



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**“PROPUESTA DE MEJORA DE FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA
OPTIMIZAR LOS RECURSOS DE LA EMPRESA MYPE
PASTELERÍA Y PANADERÍA SAN CARLOS-HUÁNUCO-
2019”**

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

AUTOR

CUEVA VIGILIO DEYSI MAGALI

ORCID: 0000-0002-4611-1326

ASESOR

PEÑA CELIS ROBERTO

ORCID: 0000-0002-7972-4900

HUÁNUCO – PERÚ

2020

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Cueva Vigilio, Deysi Magali

ORCID: 0000-0002-4611-1326

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Bachiller de la Escuela
Profesional de Contabilidad, Huánuco, Perú

ASESOR

Peña Celis, Roberto

ORCID: 0000-0002-7972-4900

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

3. Contenido Hoja de firma del jurado

JULIO VICENTE PARDAVE BRANCACHO

ORCID ID 0000-0002-1665-9120

PRESIDENTE

AIICHIRA YELMA SINCHE ANAYA

ORCID ID 0000-0002-5300-377X

MIEMBRO

GAVIDIA MEDRANO, GERONCIO ALGEMIRO

ORCID ID 0000-0002-2413-1155

SECRETARIO

4. AGRADECIMIENTO

Al Dios altísimo por toda la fuerza y voluntad otorgada, que permitió terminar y cumplir mi sueño que un día lo era, y que hoy es una realidad.

A mi Docente Asesor, Mgtr. ROBERTO PEÑA CELIS, por su dedicación, conducción y enseñanza en el transcurso de la elaboración y desarrollo del presente trabajo de investigación que tiene por finalidad de la obtención del título profesional de contador público al ser sustentado.

Asimismo agradezco a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por abrir sus puertas y darme la oportunidad de ser parte de esta casa de estudios y de ello recibir las enseñanzas de formación que hicieron de mí, una persona profesional.

A toda la plana docente de la Escuela de Contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por todos los conocimientos brindados durante esta etapa de estudio.

También a la MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS y a sus veinte (20) colaboradores que tuvieron la amabilidad de permitirme brindar la información mediante sus aportes en las encuestas las cuales fueron materia prima para el desarrollo de esta investigación.

Y a las personas e instituciones que han colaborado, de una u otra forma en la realización de la presente investigación

5. RESUMEN

La presente investigación titulado: “PROPUESTA DE MEJORA DE FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS DE LA EMPRESA MYPE PASTELERÍA Y PANADERÍA SAN CARLOS-HUÁNUCO-2019”, fue elaborado con la finalidad de responder al planteamiento del objetivo general, identificar los factores relevantes del Control Interno para optimizar los recursos de la empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019. La investigación fue descriptiva-correlacional de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, aplicando el método de muestro no probabilístico; se utilizó el cuestionario como instrumento que fue ejecutado a los 20 trabajadores que fue la totalidad de la población, a quienes se les aplicó una encuesta de 18 preguntas.

Obteniendo los siguientes resultados: 63.10% aseguran que el ambiente de control permitirá obtener los resultados de manera veraz y confiable, utilizando de manera eficiente los recursos empresa, el 82.8% de los encuestados manifiestan que la evaluación de riesgo conlleva a la existencia de un sistema de detección y valoración de los riesgos derivados del ambiente como los factores basados en la capacitación al personal, clasificación de cargos y el trabajo en equipo de acuerdo a su función y el 74.5% de los encuestados manifiestan que la calidad de gestión de los recursos humanos, Económicos y materiales son efectos por el buen flujo y diseño de la información y comunicación que brinda el sistema de información de la empresa, para adoptar decisiones adecuadas y controlar con efectividad las operaciones de la organización. Concluyéndose de esta manera que el Control Interno optimizará eficientemente los recursos de la empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019.

Palabras claves: Control interno, recursos humanos, evaluación de riesgos, equipo de trabajo.

ABSTRACT

This research entitled: "PROPOSAL FOR IMPROVEMENT OF RELEVANT FACTORS OF INTERNAL CONTROL TO OPTIMIZE THE RESOURCES OF THE COMPANY MYPE PASTELERÍA Y PANADERÍA SAN CARLOS-HUÁNUCO-2019", was prepared in order to respond to the general objective statement, identify the factors Internal Control relevant to optimize the resources of the company MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019. The research was descriptive-correlational quantitative approach, non-experimental design, applying the method of non-probabilistic sampling; The questionnaire was used as an instrument that was executed to the 20 workers that were the entire population, to whom an 18-question survey was applied.

Obtaining the following results: 63.10% ensure that the control environment will allow obtaining the results in a truthful and reliable way, using company resources efficiently, 82.8% of respondents state that the risk assessment leads to the existence of a system of detection and assessment of environmental risks such as factors based on staff training, classification of positions and teamwork according to their function and 74.5% of respondents state that the quality of human resources management , Economic and material are effects by the good flow and design of the information and communication provided by the information system of the company, to make appropriate decisions and effectively control the operations of the organization. Concluding in this way that the Internal Control will efficiently optimize the resources of the company MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019.

Keywords: Internal control, human resources, risk assessment, work team.

