo, quienes serán los encargados y donde se tomarán las decisiones. Este proceso es principalmente diseñado para que quede claro todas las tareas y a su vez saber quién será el responsable de los resultados obtenidos (Osorio, 2014).

Planeación

Da inicio al proceso con la visión y misión, se fija los objetivos, políticas y estrategias que la entidad debe cumplir, así mismo se tiene en cuenta el análisis FODA donde se ve las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa (Osorio, 2014).

Supervisión

“Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presente y funcionan adecuadamente”
(Meléndez, 2015, p.48)

III. Hipótesis

No aplica

Hernández (2006) menciona que las hipótesis “son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados.” (p.2)

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El trabajo de investigación será de tipo cuantitativo, porque usará la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio).

Nivel de la investigación

El nivel de la investigación será descriptivo, porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio).

En conclusión, el nivel descriptivo de la metodología cuantitativa considera al fenómeno estudiado y sus componentes, miden conceptos u definen variables

Diseño de la investigación

El diseño de investigación será no experimental porque los estudios que se ejecutarán serán sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio).

4.2.Universo y muestra

4.2.1. Universo

La población de la investigación científica está conformada por 8 trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

4.2.2. Muestra

Subgrupo de la población es de 8 trabajadores, del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
El control interno	El control interno es un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos realizados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (COSO III)	La variable presenta como dimensiones las siguientes: principios del control interno, fases del control interno y objetivos del control interno	Principios del Control Interno	Principios en base al ambiente de control	1. ¿Difunden los empleadores el cumplimiento de valores éticos a sus trabajadores? 2. ¿Posee el Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. misión y visión?
				Principios en base a la evaluación de riesgos	3. ¿Los empleadores evalúan los riesgos a los que está sujeta la empresa? 4. ¿Los empleadores solucionan los riesgos que evaluaron previamente?
				Principios en base a actividades de control	5. ¿La empresa realiza la separación de tareas? 6. ¿La empresa sustenta sus operaciones por documentos?
				Principios en base a la información y comunicación	7. ¿La empresa aplica métodos tecnológicos para comunicarse? 8. ¿Existe buena comunicación en toda la empresa?
				Principios en base a la supervisión	9. ¿Los empleadores evalúan el desempeño de sus trabajadores?

					10. ¿Los empleadores buscan la mejora continua de las operaciones?
			Fases del control interno	Planificación	11. ¿Existe un compromiso de los trabajadores con los objetivos de la entidad?
				Ejecución	12. ¿Existe un compromiso de los trabajadores con las operaciones de la entidad?
				Evaluación	13. ¿Existe un compromiso y disposición de los trabajadores con las supervisiones de la entidad?
			Objetivos del control interno	Confiabledad de la información	14. ¿Se registran las operaciones contablemente oportunamente?
				Eficacia y eficiencia de las operaciones	15. ¿Considera usted que las operaciones son realizadas eficientemente?
				Cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos	16. ¿Ud. Cumple con las políticas establecidas por la empresa?
Gestión administrativa	Según Louffat (2012, pág. 175) “La gestión	La presenta variable presenta como dimensiones	Planeación	Planeamiento de objetivos institucionales	17. ¿El Restaurant El Chef Andino E.I.R.L., planifica al inicio del día sus objetivos institucionales?

<p>administrativa es definida como un conjunto de actividades interrelacionadas (funciones) que se mueven hacia un objetivo. A similitud del sistema, el proceso también incluye componentes interdependientes que conducen a un resultado, siendo el proceso el elemento dinamizador del sistema”.</p>	<p>las siguientes: fases de la gestión administrativa (planeación, organización, dirección y control)</p>	<p>Organización</p>	<p>Coordinación de personal</p>	<p>18. ¿El Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. posee un organigrama? 19. ¿El Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. posee un manual de organización y funciones? 20. ¿El restaurant posee un reglamento interno del trabajo?</p>
		<p>Dirección</p>	<p>Administración de recursos humanos</p>	<p>21. ¿El Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. realiza el control de ingreso y salida de sus trabajadores? 22. ¿El Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. busca trabajadores con cualidades diferentes?</p>
		<p>Control</p>	<p>Tipos de control en la gestión administrativa</p>	<p>23. ¿El Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. realiza el control previo de operaciones? 24. ¿El Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. realiza el control concurrente de operaciones? 25. ¿El Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. realiza el control posterior de operaciones?</p>

4.4. Técnicas e instrumentos de definición de datos

4.4.1. Técnica: Entrevista

La entrevista es una conversación que establecen un interrogador y un interrogado, orientada a la obtención de información sobre un objeto definido. (Sierra 1999).

4.4.2. Instrumentos: Guía de entrevista y cuestionario

Para el recojo de información se utilizará la guía de entrevista que es un instrumento en el cual formularemos las preguntas, este constara de 20 preguntas que le vamos a formular al interrogado, en este caso a los trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

4.5. Plan de análisis

En el plan de análisis se manejó la estadística cuantitativa y descriptiva para hacer un mejor análisis de la frecuencia y sacar los porcentajes de la entrevista dada.

4.6. Matriz de consistencia

Título: Características del Sistema de Control Interno en la Gestión Administrativa de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuáles son las características del sistema de control Interno en la Gestión Administrativa de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L de Huaraz, 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar las características del sistema de control interno en la gestión administrativa de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir los principios del control interno en la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018 • Conocer los procesos de gestión administrativa de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018. 	<p>Hernández (2006) menciona que las hipótesis “son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados.” (p.2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo: Cuantitativo • Nivel: Descriptivo. • Técnica de recolección de datos: Entrevista. • Instrumento: Cuestionario • Población: Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. Muestra: 8 trabajadores • Diseño de la investigación No experimental

4.7. Principios Éticos

Durante el desarrollo del presente proyecto se respetó los siguientes principios éticos encontrados en el código de ética para la investigación, promulgada por la ULADECH:

Protección a las personas: Se cumplió con el principio de no perjudicar la dignidad, la identidad, la diversidad y la privacidad de los trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L., porque ellos son el fin y no el medio de la investigación.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Se respeto el medio ambiente, de tal manera se tomó todas las medidas correspondientes para evitar daños.

Libre participación y derecho de estar informado: Este principio se cumplió a través de la información que se le dijo al personal del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. sobre los objetivos del estudio, así mismo respeto su libre participación.

Beneficencia no maleficencia: Se identifico los riesgos que puedan afectar a los participantes, para así poder minimizar los efectos negativos y maximizar los beneficios.

Justicia: Se respeto la equidad y justicia de los participantes y dejamos que estos puedan acceder a los resultados de nuestra investigación.

Integridad científica: Se mantuvo la integridad científica dentro de nuestra investigación, declarando los daños que pueden afectar a los participantes de nuestra investigación

V. Resultados

Resultados respecto al objetivo específico N° 1:

Tabla 1

Difusión de los valores éticos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	50
No	1	12.50
No responde	3	37.50
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 2

Misión y visión de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75
No	2	25
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 3

Evaluación de riesgos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	37.50
No	5	62.50
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 4

Solución al riesgo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	50
No	4	50
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 5

Separación de tareas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75
No	2	25
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 6

Sustento de operaciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	25
No	6	75
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 7

Aplicación de métodos tecnológicos para comunicación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	50
No	2	25
No responde	2	25
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 8

Existencia de buena comunicación interna

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	62.50
No	3	37.50
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 9

Evaluación del desempeño de los trabajadores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	25
No	6	75
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 10

Búsqueda de mejora continua

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75
No	2	25
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 11

Compromiso de los trabajadores con las metas organizacionales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	62.50
No	3	37.50
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 12

Compromiso de los trabajadores con la eficiencia de operaciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	50
No	4	50
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.



Tabla 13

Compromiso y disposición de los trabajadores con la supervisión

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75
No	2	25
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 14

Registro de operaciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75
No	2	25
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 15

Operaciones eficientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75
No	2	25
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 16

Cumplimiento de políticas establecidas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	37.50
No	5	62.50
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Resultados respecto al objetivo específico N° 2:

Tabla 17

Planificación de objetivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	25
No	5	62.50
No responde	1	12.50
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 18

Organigrama institucional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	50
No	4	50
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.



Tabla 19

Manual de organización y funciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	25
No	6	75
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 20

Reglamento interno de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	12.50
No	7	87.50
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.



Tabla 21

Control de recursos humanos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	87.50
No	1	12.50
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 22

Búsqueda de trabajadores competentes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	37.50
No	5	62.50
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 23

Ejecución del control previo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	25
No	6	75
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 24

Ejecución del control concurrente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	50
No	4	50
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

Tabla 25

Ejecución del control posterior

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	37.50
No	5	62.50
No responde	0	0
Total	8	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Micro Empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018.

5.2. Análisis de resultados

1. Según la Tabla N° 1 y Grafico N°1 denominado Difusión de los valores éticos, del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, 4 trabajadores o 50% del total sostuvo que, si se realiza la difusión de los valores éticos, mientras que el 12.50% sostuvo que no realiza la difusión y el 37.50% no respondió a dicha interrogante.

En relación con lo manifestado en las bases teóricas, este principio se basa en que el personal de la empresa debe ser competente y honesto con la entidad; muchas empresas de gran envergadura en el caso del sector privado se enfatizan en contratar personal educado en grandes escuelas y

universidades, asimismo también evalúan calificaciones y conducta, son claros criterios de querer practicar este principio en las organizaciones.

Por tanto como propuesta de conclusión se determinó que en el restaurant El Chef Andino E.I.R.L. se practica muy poco la difusión de valores y comportamientos morales a su personal.

2. Según la Tabla N° 2 y Grafico N°2, denominado Misión y visión de la empresa; del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 75.00% del total sostuvo que, si posee misión y visión institucional, mientras que el 25% menciona lo contrario.

Estos resultados guardan relación a la investigación de Palomares (2016) que señala en sus resultados que el 100% de empresas comerciales encuestadas manifiesta que no se proporciona la información correcta al personal que la requiere con el detalle suficiente y de manera oportuna que le permita cumplir de manera eficiente y efectiva sus responsabilidades.

Por tanto como propuesta de conclusión, se logra arribar que en el Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. hay conocimiento por gran parte del personal en relación al aspecto de poseer un enfoque y misión hacia donde se desean dirigir.

3. Según la Tabla N° 3 y Grafico N°3, denominado Evaluación de riesgos; del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 37.50% mencionó que la empresa si realiza la evaluación de riesgos, mientras que el 62.50% mencionó que no se realiza dicho acto.

Estos resultados guardan relación con la investigación de Samaniego (2013) donde menciona que el 30,77% de los encuestados considerados en la

muestra, si lleva a cabo la Evaluación de Riesgos, mientras que el 61,54% no, aunque manifiestan que si debieran tenerlo y el 7,69% desconoce el tema.

Como propuesta de conclusión por tanto, se arriba a que en el Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. es poco conocido el componente de evaluación de riesgos, una deficiencia que afectara a futuro de manera significativa en los objetivos de la entidad.

4. Según la Tabla N° 4 y Grafico N°4, denominado Solución al riesgo; del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 50% de participantes mencionó que se da solución al riesgo identificado, mientras que la parte restante sostuvo que no se realiza dichos procedimientos.

En relación a las bases teóricas, se menciona que la correcta evaluación y solución a los riesgos permitirá cumplir los siguientes objetivos básicos:

- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos que se han propuesto
- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la empresa.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.

Como propuesta de conclusión, por tanto comentamos que en Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. poco personal conoce las medidas adoptadas por la entidad en relación a los hechos que puedan afectar sus objetivos, deficiencia que de no solucionarse podría incurrir en perdidas para la organización.

5. Según la Tabla N° 5 y Grafico N°5, denominado Separación de tareas; del

100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 75% de los participantes sostuvo que, si se realiza la separación de tareas, mientras que la diferencia sostuvo lo contrario.

Estos resultados guardan relación con la investigación de Sánchez (2019) en la cual menciona que el 78% de encuestados menciona que se ejecutan la selección de empleados mediante selección técnica de contrato, asimismo un 70% asegura que se establecen deberes y obligaciones de los empleados en su contrato.

Como propuesta de conclusión, se hace mención que en el Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. si hay reconocimiento de la distribución de funciones que se realiza al personal, por ende cada uno conoce sus labores y puede estar limitado en cuanto al entrometimiento a otro sector.

6. Según la Tabla N° 6 y Grafico N°6, denominado Sustento de operaciones; del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 25% de participantes sostuvo que, si se realiza el sustento de operaciones mediante documentos, mientras que el 75% restante sostuvo que no se realizan dichos actos.

Estos resultados guardan relación con la investigación de Sánchez (2019) en la cual se menciona que casi el 100% de trabajadores menciona que se realiza la sustentación de operaciones y cuentas en cada periodo.

Como propuesta de conclusión hacemos mención que este proceso es muy importante, debido a que se tiene un control sobre las funciones de los trabajadores así como del manejo con el que están administrando los recursos de la entidad.

7. Según la Tabla N° 7 y Grafico N°7, denominado **Aplicación de métodos tecnológicos para comunicación**; del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 50% de los participantes mencionó que, si se aplican los métodos tecnológicos para estar en comunicación, mientras que el 25% sostuvo que no se practica y la diferencia no opto a responder.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Figueroa (2019) donde menciona que el 90% respondió que la entidad ofrece información de calidad y transparente, sin embargo la diferencia porcentual menciona que la entidad no brinda de dichos datos.

Como propuesta de conclusión por ende se arriba que el Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. conoce la aplicación de medios tecnológicos para que puedan estar en comunicación, pero es de poco conocimiento por parte del total de trabajadores de la entidad.

8. Según la Tabla N° 8 y Grafico N°8, denominado Existencia de buena comunicación interna; del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 62.50% sostuvo que dentro de la empresa existe una buena comunicación interna, mientras que el 37.50% de los participantes respondieron lo contrario.

En relación a los resultados obtenidos, los datos recopilados por la investigación de Samaniego (2013) mencionan que en la encuesta el 88,62% de los consultados respondió que, si se deben tener una apropiada información y comunicación entre los colaboradores de su empresa, mientras que 15,38% contestó que no y el 0,00% desconocía.

Como propuesta de conclusión se sostiene que en el Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. hay una considerable comunicación interna, la cual puede servir como fortaleza para la adopción de acciones por parte del personal de dirección de la entidad.

- 9.** Según la Tabla N° 9 y Grafico N°9, denominado Evaluación del desempeño de los trabajadores; del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 25% de los participantes mencionó que, si se realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores, mientras que el 75% sostuvo que no se practica dicho procedimiento.

Estos resultados se relacionan con la investigación en donde se muestra que Vasquez (2016) la cual hace mención que un 60 % de los trabajadores encuestados señalaron que son evaluados en su desempeño, mientras que en un 40% desconocen de ello.

Como propuesta de conclusión se menciona que la constante evaluación de desempeño ayuda a que la organización pueda evaluar en qué nivel están cumpliéndose las funciones de los trabajadores, en caso de aplicar bajo sustento fundamentado y documentación previa se podrá bonificar a los trabajadores, incentivándoles a seguir con su mejora continua y buscar mejorar el logro de sus metas por cada sector.

- 10.** Según la Tabla N° 10 y Grafico N° 10, denominado Búsqueda de mejora continua; del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, un 75% mencionó que, si se realiza la búsqueda de la mejora continua en los diversos aspectos del ente, mientras que el 25% sostuvo que

no se tiene ese compromiso por parte de los empleadores.

Como propuesta de conclusión, mencionamos que esta empresa busca la mejora continua en la prestación de los servicios que ofrece, ello la ayudara si la complementa con la aplicación de un control interno adecuado.

- 11.** Según la Tabla N° 11 y Grafico N°11, denominado Compromiso de los trabajadores con las metas organizacionales; del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 62.50% mencionó que está comprometido con las metas de la empresa, mientras que la diferencia menciona lo contrario.

Estos resultados guardan relación la investigación de Figueroa (2019) el 81% menciona que los están comprometidos con las metas de la entidad, asimismo el margen porcentual que resta considera que no es apropiado estar comprometido con dichos objetivos.

Como propuesta de conclusión se sostiene que existe un considerable numero de trabajadores de la empresa que se sienten comprometidos con las metas de la entidad, sin embargo no son el total y por ende no es una fortaleza de la empresa y debe de preocuparse por que haya compromiso total.

- 12.** Según la Tabla N° 12 y Grafico N°12, denominado Compromiso de los trabajadores con la eficiencia de operaciones; del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 50% de los participantes mencionó que están comprometidos con la eficiencia de las operaciones, mientras que la diferencia menciona de forma negativa.

Como propuesta de conclusión hacemos menciona que existe un

compromiso parcial y a medias de los trabajadores de la entidad, debe de apoyarse de la gerencia de políticas que le permitan hacer que los trabajadores cumplan con ayudar en la eficiencia y eficacia de las operaciones.

- 13.** Según la Tabla N° 13 y Grafico N°13, denominado Compromiso y disposición de los trabajadores de supervisión; del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 75% mencionó que están comprometidos y dispuestos a todo procedimiento de supervisión, mientras que el 25% de los participantes mencionaron de forma negativa.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Figueroa (2019) donde menciona que en su gran mayoría menciona que el sistema de control interno es evaluado en cada periodo por el personal directivo de la entidad y un poco porcentaje que dicho sistema no es monitoreado por el personal responsable de ello.

Como propuesta de conclusión se menciona que la supervisión es un proceso constante, sobre el cual se debe de estimar el nivel de eficiencia y eficacia del funcionamiento del control interno, asimismo sirve para las entidades en el aspecto que podrá adoptarse ajustes o medidas para dar solución a la aplicación del sistema o corrección de actividades que no vayan de acuerdo con la normativa.

- 14.** Según la Tabla N° 14 y Grafico N°14, denominado Registro de operaciones; del 100%, del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 75% de participantes aseguró que se realiza el registro

contable de las operaciones de forma oportuna, mientras que la diferencia menciono de forma negativa.

Estos resultados guardan relación con la investigación de Samaniego (2013) donde menciona que el 88,46% respondió afirmativamente que importante en las Micro empresas las actividades de Control Interno, mientras que sólo el 0,00% dice que no y el 11,54% desconoce.

Como propuesta de conclusión, se observa que en esta entidad existe un oportuno registro de las operaciones que realizan, el cual ayuda a no tener problemas de desorden o ubicación de posibles pagos o cobros que posea la organización.

- 15.** Según la Tabla N° 15 y Grafico N°15, denominado Operaciones eficientes; del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 75% de los participantes mencionó que las operaciones que realizan están siendo practicadas eficientemente, mientras que el 2% sostuvieron lo contrario.