6. Contenido (índice)

	Pag.
1. Título de la tesis.....	ii
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de Firma del Jurado.....	iii
4. Hola de agradecimiento.....	iv
5. Resumen y abstract.....	v
6. Contenido.....	vii
7. Índice de gráficos y cuadros... ..	x
I. Introducción.....	12
II. Revisión de Literatura.....	14
2.1. Antecedentes.....	14
A nivel internacional.....	14
A nivel Nacional.....	17
A nivel Local.....	21
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	24
2.2.1. Control Interno.....	24
2.2.2. Recursos de la Empresa.....	34
2.3. Bases Conceptuales.....	42
2.3.1. Control Interno.....	42
2.3.2. Recursos de la Empresa.....	43
III. Hipótesis.....	44
3.1. Hipótesis General.....	44
3.2. Hipótesis Específicos.....	44
IV. Metodología.....	44

4.1. Diseño de la investigación.....	44
4.2. Población y muestra	46
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	48
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
4.5. Plan de análisis.....	49
4.6. Matriz de Consistencia	50
4.7. Principios Éticos.....	52
V. Resultados.....	53
5.1. Resultados.....	53
5.1.1. Resultados de la V.I. Control Interno.....	53
5.1.2. Resultados de la V.D. Recursos de la Empresa.....	63
5.1.3. Contrastación de Hipótesis.....	72
5.2. Análisis de resultados	78
5.2.1. Con respecto al objetivo general.....	78
5.2.2. Con respecto al objetivo específico 1.....	79
5.2.3. Con respecto al objetivo específico 2.....	80
5.2.4. Con respecto al objetivo específico 3.....	81
VI. Conclusiones y propuestas.....	83
6.1. Conclusiones.....	83
6.2. Propuestas.....	85
Referencias bibliográficas.....	86
Anexo 1 Validación del Instrumento.....	91
Anexo 2-5 Propuestas.....	94
Anexo 6 Instrumento de recolección de datos.....	97
Anexo 7 Operacionalización de variables.....	104

Anexo 8 Matriz de Consistencia.....	105
-------------------------------------	-----

7. ÍNDICE DE GRÁFICOS Y CUADROS

Cuadros

Cuadro 01 ¿Cuenta la empresa con un organigrama estructural adecuado a sus necesidades?	54
Cuadro 02 ¿La empresa cuenta con reglamentos internos de código de conducta?	55
Cuadro 03 ¿La empresa cuenta con sistema de detección de riesgo?.....	56
Cuadro 04¿Se le capacita al personal respecto a la prevención de Riesgo?	57
Cuadro 05 ¿Están definidos los cargos y puestos en la empresa?	58
Cuadro 06 ¿Se entrega un manual de funciones y reglamento de la empresa a cada trabajador o empleado nuevo?	59
Cuadro 07 ¿Existe el interés de la empresa en la comunicación al personal sobre el logro de los objetivos y los cambios que se dan?	60
Cuadro 08 ¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y, de ser necesario, se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?	61
Cuadro 09 ¿La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	62
Cuadro 10 ¿Para contratar al personal se realiza el debido proceso de selección?	63
Cuadro 11 ¿Se lleva un registro del ingreso y salida de los trabajadores y empleados?	64
Cuadro 12 ¿Existe un Manual de Funciones que establezca el perfil profesional de cada empleado o trabajador para ocupar un puesto determinado?	65
Cuadro 13 ¿La empresa financia su actividad empresarial, sólo con su financiamiento propio? ¿La empresa utiliza financiamiento de terceros para aumentar su capital?.....	66
Cuadro 14 ¿La empresa utiliza financiamiento de terceros para aumentar su capital?	67
Cuadro 15 ¿Cree que el financiamiento permite el desarrollo de la empresa?.....	68
Cuadro 16 ¿Realizan seguimientos diarios referentes al ambiente de control de inventarios?	69
Cuadro 17 ¿Verifican los registros de inventarios mediante recuento físico por lo menos una vez al año?	70
Cuadro 18 ¿Se utiliza un mecanismo rápido para el ordenamiento de sus bienes, para un óptimo control de inventarios?	71
Cuadro 19 Correlación de Pearson de las dos variables... ..	72
Cuadro 20 Correlación de la Variable Independiente con la primera Dimensión... ..	75

Cuadro 21 Correlación de la Variable Independiente con la segunda Dimensión	76
Cuadro 22 Correlación de la Variable Independiente con la tercera Dimensión	77

Gráficos

Gráfico 01 ¿Cuenta la empresa con un organigrama estructural adecuado a sus necesidades?	54
Gráfico 02 ¿La empresa cuenta con reglamentos internos de código de conducta?	55
Gráfico 03 ¿La empresa cuenta con sistema de detección de riesgo?	56
Gráfico 04 ¿Se le capacita al personal respecto a la prevención de Riesgo?.....	57
Gráfico 05 ¿Están definidos los cargos y puestos en la empresa?	58
Gráfico 06 ¿Se entrega un manual de funciones y reglamento de la empresa a cada trabajador o empleado nuevo?.....	59
Gráfico 07 ¿Existe el interés de la empresa en la comunicación al personal sobre el logro de los objetivos y los cambios que se dan?	60
Gráfico 08 ¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y, de ser necesario, se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?.....	61
Gráfico 09 ¿La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	62
Gráfico 10 ¿Para contratar al personal se realiza el debido proceso de selección?.....	63
Gráfico 11 ¿Se lleva un registro del ingreso y salida de los trabajadores y empleados?.....	64
Gráfico 12 ¿Existe un Manual de Funciones que establezca el perfil profesional de cada empleado o trabajador para ocupar un puesto determinado?	65
Gráfico 13 ¿La empresa financia su actividad empresarial, sólo con su financiamiento propio? ¿La empresa utiliza financiamiento de terceros para aumentar su capital?.....	66
Gráfico 14 ¿La empresa utiliza financiamiento de terceros para aumentar su capital?.....	67
Gráfico 15 ¿Cree que el financiamiento permite el desarrollo de la empresa?	68
Gráfico 16 ¿Realizan seguimientos diarios referentes al ambiente de control de inventarios?.....	69
Gráfico 17 ¿Verifican los registros de inventarios mediante recuento físico por lo menos una vez al año?	70
Gráfico 18 ¿Se utiliza un mecanismo rápido para el ordenamiento de sus bienes, para un óptimo control de inventarios?	71
Gráfico 19 Dispersión Grafica de las dos variables.....	74

I. Introducción

En el mundo de las inversiones privadas los gerentes están continuamente modernizando e innovando de acuerdo a la línea de la actualidad empresarial, se está fortaleciendo invariablemente a la mejora de la administración y optimización de los recursos de sus empresas, por lo que se está interesado en que ésta se lleve a cabo de manera, eficiente, eficacia y con mucha transparencia en la economía; generando nuevas corrientes y orientaciones administrativas, que estimulan a los gerentes, a mejorar el sistema de control interno de las empresas que dirigen, de tal forma que se fortalezca la ineludible confianza de los interesados, y demás actores, en la fidelidad de la información económica y administrativa, con ello elevar la profesionalidad y ética de los trabajadores y directivos de la organización, garantizando la calidad y transparencia en la gestión de los recursos humanos, materiales y económicos de la empresa.