En relación a las bases teóricas, se puede ver señalar que el aplicar operaciones eficientes es uno de los objetivos del control interno el cual se enfoca en la practica eficiente y eficaz de las operaciones directas e indirectas de la empresa.

Como propuesta de conclusión por ello se logra describir que en Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. consideran que sus operaciones son realizadas eficientemente.

- 16.** Según la Tabla N° 16 y Grafico N°16, denominado Cumplimiento de políticas establecidas; del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef

Andino E.I.R.L. encuestados, el 37.50% de participantes mencionó que cumplen con las políticas establecidas por el personal gerencial, mientras que el 62.50% no respondieron de forma afirmativa.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Vasquez (2016) donde se hace mención que el 90% de sus trabajadores cumple con las políticas que propone la entidad y un 10% desconoce de dichos lineamientos.

Como propuesta de conclusión se hace mención que esta entidad esta trabajando de forma empírica y no aplica de manera continua la formalidad y documentación en la sustentación de sus operaciones.

- 17.** Según la Tabla N° 17 y Grafico N°17, denominado Planificación de objetivos; del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 25% mencionó que se realiza la planificación de objetivos, mientras que el 62.50% respondió de forma negativa y la diferencia restante no opino al respecto.

Este aspecto va de la mano con el elemento de coordinación que menciona ser de necesidad para afrontar compromisos y apuros por parte de la organización, que vaticina las pugnas propias de entendimientos diferentes a las atribuciones de cargos y autoridad.

Ellos guardan relación entre si y como propuesta de conclusión se señala que existe poca aplicación de proponer metas por parte de esta entidad.

- 18.** Según la Tabla N° 18 y Grafico N°18, denominado Organigrama institucional del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 50% de los participantes mencionó que la empresa cuenta con organigrama institucional, mientras que la diferencia respondió de forma

negativa.

En relación a las bases teóricas Samaniego (2013) menciona que en la empresa donde se encuesta un 46% posee organigrama institucional, mientras que la diferencia desconoce al respecto. Existe una relación directa, debido a que en el restaurant conocen de manera pobre dicho gráfico y en la entidad donde Samaniego investigación es igual.

Como propuesta de conclusión por ende señalamos que el conocer este grafico donde se muestran los sectores y niveles jerárquicos ayuda a la empresa conocer debajo de quien están y por encima de quien.

- 19.** Según la Tabla N° 19 y Grafico N°19, denominado Manual de organización y funciones; del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 25% mencionó que la empresa cuenta con un MOF, por otro lado, el 75% aseguro que no se cuenta con dicha normatividad.

Por lo tanto se concluye que la entidad coordina de manera inadecuada con relación a la presentación y difusión de un Manual de Organización y funciones, el cual solo se dedica a realizar actividades de manera empírica y sin contrato que lo estipule

- 20.** Según la Tabla N° 20 y Grafico N°20, denominado Reglamento interno de trabajo; del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 87.50% mencionó que la empresa cuenta con un RIT, por otro lado, el 12.50% aseguro que no se cuenta con dicha normatividad.

Ambos resultados (tabla 19 y 20) guardan relación con la investigación de Sánchez (2019) en donde se mencionó que caso el 70% de los encuestados poseer manuales de procedimientos y normativas internas

que contienen sus actividades y funciones de cada trabajador.

Como propuesta de conclusión se menciona que es muy relevante contar con reglamentos o normativas internas en las organizaciones por concepto de que estas trabajan como ordenamientos que regularan las funciones de la entidad, asimismo podrán sancionar y amonestar en caso no se cumpla con lo establecido por ello.

- 21.** Según la Tabla N° 21 y Grafico N°21, denominado Control de recursos humanos, del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 87.50% mencionó que, si se realiza el control de personal dentro de la empresa, mientras que el 12.50% sostuvo que no se realiza dicho control.

Estos resultados se relacionan con la investigación realizada por Arévalo (2015) señala que El 100% de las empresas que prestan servicio de restaurants, cuenta con personal capacitado y experiencia laboral.

Como propuesta de conclusión sostenemos que en esta organización existe un control constante del personal, el cual puede afectar de manera positiva con la ejecución de sus labores, incentivándolas a que la apliquen en base a lo que busca la empresa.

- 22.** Según la Tabla N° 22 y Grafico N°22, denominado Búsqueda de trabajadores competentes, del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 37.50% de participantes mencionó que se realiza la búsqueda de personal competente, mientras que la diferencia menciona que no se realiza dicho procedimiento.

Esta investigación se relaciona directamente con los resultados de

Vasquez (2016) en la cual se menciona que un 90% de los encuestados menciono buscar trabajadores competentes y el 10% considera que no se realiza de esa manera.

Como propuesta de conclusión se señala que en esta entidad no se realiza la búsqueda de personal por competencias, situación que se debe mejorar para el eficiente cumplimiento de objetivos de la entidad.

- 23.** Según la Tabla N° 23 y Grafico N°23, denominado ejecución del control previo se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 25% de los participantes mencionó que se realiza la ejecución del control previo, mientras que el 75% sostuvo que no se aplica dicho control.

Por ello se concluye que esta entidad conoce muy poco referente al control interno previo, el cual se el principal regulador de normativas, principios, políticas y lineamientos de las actividades organizacionales.

- 24.** Según la Tabla N° 24 y Grafico N°24, denominado Ejecución del control concurrente se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 50% de los participantes mencionó que se realiza la ejecución del control concurrente, mientras que el porcentaje restante sostuvo que no se aplica dicho control.

En relación a dichos resultados Delgado y Ena (2008) mencionan que es diseñado el control concurrente para que todas las actividades de la empresa estén actuando de manera coordinada y en base al cumplimiento de los objetivos. Asimismo, que las entidades que la apliquen podrán detectar irregularidades que deben de ser consideradas en las desviaciones de

cumplimiento.

Como propuesta de conclusión se logra describir que existe en esta entidad conocimiento escaso en relación al control concurrente, situación que debe inculcarse desde la cima jerárquica hasta la masa menos que labora en ella.

- 25.** Según la Tabla N° 25 y Grafico N°25, denominado Ejecución del control posterior se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 37.50% de los participantes mencionó que se realiza la ejecución del control posterior, mientras que el 62.50% sostuvo que no se aplica dicho control.

Este resultado guarda relación con la investigación de Yaguargos (2015) que menciona que del 100% de los trabajadores sometidos a encuesta, el 47% sostuvo que en su entidad casi nunca se realiza la verificación y aplicación del control posterior, un 35% mencionaron que se realiza de manera frecuente la supervisión y un 18% sostuvo que jamás se cumple con este componente de control interno.

Como propuesta de conclusión general se establece que existen deficiencias en relación al componente del control interno (ambiente de control y evaluación de riesgos), los principales factores que se ven cumplidos deficientemente es la difusión y captación de los trabajadores en relación a los valores éticos e íntegros, asimismo es poco el desempeño que se ejerce por parte del personal directivo en relación a difundir la misión y visión, consentir a la identificación, evaluación y solución a los hechos que afecten negativamente las metas de la entidad. Por tanto se requiere que se

cumplan con dichos aspectos, generara como beneficio que puedan obtener como organización un nivel de comportamientos íntegros y pulcros, que conozcan la visión y misión que buscan cumplir, asimismo el conocer sus riesgos les ayudara a darle solución oportunamente a poder disminuir su impacto o controlarle en un determinado periodo, este restaurante debe de buscar ser competitivo en dichos aspectos y le servirá para la mejor obtención de lucro, imagen y posición en el giro que realiza.

VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

Conclusión General

Se determinó las características del sistema de control interno en la gestión administrativa de la micro empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. de Huaraz, 2018, concluyendo con los siguiente: Referente a la dimensión de cumplimiento de los valores éticos el cumplimiento es menor a la mitad de la organización, su misión y visión es poco difundida en los participantes de la entidad, en relación al componente evaluación de riesgos no son contadas como políticas la detección, evaluación y solución a los riesgos. La distribución de tareas dentro del Restaurant si se realiza pero existe poco personal que desconoce y necesita saber el porqué de su importancia. Otro punto deficiente que se describe es el poco sustento de sus funciones, no presentan documentos más por el contrario la realizan de manera verbal, lo cual no es aceptable; otro aspecto que se describe es el poco conocimiento de la tecnología de comunicación e información, sin embargo también se mencionó que la entidad va en camino a diseñar medios informáticos que le permitan la mejora de sus actividades, un factor que sobresale es la comunicación constante de los trabajadores, sin embargo no hay una evaluación de sus funciones o desempeño. En relación a la gestión empresarial del Restaurant como consecuencia del cumplimiento empírico del control interno, la

fase de planificación de metas no es conocida por el personal trabajador de la entidad, asimismo falta conocer por una parte la estructura organizacional de la entidad, pocos trabajadores defienden poseer el MOF y el RIT, en relación con el control de trabajadores si es considerable su manejo, pero no existen políticas que ayuden a la empresa contratar personal competente para el giro y posicionamiento de la empresa.

Un punto muy importante el cual se señala, es que en su gran mayoría la organización posee el compromiso de actuar de acorde a sus objetivos y realizar de mejor manera sus operaciones, sin embargo como aporte del investigador se hace mención que un restaurant, es aquel entorno que requiere un alto nivel de compromiso para poder ofrecer un servicio, si se cumple con las pautas que establece el control interno se podrá satisfacer a los usuarios y provocar que exista mayor demanda y mejore su rentabilidad, por tanto se debe enfocar en el mayor cumplimiento de los principios y componentes del control interno que se presenta en este estudio.