Es de mucha importancia mencionar, lo indispensable que es el Control Interno, por el mismo hecho que es un elemento principal de la calidad, siendo un instrumento administrativo eficaz y muy positivo para la administración de los recursos de la empresa.

Las empresas del rubro de pastelería y panadería en la ciudad de Huánuco, tienen mucha preferencia en el mercado ya que sus políticas de ventas son mucho más amplio que de antemano es preferido por el cliente. Lo más usual de estas empresas que su administración están más enfocados a la constante rotación de venta por el mismo hecho que son productos de poca duración para ser consumido, minimizando la importancia de control en las operaciones de la empresa. Operaciones de control al equipo de trabajo, a las actividades, a las funciones, al manejo de caja, y a los resultados finales de la empresa. Esto es, causa que las actividades de control lo realiza el Responsable de la administración de la empresa o en algunos casos asignan a un personal que tiene otras funciones ajenas al control interno y que desconoce sobre los procedimientos de las actividades de control.

En tal sentido, en la MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, el que está encargado de realizar los procedimientos de control, desconoce las actividades y las operaciones a las tiene que controlar, porque es un personal que tiene otras funciones y responsabilidades, el cual no se abastece para realizar el control de los diversos componentes de la empresa. Esto sucede por que no se asigna un presupuesto específico

para contratar personal altamente capacitado para cubrir esta responsabilidad. Por otro lado, tiene trabajando colaboradores que no tienen mucha idea sobre las estrategias, fines y compromiso en el cuidado de los recursos de la empresa, laboran solo con el único objetivo de vender y tener más estabilidad. Esta conducta empresarial desalineada a través de sus operaciones y actividades económicas, hace que la organización se debilite en su administración de los recursos. Debiéndose enfocarse en el cambio, renovación y sistema a través del control de manera continua de los recursos de la empresa (Recursos humanos, Económicos y Materiales) para ser controlado de manera efectiva y de esta manera tomar decisiones que den resultados exitosos de rentabilidad.

El trabajo de investigación fue desarrollado utilizando la técnica de recolección de datos denominado el cuestionario como herramienta, la cual fue ejecutada a los veinte (20) trabajadores de la MYPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, con la finalidad de ser encuestadas a fin de obtener datos, para desarrollar la investigación. Estos datos serán procesados con el programa IBM SPSS Statistics Version22, para obtener las correlaciones de Pearson y los gráficos porcentuales.

Esta investigación se elaboró de acuerdo al esquema que se detalla en el Reglamento de investigación Versión 12, Aprobado por Consejo Universitario con Resolución N°0014- 2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 15 de enero de 2019 de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, y de la guía temática y metodológica de la investigación formativa VERSIÓN 001; teniendo los contenidos siguientes: el planteamiento del problema, delimitaciones, formulación, justificación y objetivos de la investigación; el marco teórico, mencionado los antecedentes a nivel internacional, nacional y Local, y las bases teóricas; las hipótesis que van ser afirmadas de acuerdo a los resultados de la investigación y la operacionalización de las variables; la metodología que se va a emplear en el desarrollo de la investigación como el método, tipo, nivel y diseño de investigación, población, muestra y técnicas e instrumento para la recopilación de datos; el plan de análisis mediante un cronograma de actividades según Gantt que se utilizará para el desarrollo de la investigación, la matriz de consistencia y principios éticos de la investigación; por consiguiente se especifica los recursos humanos, materiales, financieros y la estructura del costeo y finalmente se adjunta los anexos del trabajo de investigación que está compuesto por la herramienta de investigación (cuestionario).

II. Revisión de la Literatura

2.1. Marco teórico y conceptual.

2.1.1. A nivel Internacional

Flores Bautista & Mateus Venegas (2015) en su tesis titulada “ Evaluación de propuesta de mejoramiento del sistema de control interno en el área de recursos humanos de la compañía OUTSOURCING S.A.”, tuvo como objetivo principal: “Evaluar el Sistema de Control Interno del área de Recursos Humanos de la compañía OUTSOURCING S.A. tomando como base los parámetros definidos por el Informe COSO, con el fin de presentar una propuesta de mejoramiento para contribuir al logro de los objetivos de la compañía. En la siguiente investigación se realizó bajo el método aplicado de tipo descriptivo, porque se basó en dos la observación sistemática y en las encuestas realizadas. Su muestra es todo el personal responsable de las áreas de la empresa. La presente investigación arrojo como resultados que la empresa no cuenta con una oficina de control interno, pero el personal responsable de sus áreas realiza una buena gestión de sus controles, pero de todos modos se recomienda la creación del área de control interno.

Ramos Calle (2015) en su tesis titulada “Diseño del Sistema de Control Interno en la empresa AB optical de la Ciudad de Loja”, tuvo como objetivo principal fue “Diseñar un Sistema de Control Interno en la empresa AB Opntical de la ciudad de Loja”. La metodología utilizada en la investigación fue descriptiva y por medio de cuestionarios, la población muestral estuvo compuesta por los funcionarios de la empresa, quienes fueron 01 gerente, 01 contador, 03 trabajadores. De la investigación realizada, se llevó a concluir que la empresa no cuenta con un sistema de control interno lo cual no le permite tener un control correcto de las operaciones y actividades que realiza diariamente.

Salazar & Villamarín (2015), desarrollaron el trabajo de investigación titulado “Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers Cía. Ltda. ubicada en la Parroquia Aláquez del Cantón Latacunga, para el período económico 2015”, cuyo objetivo principal diseñar un Sistema de Control Interno para la Empresa SANBEL FLOWERS Cía. Ltda, el mismo que sirva de

herramienta gerencial para la adecuada administración del talento humano, de los recursos materiales y económicos, con la metodología descriptiva-cualitativa, que fue presentado y sustentado en la Universidad Técnica de Cotopaxi, para optar el Título Profesional ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA. De acuerdo a su investigación los investigadores llegaron a las siguientes conclusiones:

Los investigadores manifiestan que la empresa no dispone de un Sistema de Control Interno adecuado a sus necesidades de manera que le permita desarrollar sus actividades de forma apropiada; y que los empleados desconocen los procesos administrativos correctos que se deben seguir para el eficaz cumplimiento de cada actividad dentro de la empresa; Los trabajadores operativos no tienen conocimiento de los beneficios sociales que les asisten dentro de la empresa, debido a que el sistema de comunicación no es óptimo, así como también por el desinterés que muestran con respecto a estos temas; asimismo la empresa presenta una debilidad en cuanto a la escasa capacitación que brinda a los trabajadores especialmente en las áreas de seguridad y manejo de equipos, lo que ha provocado que el rendimiento laboral no sea el adecuado, existiendo falta de delimitación de responsabilidades en las actividades que se ejecutan en la empresa. Por lo que recomiendan diseñar el Sistema de Control Interno tomando en cuenta las actuales necesidades de la misma, de manera que permita mejorar su desenvolvimiento para que llegue alcanzar el cumplimiento de sus objetivos y de esta manera el éxito.

Posso & Barrios (2015), elaboraron el trabajo de investigación titulado “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”, cuyo objetivo principal fue de crear e implementar un Sistema de Control Interno como parte primordial para el desarrollo de las actividades contables y financieras de la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, la cual brindara un mejor servicio e información a sus clientes, proveedores, socios y terceros, quienes se beneficiaran de una mayor organización, control y seguridad en sus inversiones realizadas en la entidad; con la metodología de investigación explicativo-descriptivo; que fue presentado y sustentado en la Universidad de Cartagena en la Ciudad de Cartagena de Indias, para optar el Título Profesional de

Contador Público. De acuerdo a su investigación los investigadores llegaron a las siguientes conclusiones:

Los investigadores pudieron evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa. Analizaron las bases teóricas de los autores que estructuran una definición para el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones. Asimismo manifiestan que el Control Interno como tal no significa el remedio infalible a las eventuales anomalías y/o inconsistencias que puedan surgir en el desarrollo normal de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los traumas que se podrían presentar. Por ello el control interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude.

Y por último recomiendan que para que la empresa pueda proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, para promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas administrativas prescritas por la Asamblea General de Socios, se hace necesario que empiece por implementar el actual Diseño del Sistema de Control Interno, de tal forma que se pueda garantizar la realización de los procesos y los controles como se describen en el manual de procedimientos. Si bien los resultados no serán inmediatos, una vez implementado dichos controles, se espera con el pasar del tiempo, que se puedan ver mejoras en la Gestión de las actividades del Departamento Financiero.

Vidal (2015), en su tesis titulada “La calidad y su gestión en la optimización de los recursos en las organizaciones a través de la propuesta de un modelo de gestión de calidad total basada en el Modelo EFQM de Excelencia”, tuvo el objetivo de determinar la influencia de los agentes facilitadores en los resultados organizacionales. La investigación fue de tipo cuantitativa, nivel explicativo y

diseño correlacional causal. La muestra lo conformaron 183 empresas que operan en la comunidad autónoma gallega, los cuales fueron seleccionados de modo no probabilístico intencional. El cuestionario a aplicar se elaboró en base a la modelo EFQM. Las conclusiones indican que la correcta gestión de los criterios agentes (liderazgo; estrategia; personas; alianzas y recursos y; procesos, productos y servicios) influye de forma significativa y positiva en todos los resultados (clientes, personas, sociedad y resultados clave), pues la correlación entre las puntuaciones de ambos alcanza el valor de 0,82. Por lo tanto, una mejor gestión de los criterios agentes en su totalidad va a repercutir positivamente en unos mejores resultados para el caso de las entidades objeto de estudio, siendo el liderazgo la principal fuente de influencia.

2.1.2. A nivel Nacional

Alva (2017), elaboró su trabajo de investigación titulado “Implementación de un sistema de control interno para optimizar la gestión de los recursos y la rentabilidad de la empresa compañía general de combustibles SAC”, cuyo objetivo principal fue Determinar como la implementación de un sistema de control interno según informe COSO III influirá en la gestión y la rentabilidad de la empresa COGECO SAC, con el diseño de investigación descriptiva-explicativa, que fue presentado y sustentado en la Universidad Nacional de Trujillo en la Ciudad de Trujillo, para optar el Título Profesional de Contador Público. De acuerdo a su investigación la investigadora llego a las siguientes conclusiones

El control interno de la empresa Compañía General de Combustible SAC, es ineficiente, ya que el funcionamiento de sus componentes es débil o inexistente, por lo que la investigadora manifiesta que no existe un eficiente implementación del sistema de control interno en la empresa siendo la responsabilidad directa de la gerencia general. Asimismo determino las deficiencias encontradas en cada componente de control interno que no ofrece una seguridad razonable respecto a la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de los informes financieros y cumplimiento de los objetivos empresariales. Teniendo este resultado la investigadora propone una serie de medidas para la implementación de un eficiente sistema de control interno según el informe COSO III, dentro de los cuales se

diseñó una nueva estructura organizacional y funcional de la empresa mencionando los lineamientos y procedimientos para un óptimo control, interno, con el fin de asegurar una óptima gestión en el uso de los recursos para la disminución de los riesgos, la obtención de información confiable y cumplimiento de regulaciones para conseguir los resultados esperados.