Como valor agregado al usuario final, indicamos a la organización ayudarse aún más de las TICs, la tecnología ha tendido a incrementarse, por ende en primer lugar, el emplear un menú que se difunda por redes sociales, ayudara a conocer de su servicio, la vestimenta de sus trabajadores mejorara la imagen de la entidad, el implementar y difundir la misión y visión dentro de su local ayudara a que la conozcan personal interno y usuarios terceros y que puedan sentir que es una entidad que busca cumplir metas y no permanecer por costumbre.

Respecto al objetivo específico N° 1:

Se describió el sistema de control interno en la micro empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. en la Ciudad de Huaraz, 2018, concluyendo que la entidad cumple con los principios, fases y objetivos del control interno de manera deficiente, referente a la dimensión principios del control interno su cumplimiento es deficiente por motivo de que en poca magnitud se difunde o se reciben los valores éticos que deben ser cumplidos dentro de la entidad, de igual manera la misión y visión de la entidad no está siendo difundida de manera correcta a todo el personal de la entidad, la evaluación de riesgos a los cuales puede estar vulnerable la empresa no es tomada en cuenta por los empleadores a tiempo, por lo cual al intentar solucionarlos pueden estos ya haber afectado grandemente los objetivos de la entidad, en cuanto a la separación de funciones si es practicada razonablemente, no obstante se debe exigir un mayor fundamento de cada operación realizada por cada personal de la entidad, ya sea este administrativo o que tengan que ver directamente con el giro del negocio, es mas no se aplican métodos tecnológicos como grupos sociales u otros para establecer una comunicación fluida dentro del ente, y si la realizan es sin aplicar las Tics. Por último, se concluye que dentro de la entidad no se observa de manera razonable que se evalué el desempeño de cada trabajador, pero como toda empresa busca una mejora continua de manera empírica aún. En relación a las fases del control interno el Restaurant El Chef Andino en gran parte está comprometido con las metas de la entidad, igualmente frente a las operaciones y estar dispuestos a ser supervisados constantemente. En relación a los objetivos del control interno el registro de operaciones en la entidad se da de manera razonable, las políticas no

son cumplidas gustosamente debido a la poca difusión y como consecuencia las operaciones son realizadas, pero no eficientemente.

Respecto al objetivo específico N° 2:

Se describió la gestión administrativa de la micro empresa Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. en la Ciudad de Huaraz, 2018, concluyendo que el cumplimiento de cada componente de la gestión empresarial es practicada de forma deficiente, por concepto del poco conocimiento de la planificación de objetivos de la empresa, asimismo una considerable parte no conoce sobre la estructura organizacional, y un mínimo personal conoce referente al Manual de Organización y Funciones y Reglamento Interno de Trabajo, por otra parte los empleadores controlan de manera regular al personal del Restaurant referente a sus ingresos y salidas, no obstante existe una forma muy simple de contratarlos, sin evaluar de forma previa su capacidad para ejercer una determinada función o cargo.

Como aporte, sostengo que las diferentes fases de la gestión empresarial van de la mano con un mecanismo de control interno, se complementan y su correcta aplicación ayudara a la empresa a ser más competente en relación a las demás entidades. En la fase de planificación, se debe buscar políticas correctas, en la fase de dirección se dirige el correcto funcionamiento de estas y en el control se evalúa y mejor constantemente que los fundamentos establecidos se ajusten a las nuevas necesidades, en este caso de la prestación de servicios que ofrecen los restaurantes.

6.2. Recomendaciones

Recomendación General:

Se recomienda una mayor determinación al momento de aplicar los procedimientos del control interno, que haya una mayor difusión y compromiso de los trabajadores con las practicas éticas y valores, asimismo que se practique la evaluación de posibles riesgos previos a la ejecución de operaciones, para que la empresa no esté preocupándose a último momento de aquellos peligros a los que pueda estar expuesto. Con referencia a la gestión empresarial se recomienda difundir sus normas internas del trabajo, situación que beneficiara a la parte del trabajador y empleador, así también planificar y solicitar que practicas se puede practicar más para beneficio de la empresa y satisfacción del cliente.

Respecto al objetivo específico N° 1:

Se recomienda practicar de mejor forma los principios de cada componente del control interno, buscar estar comprometidos con cada fase de este sistema y sobre todo enfocarse y empaparse continuamente con las metas del control interno, que a la larga contribuirán a una mayor rentabilidad económica y eficiente gestión empresarial del Restaurant El Chef Andino.

Respecto al objetivo específico N° 2:

Se recomienda que el empleador de la entidad pueda planificar de forma adecuada sus objetivos, asimismo elaborar correctamente y difundir su organigrama institucional, Manual de organización y Funciones y Reglamento interno del trabajo, uno de los puntos más deficientes que falta resolver es proponer políticas para contratar un personal competente y que busque la mejora continua de la institución, que trabaje como equipo y en compromiso con la entidad.

Aspectos complementarios

Referencias bibliográficas

Alvarado y Tuquiñahui (2016) *Propuesta de un Sistema de Control Interno*

Administrativo, mediante el método COSO III. Tesis previa a la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría. Recuperado de:

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>

Bautista, J. (2014). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de*

las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del departamento de Piura, periodo 2014. Tesis para optar el título Profesional de

Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.

Recuperado de: [https://es.scribd.com/document/298467618/EL-CONTROL-](https://es.scribd.com/document/298467618/EL-CONTROL-INTERNO-Y-SU-INCIDENCIA-EN-LA-GESTION-ADMINISTRATIVA-DE-LAS-EMPRESAS-ENVASADORAS-Y-COMERCIALIZADORAS-DE-GAS-LICUADO-DE-PETROLEO-DEL-DEPARTA)

[INTERNO-Y-SU-INCIDENCIA-EN-LA-GESTION-ADMINISTRATIVA-](https://es.scribd.com/document/298467618/EL-CONTROL-INTERNO-Y-SU-INCIDENCIA-EN-LA-GESTION-ADMINISTRATIVA-DE-LAS-EMPRESAS-ENVASADORAS-Y-COMERCIALIZADORAS-DE-GAS-LICUADO-DE-PETROLEO-DEL-DEPARTA)

[DE-LAS-EMPRESAS-ENVASADORAS-Y-COMERCIALIZADORAS-DE-](https://es.scribd.com/document/298467618/EL-CONTROL-INTERNO-Y-SU-INCIDENCIA-EN-LA-GESTION-ADMINISTRATIVA-DE-LAS-EMPRESAS-ENVASADORAS-Y-COMERCIALIZADORAS-DE-GAS-LICUADO-DE-PETROLEO-DEL-DEPARTA)

[GAS-LICUADO-DE-PETROLEO-DEL-DEPARTA](https://es.scribd.com/document/298467618/EL-CONTROL-INTERNO-Y-SU-INCIDENCIA-EN-LA-GESTION-ADMINISTRATIVA-DE-LAS-EMPRESAS-ENVASADORAS-Y-COMERCIALIZADORAS-DE-GAS-LICUADO-DE-PETROLEO-DEL-DEPARTA)

Benítez (2014) *Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y*

contable para la ferretería MY FRIEND, ubicada en el sector Los Ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura – Ecuador. Trabajo de Grado previo la

obtención del título de ingeniero en contabilidad y auditoría C.P.A.

Recuperado de:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/1/02%20ICA%20920%20TESIS.pdf>

Bravo, H. (2000). *Eficiencia y Eficacia del control interno*. Lima. Editorial Lavel S.A.

Brock & Palmer. (1987). *Contabilidad principios y aplicaciones*. Barcelona. Editorial reverté, s.a.

Brown, a. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid, España. Ediciones Diaz de Santos, S.A.

Carvajal & Esobar (2010). *Herramienta integrada de control interno y administración de riesgos*. Colombia. Editado por externando.

Cepeda, G. (1996). *Auditoría y control interno*. Bogotá. Editorial Mc Graw Hill.

COSO, (1992). *Control interno – Marco integrado. Resumen Ejecutivo*. Recuperado de: http://doc.contraloria.gob.pe/control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

Coz & Pérez (2016) *Control Interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país*. Tesis para optar el título profesional de contador público. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1600/CONTROL%20INTERNO%20PARA%20LA%20EFICIENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Delgado & Ena (2008). *Conceptos de Administración Estratégica*, 11 Edición. Editorial Pearson Educación, México.

Diaz (2014) *Propuesta de un Sistema de Control Interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la Empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A.* Tesis para optar el título de contador público. Recuperado de:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/753/diaz_ericka.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Diaz de Santos (1997). *Los nuevos conceptos de control interno (informe coso)*, Madrid, Coopers & Lybrand.

Diaz de Santos (2015). *Los nuevos conceptos de Control Interno (Informe COSO)*. Madrid. Lavel, S.A.

Escudero, J. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid, España. Ediciones nobel.

Estrada, W. (2013). *Ventajas en la implementación de un sistema de control interno en el área de almacén de la UGEL - Sihuas 2013*. Chimbote. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Estupiñán, G. (2002). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, Ecoe ediciones.