Pérez Cortez, (2018), elaboró su trabajo de investigación titulado “El control interno y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de JAYBEPER S.A.C.”, cuyo objetivo principal fue determinar como el sistema de Control Interno incide en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa Inversiones Jaybeper S.A.C., con el diseño de investigación descriptivo correlacional, que fue presentado y sustentado en la Universidad de San Pedro en la Ciudad de Chimbote, para optar el Título Profesional de Contador Público. De acuerdo a su investigación la investigadora llevo a las siguientes conclusiones:

La incidencia del control interno es significativa en la rentabilidad de la empresa Inversiones Jaybeper S.A.C. pues nos indica que contar con un adecuado control interno es positivo, ya que permitirá obtener los resultados de manera veraz y confiable, identificando los puntos críticos, para poder establecer las medidas correctivas y tener una adecuada marcha en los procesos; alcanzando los objetivos y metas programadas, minimizando los errores y riesgos, para así emitir información clara y oportuna a la gerencia para su evaluación, respecto a la rentabilidad de la empresa. Asimismo al tener una misión, visión escrita permite que la empresa cumpla con sus objetivos y metas planteadas, pues de acuerdo al cuestionario realizado a los jefes de áreas (gerencia, contabilidad, logística) nos permite evidenciar que es necesario el cumplimiento de los objetivos, porque se encontró errores e irregularidades en el proceso, los empleados no estaban encaminados con los objetivos por qué no lo conocían. Lo cual conllevo en el periodo 2017 no contar con la liquidez y rentabilidad proyectada en lo presupuestado. Es por ello que la gerencia determino implementar el control interno para la obtención de resultados confiables, poder alcanzar las metas y cumplir con los objetivos propuestos dentro del control interno. Demostrando con cálculos en el trabajo de investigación se observa que la empresa cuenta con una liquidez de 2.04 % que demuestra que tiene la capacidad de solventar sus obligaciones financieras a

corto plazo. En rentabilidad de los activos cuenta 11% eso quiere decir que por cada sol invertido la empresa cada año recupera el 11 % de sus activos invertidos.

Montoya (2017), elaboro su trabajo de investigación titulado “Análisis del control interno y propuesta de instrumentos de gestión para la empresa metal mecánica mantilla E.I.R.L Chimbote -2017, cuyo objetivo principal fue efectuar un análisis del control de interno y plantear una propuesta de instrumentos de gestión de recursos para la empresa “METAL MECANICA MANTILLA E.I.R.L”, Chimbote, con la ejecutando la metodología explicativa-trasversal, que fue presentado y sustentado en la Universidad Cesar Vallego en la Ciudad de Chimbote, para optar el Título Profesional de Contador Público. De acuerdo a su investigación el investigador llego a las siguientes conclusiones:

Identifico que con la ayuda de la recolección de información que los instrumentos proporcionaron que la empresa Metal Mecánica Mantilla E.I.R.L no posee un control interno adecuado para sus actividades, ocasionado varios problemas como una deficiente estructura organizacional general, falta de compromiso, duplicidad de funciones, descoordinación del trabajo por parte del personal del área de producción en los procesos de reparación que está encargada. Y analizando el control interno, detectó la carencia de los instrumentos de gestión que permitirán una mejor planificación de las actividades que determinará el logro de los objetivos en coherencia con la misión y visión propuesta por parte de la empresa, además presentara el diagnóstico actual de cada una de las actividades que se realiza en cada área. Por lo que el investigador planteó propuestas de instrumentos de gestión para la empresa Metal Mecánica Mantilla E.I.R.L., como el reglamento de organización y funciones (ROF) ,el manual de organización y funciones (MOF) para una mejora en la estructura organizacional de cada área donde el personal conocerá las funciones que debe y no debe realizar, además el Manual de Procedimientos (MAPRO) para el área de producción especificando cada uno de los procesos que le compete al área; que debe ser de conocimiento por todo el personal, esto permitirá una mejor coordinación desde la alta gerencia, supervisor y los operarios.

Rodriguez & Sandoval (2015), *elaboraron el trabajo de investigación titulado “Estructuración e implementación de un sistema de control interno en la fundación CODESPA - Sede Perú”, cuyo objetivo principal fue Estructurar e implementar adecuadamente el sistema de control interno para optimizar la administración de sus recursos financieros en la Fundación CODESPA Sede Perú, ejecutando la metodología descriptiva cualitativa, que fue presentado y sustentado en la Universidad Nacional del Centro del Perú en la Ciudad de Huancayo, para optar el Título Profesional de Contador Público. De acuerdo a su investigación los investigadores llegaron a las siguientes conclusiones:*

Detectaron que el sistema de Control está representado por el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable para el cual fue necesario programar y desarrollar pruebas sistemáticas con respecto fundamentalmente a la estructura del sistema y así lograr la eficiencia y efectividad del sistema y por lo tanto mejorará la administración de los recursos financieros. Manifiestan que lo más importante en el sistema de control interno es verificar si el sistema en todos sus elementos estructurales funciona y tiene capacidad para cumplir con los objetivos del Control interno, eficaz y eficiente.

Al evaluar en el grado adecuado y razonable el sistema de control interno fue necesario realizar un acopio, interpretación, análisis y aplicación de la normativa en la estructuración del sistema de control en torno al cual ayuda a evidenciar un mejor desarrollo

La comprensión de la aplicación de Procedimientos, constituye en el reconocimiento y análisis explicativo dirigido a verificar su dinámica, funcionamiento y vigencia en el control de las operaciones que afectan las afirmaciones, entonces se garantiza a que los procesos y desarrollo de los proyectos solo culminen a satisfacción de los beneficiarios.

Layme (2016) en su tesis titulada “*Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto*”, tuvo el objetivo de evaluar los componentes del sistema de control interno, en la gestión de actividades. La metodología describe una metodología cuantitativa de diseño

correlacional, donde la muestra fue de 16 trabajadores a quienes se les aplicó cuestionarios validados en el mismo estudio. Concluye que el nivel de evaluación de las normas de control interno, están asociados a los bajos niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno y de la gestión de las actividades, en consecuencia, los cumplimientos totales de las normas no son eficaces y por ende sus actividades no son efectivas.

Ibarra, A. (2015), en su tesis titulada Planeamiento estratégico y su relación con la optimización y calidad en el manejo de los recursos de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima- año 2015, tuvo e objetivo de determinar que el planeamiento estratégico se relaciona con la gestión de la calidad en el manejo de los recursos de la I.E Kumamoto I. Puente Piedra. El tipo de investigación es cuantitativa y el diseño es transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 65 docentes de la IE Kumamoto a quienes se les aplicaron cuestionarios validados de planeamiento estratégico y gestión de la calidad. El estudio concluye señalando que el planteamiento estratégico mejora la calidad de la IE Kumamoto N° 3092. Puente Piedra. Región Lima 2011.

2.1.3. A nivel Local

Fonseca (2016), elaboró su trabajo de investigación titulado “La calidad del control interno y la rentabilidad de la empresa Caduceo Consultores S.A.- LIMA-2015”, cuyo objetivo principal de conocer la relación entre la calidad del control interno y la rentabilidad, utilizando como población al personal de la empresa, cuya muestra se obtiene aplicando el criterio de inclusión “trabajadores que tienen capacidad de toma de decisiones y constituyen eje esencial en la actividad de la empresa, y como criterio de exclusión” aquellos trabajadores cuya función no es decisiva en la empresa, el tipo de investigación fue aplicada, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y su diseño es no experimental, que fue presentado y sustentado en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan en la Ciudad de Huánuco, para optar el Título Profesional de Contador Público. De acuerdo a su investigación la investigadora llegó a las siguientes conclusiones

El investigador verificó que efectivamente existe relación de dependencia de la Rentabilidad para con el control interno, es decir que la rentabilidad depende de la calidad del control interno, en la empresa Caduceo Consultores SA. En los resultados de la aplicación de su encuesta a los trabajadores señalaron que ellos conocen el manual de organización y funciones de la empresa, así como también son conscientes de la importancia de la calidad del control interno prueba de ello la respuesta SI es más del 50 % en cada una de las preguntas respecto a la respuesta No que en ningún caso supera la respuesta SI.

La Rentabilidad según sus resultados de la encuesta, resalta la importancia de los indicadores financieros y su análisis coherente como un instrumento para la toma de decisiones de la gerencia de la empresa. Asimismo con respecto a la evaluación del desempeño manifiesta que es muy importante por cuanto las evaluaciones al personal permite analizar la conducta de los mismos para tomar los correctivos necesarios y poder mejorar constantemente ya que la supervisión es un principio muy importante del control interno. Por lo que recomienda contratar personal capacitado, según los requerimientos de cada puesto, para cumplir de mejor manera con el sistema de control interno implantado. Proveer al personal tanto administrativo como operativo de equipo tecnológico y actualizado para el correcto desenvolvimiento de sus funciones

Leyva, Falera, & Garay (2016), elaboraron el trabajo de investigación titulado “Evaluación del sistema de control interno en el área de abastecimiento en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco - 2014”, cuyo objetivo principal fue evaluar el sistema de control interno en lo económico, infraestructura y personal, para identificar los efectos en la optimización de recursos en el Área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Umari, el tipo de investigación fue aplicada no experimental, con el método deductivo, inductivo y bibliográfico, de nivel descriptivo y explicativo, que fue presentado y sustentado en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan en la Ciudad de Huánuco, para optar el Título Profesional de Contador Público. De acuerdo a su investigación la investigadora llevo a las siguientes conclusiones:

En la evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento en la municipalidad distrital de Umari se identificaron riesgos potenciales

originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en el área. Los riesgos detectados en el área se detallan a continuación:

En lo Económico: Adquisición de Productos innecesarios para la satisfacción de necesidades de las áreas usuarias, como consecuencia de que la municipalidad distrital de Umari no realiza todas sus adquisiciones en confirmación con los requerimientos de almacén. Excesivo Costo de bienes adquiridos de la Municipalidad, como resultado de que no existe una cotización y una evaluación adecuada en el momento de adquirir los bienes en la modalidad de menor cuantía.

En cuanto a Infraestructura: Extravió, deterioro, robo sistemático de bienes almacenados, se presenta este riesgo como producto de que no existe restricciones en cuanto al ingreso al almacén del personal que labora en la entidad.

En cuanto a personal: Presentar información no confiable de las existencias, como consecuencia de que no se evidencia actividades de control.

En cuanto al factor económico, se evidencia el riesgo excesivo costos de los bienes adquiridos por la municipalidad, se puede exponer que no existen controles que ayuden disminuir este riesgo, a causa de no realizarse cotizaciones en la adquisición de los bienes de menor cuantía impidiendo una eficiente evaluación económica y técnica de los bienes requeridos de las diversas áreas de la entidad; por lo que no estaría cumpliendo por lo mencionado en Normas Técnicas Control Interno del Estado en el inciso (300-1 Criterio de economía en la compra de bienes y contratación de servicios) donde nos expresa que la gestión de una entidad pública, significa, administración recta y prudente de los recursos públicos, es decir en orden gasto presupuestal, ahorro de trabajo, dinero, buena distribución de tiempos y otros asuntos.

Deficiente desempeño del recurso personal como consecuencia de encontrarse no capacitado para desempeño de sus funciones, a causa de que la entidad no capacita a sus colaboradores donde parte del personal de la municipalidad no tiene conocimiento Se diagnosticó que no se aplicaban los controles internos establecidos en las Normas Técnicas de control y como consecuencias no se establecían actividades de control que ayuden a mitigar el riesgo.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Control Interno

Teoría del control interno

Gómez (2016), especifica la siguiente teoría del control interno en la que explica: en un plan sistematizado entre las operaciones empresariales, las funciones de los empleados y procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para obtener una información segura, para proteger adecuadamente los recursos de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política prescrita. Es un proceso por medio del cual se miden los resultados de un plan que comparados con los esperados, permiten conocer y estudiar las desviaciones, con el objeto de comunicar a la dirección de manera precisa y pertinente para que tome las correcciones del caso, dicho tema ha sido una permanente preocupación de auditores y administradores de todo el mundo y ha ido evolucionando conforme la gestión pública y privada se han tecnificado. El control interno se realiza para detectar, cualquier desvío respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos en la organización y de eliminar sorpresas, así como también fomentan la eficiencia, reducir el riesgo de pérdida de valor de los activos, ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes, normas y políticas vigentes.