Figuerola, L. (2019). Caracterización del control interno en la empresa corporación de negocios “Sur Perú” S.A.C. Huaraz, 2018. Tesis para optar el título de contador público. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12301/CONTROL_INTERNO_COORPORACION_FIGUEROA_MANSICIDOR_LISED_YESENIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, J. (2015). *La participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, 2013*. Tesis para optar el título Profesional de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado de:

<https://es.scribd.com/document/298467766/LA-PARTICIPACION-DEL->

CONTROL-INTERNO-EN-LA-GESTION-ADMINISTRATIVA-Y-
CONTABLE-DE-LAS-EMPRESAS-CONSTRUCTORAS-DEL-PERU-2013

Fonseca, O. (2011). *Sistema de Control Interno para las organizaciones*. México.

Primera edición.

Gómez, F. Madariaga, J. Santibáñez, F. y Apraiz, A, Finanzas de empresa.

Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1290/1290.pdf>

Gómez, G (2003). Manuales de procedimientos y su aplicación dentro del Control

Interno. Recuperado de

<http://www.monografias.com/trabajos59/analisisinformes-coso-coco/analisis-informes-coso-coco2.shtml>

Hernández, Fernández & Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. México:

McGraw Hill.

Juan Marinello Pérez (2010). *Calidad total en la atención al cliente*. España.

Editorial Ideas propias

Miranda, A., de, Torras, O., González, J., (1982), *Auditoría de las Empresas*

Socialistas. Tomo I, Cuba, Editorial Combinado Poligráfico

OLACEFS y CTPBG. (2015). El control interno desde la perspectiva del enfoque

COSO –su aplicación y evaluación en el sector público. Recuperado de:

<https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/03/15.pdf>

Ortega, D. (2006). *Control Interno*. Obtenido de Universidad de Francia:

Recuperado de: http://www.es.wikipedia.org/wiki/control_interno

Osorio, I. (2014) *El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos*

educativos privados en la ciudad de quetzaltenango. Tesis. Recuperado de:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Osorio-Imelda.pdf>

- Pollit & Hungler (1998). *Metodología de la investigación en salud*. México: Mc Grau Hill.
- Ramos, R. (2016), *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales: caso Brandon's Negocios e Inversiones SAC del periodo 2015*, Tesis para optar el título Profesional de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/298469186/EL-CONTROL-INTERNO-Y-SU-INFLUENCIA-EN-LA-GESTION-ADMINISTRATIVA-DE-LAS-EMPRESAS-COMERCIALES-DEL-PERU-CASO-BRANDON-S-NEGOCIOS-E-INVERSIONES-SAC-DE-TRU>
- Samaniego (2013) *Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las microempresas en el distrito de Chaclacayo*. Tesis para optar el grado de contador público. ULADECH. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf
- Sanchez, C. (2019) *Características del control interno en la empresa "Jardyc" E.I.R.L. 2017*. Tesis para optar el título de contador público. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15476/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_SANCHEZ_CAURURO_FIDENCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sampieri, Fernández & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. México. Quinta edición, The McGraw- Hill, Inc.
- Santillana, J. (2015). *Sistema del control interno*. Puebla. Tercera edición, Pearson. Sistema del control interno.

Soto, R. (2015). *Control interno en la Municipalidad Provincial de Corongo*, Tesis para optar el título de Contador Público. Uladech-católica. Huaraz

Torres, J. (2001) *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.

Vásquez (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 múltiples “El constructor L & A” S.A.C. Tesis para optar el grado de contador público. ULADECH. Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1114/CONTRO
L_INTERNO_INFLUENCIA_VASQUEZ_HUERTA_YOLANDA_ESTHER.
pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1114/CONTRO
L_INTERNO_INFLUENCIA_VASQUEZ_HUERTA_YOLANDA_ESTHER.
pdf?sequence=1)

a) Si

b) No

c) Desconozco

25. ¿El Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. realiza el control posterior de operaciones?

a) Si

b) No

c) Desconozco

Anexo 2: Gráficos estadísticos

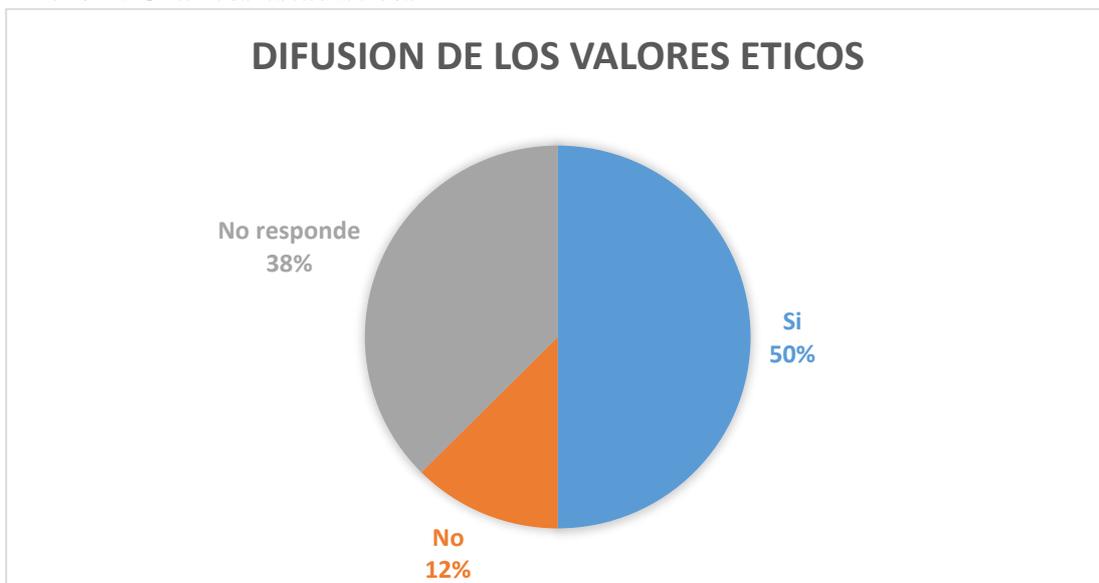


Gráfico 1: Difusión de los valores éticos

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 1

Interpretación: En el gráfico 1 denominado “Difusión de los valores éticos” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 50% sostuvo que, si se realiza la difusión de los valores éticos, mientras que el 12.50% sostuvo que no realiza la difusión y el 37.50% no respondió a dicha interrogante.

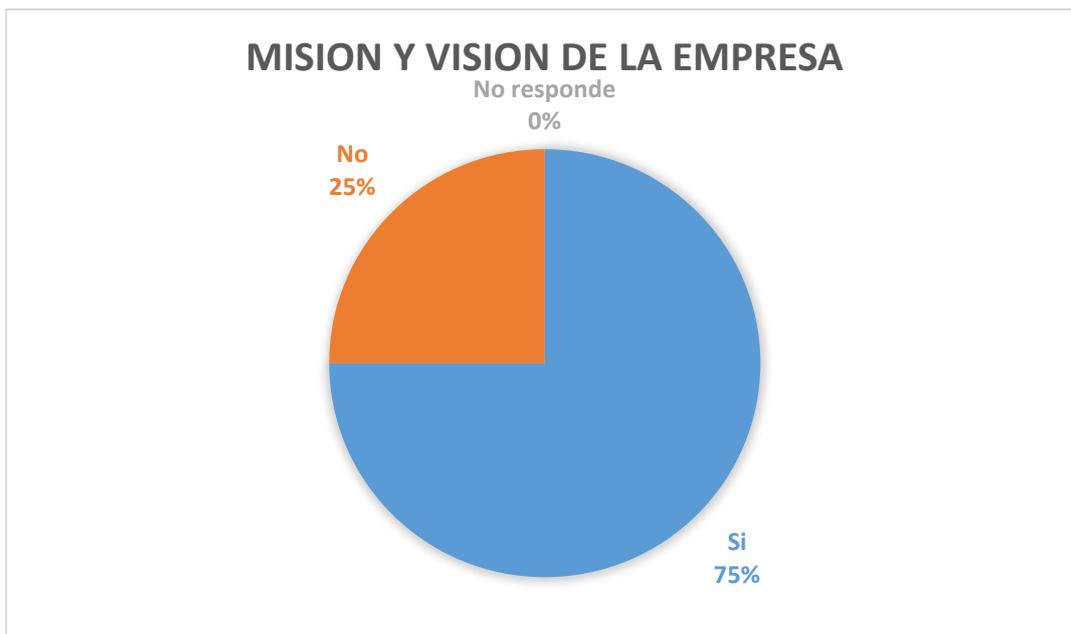


Gráfico 2: Misión y visión de la empresa

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 2

Interpretación: En el grafico 2 denominado “Misión y visión de la empresa” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 75.00% del total sostuvo que, si posee misión y visión institucional, mientras que el 25% menciono lo contrario.

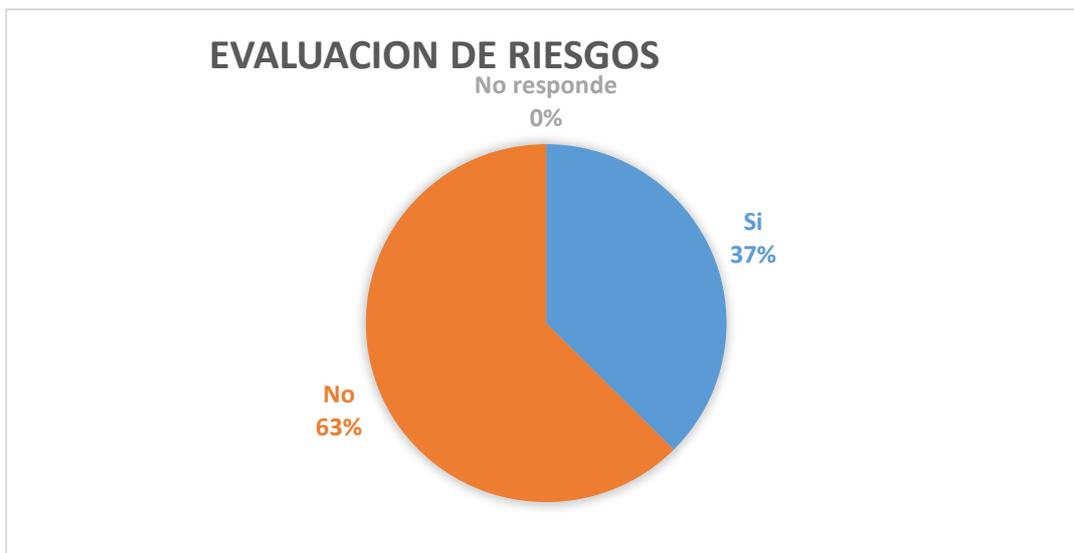


Gráfico 3: Evaluación de riesgos

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 3

Interpretación: En el gráfico 3 denominado “Evaluación de riesgos” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 37.50% mencionaron que la empresa si realiza la evaluación de riesgos, mientras que el 62.50% menciono que no se realiza dicho acto.



Gráfico 4: Solución al riesgo

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 4

Interpretación: En el gráfico 4 denominado “Solución al riesgo” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 50% de participantes menciona que se da solución al riesgo identificado, mientras que la parte restante sostuvo que no se realiza dichos procedimientos.



Gráfico 5: Separación de tareas

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 5

Interpretación: En el grafico 5 denominado “Separación de tareas” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 75% de los participantes sostuvo que, si se realiza la separación de tareas, mientras que el 25% respondió negativamente.



Gráfico 6: Sustento de operaciones

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 6

Interpretación: En el gráfico 6 denominado “Sustento de operaciones” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 25% de participantes sostuvo que, si se realiza el sustento de operaciones mediante documentos, mientras que el 75% restante sostuvo que no se realizan dichos actos.



Gráfico 7: Aplicación de métodos tecnológicos para comunicación

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 7

Interpretación: En el grafico 7 denominado “Aplicación de métodos tecnológicos para comunicación” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 50% de los participantes mencionaron que, si se aplican los métodos tecnológicos para estar en comunicación, mientras que el 25% sostuvo que no se practica y la diferencia no opto a responder.

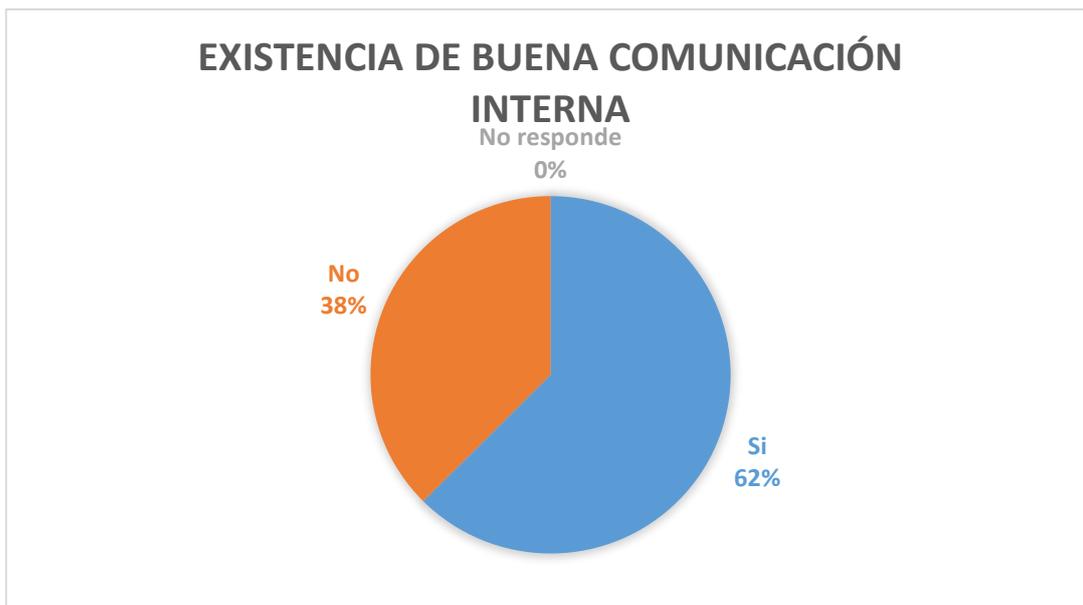


Gráfico 8: Existencia de buena comunicación interna

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 8

Interpretación: En el gráfico 8 denominado “Existencia de buena comunicación interna” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 62.50% sostuvo que dentro de la empresa existe una buena comunicación interna, mientras que el 37.50% de los participantes respondieron lo contrario.

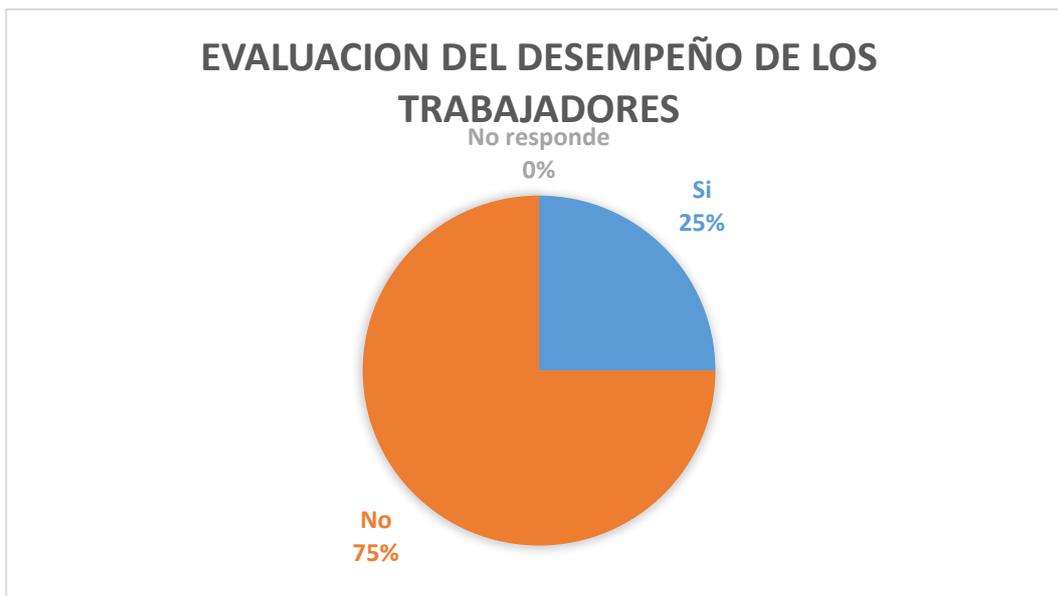


Gráfico 9: Evaluación del desempeño de los trabajadores.

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 9

Interpretación: En el grafico 9 denominado “Evaluación del desempeño de los trabajadores” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 25% de los participantes mencionaron que, si se realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores, mientras que el 75% sostuvo que no se practica dicho procedimiento.

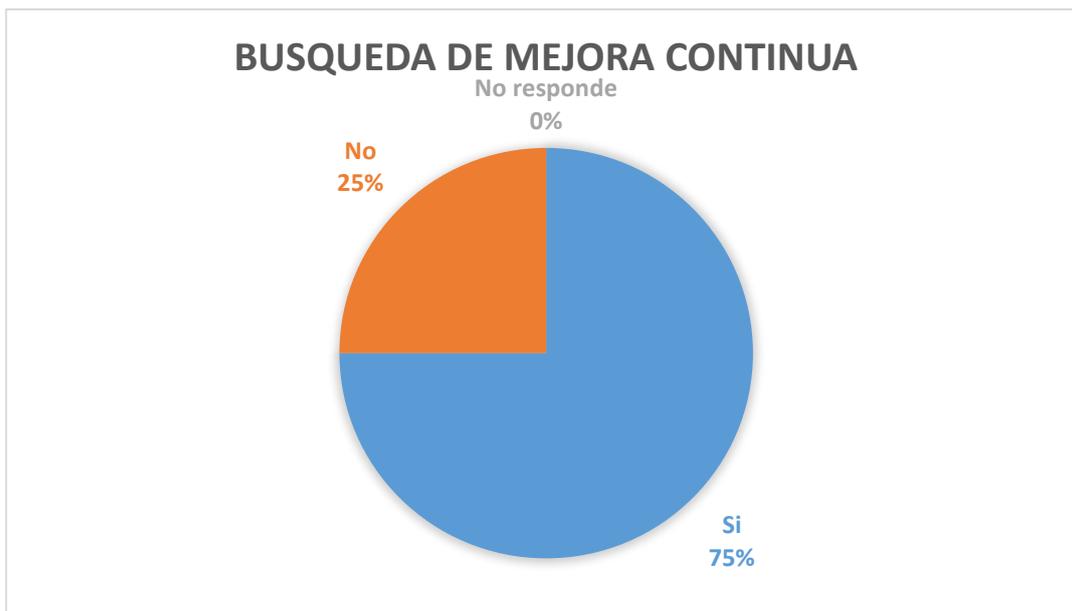


Gráfico 10: Búsqueda de mejora continua

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 10

Interpretación: En el gráfico 10 denominado “Búsqueda de mejora continua” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, un 75% mencionó que, si se realiza la búsqueda de la mejora continua en los diversos aspectos del ente, mientras que el 25% sostuvo que no se tiene ese compromiso por parte de los empleadores.