El control interno funciona como un medio mas no como un fin de la organización, a través del control interno la gerencia evalúa la gestión y retroalimenta a los otros sistemas de la organización, de modo que nos pueda asegurar el cumplimiento de las leyes, políticas o normas de la empresa.

El sistema de Control Interno es el conjunto de todos los elementos en donde el principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. Este es de vital importancia ya que se promueve la eficiencia, asegura la efectividad previene que violen las normas y los principios contables de general aceptación (Shuter, 2015)

Aun cuando la organización cuente con los mejores controles, las limitaciones del sistema de control interno en la toma de decisiones, los juicios de valor, los criterios

del administrador pueden ser errados en temas en los cuales el control interno no tiene competitividad.

El Control Interno es una técnica para realizar en la empresa, controlar las operaciones administrativas y contables mediante procedimientos, normas para alcanzar los objetivos de la entidad. Al respecto Alberto (2018), hace referencia que el control es una de la etapa importante de la empresa ya que enfoca a las áreas críticas de la organización para que no existan desviaciones de los activos, información y registro de las operaciones administrativas, contables que se dan cada día en la organización.

El control interno debe estar incorporado en los procesos que puedan incurrir en el logro de los objetivos, al mismo tiempo el control interno debe ser un apoyo en las iniciativas de mejora que trasciendan en la obtención de costos bajos y tiempos de respuesta eficientes.

El control interno debe estar inherente a todo nivel de la organización, a cada uno de sus colaboradores.

Según la Contraloría General de la Republica (2016), menciona que el control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.

Para el Instituto de Auditores Internos de España (2015), establece que el control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Según el autor Ferretti (2015), es el conjunto de elementos, normas y procedimientos a lograr, a través de una efectiva planeación, ejecución y control, para el ejercicio eficiente de la gestión y el logro de los objetivos como organización.

Para Mantilla (2016) define al control interno como el Control Interno como un proceso realizado por la junta de directores, los administradores y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando al logro de los objetivos.

Según Conde (2015), el control interno tiene los objetivos de mejorar la productividad de las empresas por medio de las siguientes:

1) Protección de los activos de la empresa

En este objetivo deja de manifiesto la importancia de salvaguardar los activos de la organización entendiéndose por salvaguardar “Medida de protección contra algo indeseable”. En este sentido desenvuelve un papel muy importante la gerencia o dirección ya que es un agente activo en la toma de decisiones y son ellas las que elegirán los procedimientos o registros para la protección de activos existentes como para la adquisición de nuevos, tomando muy en cuenta que en la adquisición de nuevos activos se incluirán aquellos que sean realmente necesarios. (Conde, 2015)

2) Obtención de información financiera veraz y confiable

Reconociendo que los registros financieros resultan ser informes para uso interno como para externo, estos deben brindar la mayor confiabilidad y veracidad por lo que es necesario ampliar el área de los controles internos contables, permitiendo estos que las transacciones se ejecuten de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la Gerencia o Dirección, que los registros permitan la preparación de estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, que los registros que contienen datos relativos a la custodia de activos sean comparados con los activos existentes durante intervalos razonables y que se tomen las medidas adecuadas con respecto a cualquier deficiencia. (Conde, 2015)

3) Protección de eficiencia en la operación del negocio

Se debe implementar los procesos administrativos como parte de la eficiencia de la organización, esto con el objetivo de alcanzar una proyección y organización práctica dentro del desarrollo de las actividades, realizando la discriminación de las funciones, empleando al personal capaz en el cargo correspondiente; a fin de evitar

carencias tales como: demoras, desperdicios y demás. Por lo que en este objetivo engloba estudios del tiempo y actividades, así como informes sobre el rendimiento.

4) Ejecución de las operaciones congruentes con las políticas establecidas por la administración

Es preciso que los colaboradores de la organización se sientan identificados con las metas y objetivos, con los procedimientos, programas, organización, volumen de operaciones, su entorno contable y financiera y sus estadísticas; lo cual se puede alcanzar por medio de actividades de preparación a colaboradores, reparto de boletines, etc. (Posso R., 2015)

Importancia del Control interno en la Organización

El control interno debe ser la esencia de toda la organización, incluyendo todos los niveles de la misma y a cada uno de sus colaboradores; por lo tanto debe estar presente en cada una de las actividades administrativas y financieras de la empresa, cada persona a medida que va ejecutando un proceso debe tener implícitamente estas normas de control interno de la empresa; es decir no se puede tener un departamento de control previo sin que las personas puedan responder por cada uno de los procesos realizados en los diferentes departamentos. (Campos, 2016)

Es importante que todos los colaboradores entiendan que el control interno es un conjunto integrado, que facilita el compromiso activo de los diferentes departamentos de la organización y ver al control interno como un medio que contribuya de forma positiva al logro eficaz y eficiente de los objetivos y metas de cada dependencia, para el cumplimiento consecuente de acuerdo a las asignaciones en cada una de estas. (Jaime E., 2016)

Por otro lado según los autores León & Claros (2015), mencionan que el control interno tiene la siguiente importancia:

- Establece medidas para corregir las actividades y posibles desviaciones, de tal manera que se alcancen los planes exitosamente
- Determina y analiza las causas que pueden originar desviaciones

- Es importante porque es creado para combatir el despilfarro y el mal uso de los recursos
- Contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto
- Detecta las irregularidades, errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

El control interno según el informe coso

Según Fonseca (2016), expresa que el control interno está integrado en los procesos de la organización y forma de las actividades de planteamiento, ejecución y monitoreo y representa una herramienta útil para la gerencia. En ese sentido, no es un sustituto de las acciones que debería adoptar la gerencia en cumplimiento de sus legítimas obligaciones. Los componentes del COSO, hacen las veces de criterios generales que aseguran la preparación de estados financieros libres de errores materiales o fraude, dentro de niveles de riesgo aceptable. COSO, está conformado por 5 componentes interrelacionados de igual importancia. Cuatro de ellos se refieren al diseño y operación del control interno. El quinto componente, es decir, el monitoreo, está diseñado para asegurar que el control interno continúa operando con efectividad.