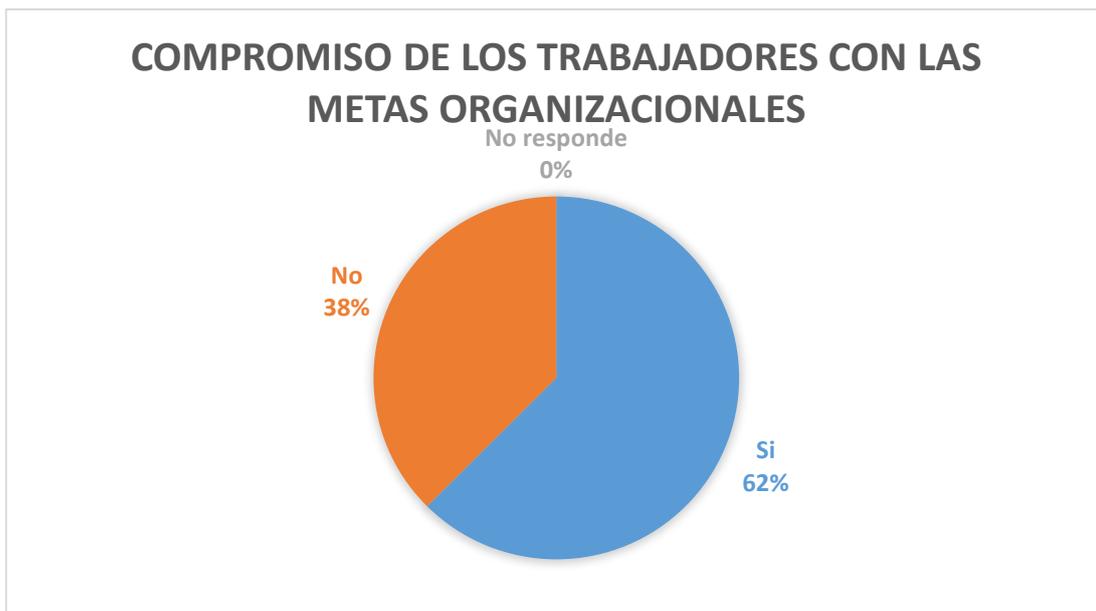


Gráfico 11: Compromiso de los trabajadores con las metas organizacionales

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 11

Interpretación: En el grafico 11 denominado “Compromiso de los trabajadores con las metas organizacionales” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 62.50% menciono que está comprometido con las metas de la empresa, mientras que la diferencia menciono lo contrario.



Gráfico 12: Compromiso de los trabajadores con la eficiencia de las operaciones

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 12

Interpretación: En el grafico 12 denominado “Compromiso de los trabajadores con la eficiencia de las operaciones” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 50% de los participantes mencionaron que están comprometidos con la eficiencia de las operaciones, mientras que la diferencia menciona de forma negativa.



Gráfico 13: Compromiso y disposición de los trabajadores con la supervisión

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 13

Interpretación: En el grafico 13 denominado “Compromiso y disposición de los trabajadores con la supervisión” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 75% mencionaron que están comprometidos y dispuestos a todo procedimiento de supervisión, mientras que el 25% de los participantes mencionaron de forma negativa.



Gráfico 14: Registro de operaciones

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 14

Interpretación: En el grafico 14 denominado “Registro de operaciones” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 75% de participantes aseguraron que se realiza el registro contable de las operaciones de forma oportuna, mientras que la diferencia menciono de forma negativa.



Gráfico 15: Operaciones eficientes

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 15

Interpretación: En el gráfico 15 denominado “Operaciones eficientes” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 75% de los participantes mencionaron que las operaciones que realizan están siendo practicadas eficientemente, mientras que el 25% sostuvieron lo contrario.

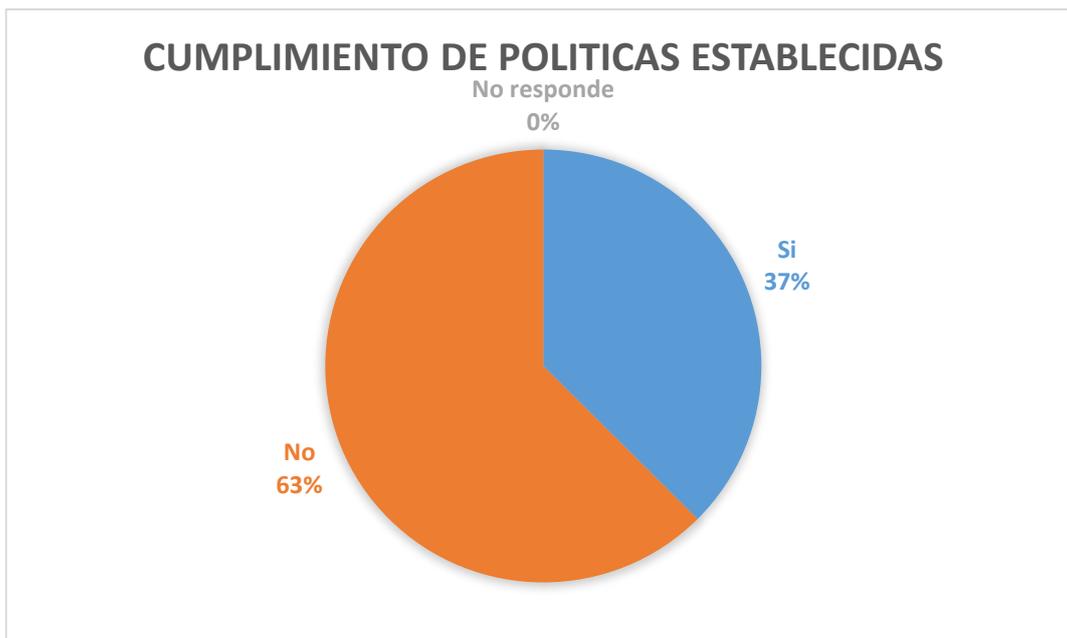


Gráfico 16: Cumplimiento de políticas establecidas

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 16

Interpretación: En el gráfico 16 denominado “Cumplimiento de políticas establecidas” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 37.50% de participantes mencionaron que cumplen con las políticas establecidas por el personal gerencial, mientras que el 62.50% no respondieron de forma afirmativa.

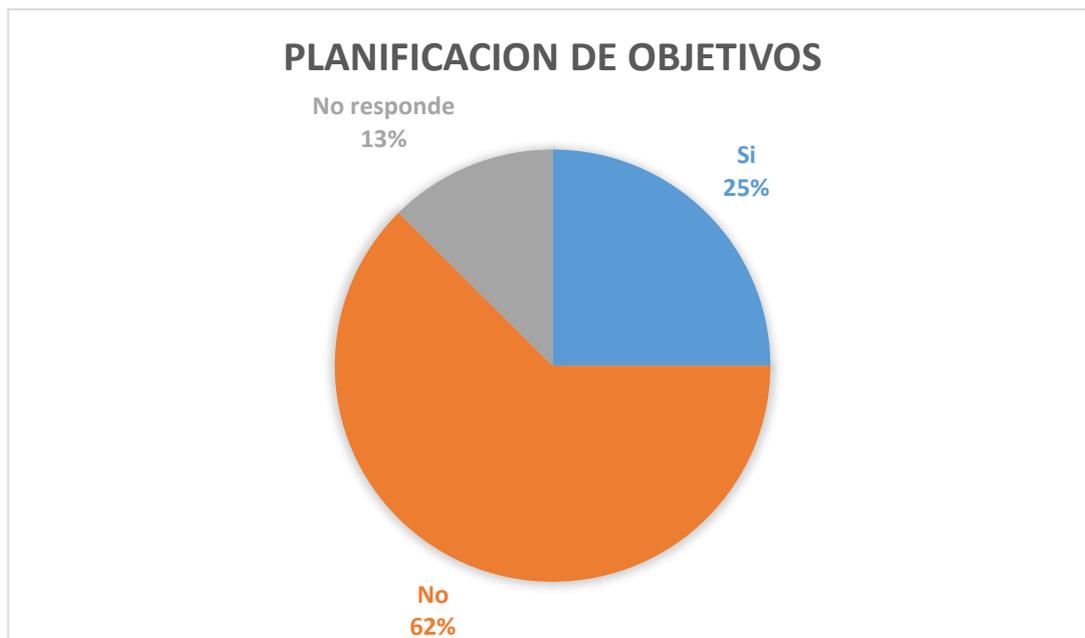


Gráfico 17: Planificación de objetivos

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 17

Interpretación: En el gráfico 17 denominado “Planificación de objetivos” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 25% menciona que se realiza la planificación de objetivos, mientras que el 62.50% respondió de forma negativa y la diferencia restante no opino al respecto.



Gráfico 18: Organigrama institucional

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 18

Interpretación: En el gráfico 18 denominado “Organigrama institucional” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 50% de los participantes mencionaron que la empresa cuenta con organigrama institucional, mientras que la diferencia respondió de forma negativa.



Gráfico 19: Manual de organización y funciones

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 19

Interpretación: En el grafico 19 denominado “Manual de organización y funciones” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 25% mencionaron que la empresa cuenta con un MOF, por otro lado, el 75% aseguro que no se cuenta con dicha normatividad.

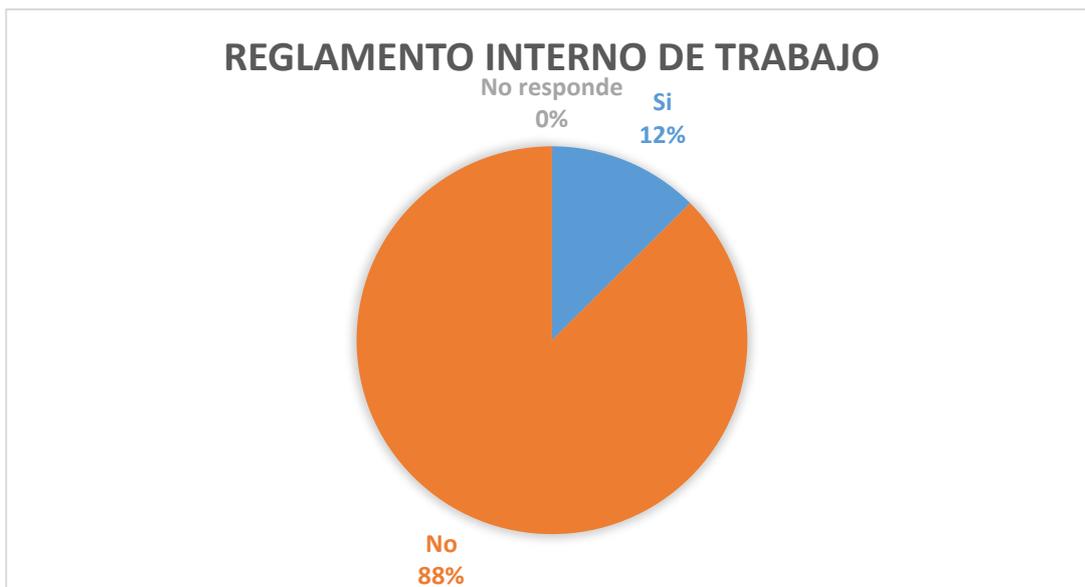


Gráfico 20: Reglamento interno de trabajo

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 20

Interpretación: En el grafico 20 denominado “Reglamento interno de trabajo” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 12.50% mencionaron que la empresa cuenta con un RIT, pero el 88% aseguro que no se cuenta con dicha normatividad.



Gráfico 21: Control de recursos humanos

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 21

Interpretación: En el grafico 21 denominado “Control de recursos humanos” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 87.50% mencionaron que, si se realiza el control de personal dentro de la empresa, mientras que el 12.50% sostuvo que no se realiza dicho control.

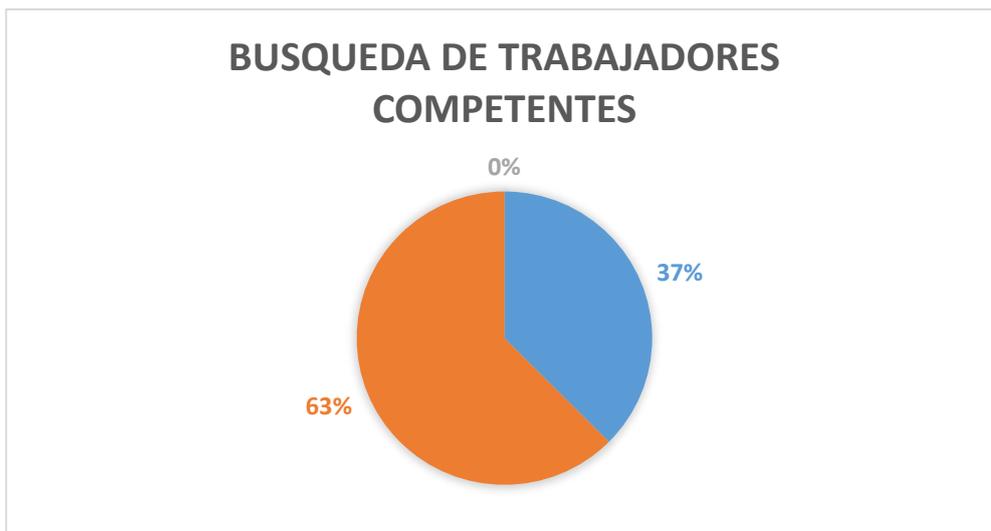


Gráfico 22: Búsqueda de trabajadores competentes

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 22

Interpretación: En el gráfico 22 denominado “Búsqueda de trabajadores competentes” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 37.50% de participantes mencionaron que se realiza la búsqueda de personal competente, mientras que la diferencia menciona que no se realiza dicho procedimiento.

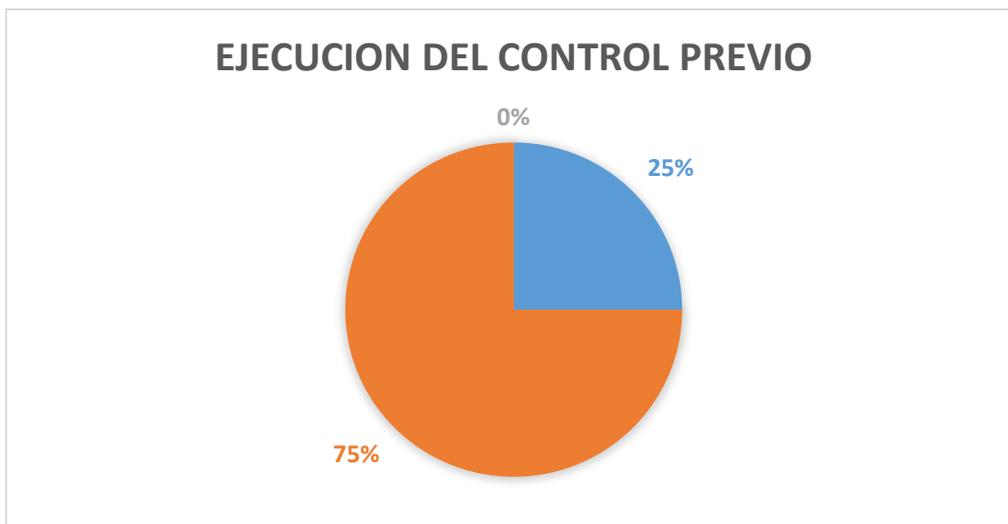


Gráfico 23: Ejecución del control previo

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 23

Interpretación: En el grafico 23 denominado “Ejecución del control previo” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 25% de los participantes mencionaron que se realiza la ejecución del control previo, mientras que el 75% sostuvo que no se aplica dicho control.



Gráfico 24: Ejecución del control concurrente

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 24

Interpretación: En el gráfico 24 denominado “Ejecución del control concurrente” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 50% de los participantes mencionaron que se realiza la ejecución del control concurrente, mientras que el porcentaje restante sostuvo que no se aplica dicho control.

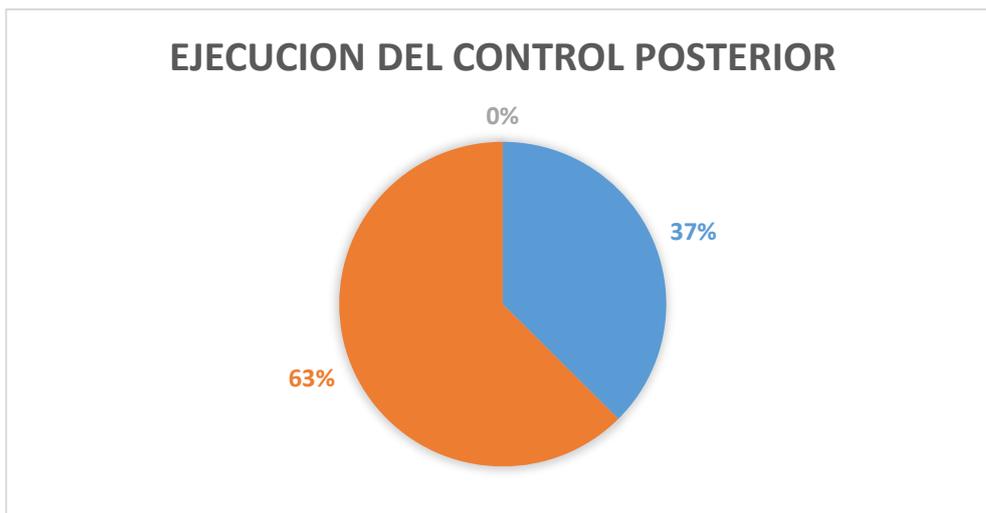


Gráfico 25: Ejecución del control posterior

Fuente: Elaboración Propia – Tabla 25

Interpretación: En el grafico 25 denominado “Ejecución del control previo” se observa que del 100% de trabajadores del Restaurant El Chef Andino E.I.R.L. encuestados, el 37.50% de los participantes mencionaron que se realiza la ejecución del control posterior, mientras que el 62.50% sostuvo que no se aplica dicho control.