Modigliani & Miller (2016), mencionan que el COSO (Committee of sponsoring organizations of the treadway comisión): está compuesto por “Política, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales, diseñadas para proporcionar una certeza razonable, de que los objetivos de negocio serán alcanzados y que eventos indeseables serán prevenidos o detectados y corregidos”.

Interpretando la definición de COSO, la Empresa debe definir normas, políticas para una efectividad de Control Interno diseñada para verificar los controles directos e indirectos de la entidad con el objetivo de llegar a los resultados óptimos.

Componentes del informe COSO

a) El ambiente de Control:

Arteaga (2016), el ambiente de control proporciona una atmosfera que enmarca el accionar de la gente, que conduce sus actividades y cumple con sus responsabilidades, proporcionando la estructura y disciplina en las cuales se deberán desarrollar los individuos de una organización, creando de esta manera una cultura ética y de integridad moral, así como la competencia de la gente de la entidad para poder asignar autoridad y responsabilidades a cada uno de ellos. El ambiente de control es la base de los demás componentes de control, e incide en la manera como:

- Se estructuran las actividades del negocio
- Se asignan autoridad y responsabilidad
- Se organiza y desarrolla la gente
- Se comparten y comunican los valores y creencias
- El personal toma conciencia de la importancia del control.

Para Arteaga (2016), el ambiente de control es el componente primordial del COSO y es reconocido como el más importante por ser el “tono de la cumbre” de la organización. La atmosfera interior de los de arriba ejerce gran influencia en la conciencia de control de los de abajo, por lo que representa el ambiente apropiado para que los empleados desarrollen con efectividad las actividades de control que les han sido confiadas. Para muchos, el ambiente de control es una membrana invisible que envuelve a toda la organización, en cuyo interior se funden: atributos individuales; integridad y valores éticos, competencia y otros factores que las personas requieren para cumplir con sus responsabilidades de control. En consecuencia, el ambiente de control es la primera línea de defensa en la organización para mitigar los riesgos.

Arteaga, (2016) menciona los factores que forman parte del Ambiente de Control podrían clasificarse por su naturaleza en factores estructurados y factores no estructurados:

- **Actitud de la Alta Gerencia;** Debe estar comprometida con el control y su ejercicio en la organización de manera prudente y equilibrada al asumir riesgos y exigir resultados, evitando conflictos de intereses.
- **Valores y comportamientos;** Es el liderazgo basado en principios y valores que exhorta a la integridad y el comportamiento ético.
- **Recurso humano y clima organizacional;** Consiste en el crecimiento y desarrollo del recurso humano, capacitando, motivando y comprometiendo al personal.
- **Cultura y conciencia del control;** Se establecen políticas y procedimientos de control bien definidos.
- **Estructura organizacional;** Se delega autoridad y se asigna responsabilidades apropiadas.

b) Evaluación del Riesgo

Albornoz (2015), menciona que el riesgo es la probabilidad de que un evento afecte a la entidad, por lo que su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos involucrados que podrían afectar el logro de los objetivos de control interno. Estos riesgos incluyen eventos internos o externos que podrían afectar el registro, procesamiento de las operaciones, al igual que las representaciones afectadas por la gerencia en los estados financieros. Por ello, podría decirse que la evaluación del riesgo en el COSO comprende la identificación y análisis de los riesgos de errores materiales en los estados financieros y de las fallas que podrían presentarse en las actividades de control. La evaluación del riesgo cumple dos roles importantes, aunque, a veces, no se distinguen con claridad. Los roles de la evaluación de riesgos están compuestos por:

- La preparación de los estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, la evaluación del medioambiente y la competencia.
- Los riesgos en los procesos y actividades para conocer si son altos, moderados o bajos. Por ejemplo, la evaluación del riesgo podría enfocarse en como la organización considera la posibilidad de que puedan existir

transacciones no registradas o identificar y analizar las estimaciones de mayor importancia contabilizadas en los estados financieros, tal como la depreciación del activo fijo y las provisiones para cuentas de cobranza dudosa.

Para García (2015), la evaluación de riesgo conlleva a la existencia de un sistema de detección y valoración de los riesgos derivados del ambiente como los factores o situaciones que podrían afectar el logro de los objetivos empresariales, que permita a la administración efectuar una gestión eficaz y eficiente por medio de la toma de acciones válidas y oportunas para prevenir y enfrentar las posibles consecuencias de la eventual materialización de esos riesgos, entendida como el hecho de que el perjuicio al logro de los objetivos empresariales por esos riesgos deje de ser probable y se convierta en una realidad

c) Actividades de Control

Para Blanco (2016), las actividades de control, comprenden todos los métodos, políticas, procedimientos y otras medidas establecidas y ejecutadas como parte de las operaciones para asegurar que se están aplicando las acciones necesarias para manejar y minimizar los riesgos y realizar una gestión eficiente y eficaz.

Mientras que para Fonseca (2016), las actividades de control son líneas generales de acción para la toma de decisiones que indican a los gerentes cuales son las decisiones deben adoptarse y cuáles no. De ellas se desprenden los procedimientos que resultan ser instrucciones específicas para ejecutar acciones, enfocadas en el objetivo por el que se ha fijado determinada política. Las políticas definen cuestiones generales para la conducción de las actividades que podrían estar escritas o no, como, por ejemplo, revisar las líneas de crédito aprobadas a nuevos clientes, los procedimientos definen cuando debería realizarse la revisión y su oportunidad, con base a criterios tales como: tipo de cliente, montos de créditos aprobados y condiciones de pago autorizadas. Es importante que las situaciones detectadas como consecuencia de la aplicación de procedimientos se revisen en forma oportuna, y los responsables adopten acciones correctivas para que los errores no se repitan en el futuro. Una nueva practica de gobiernos corporativo debería consistir en el diseño, aprobación y divulgación del manual de políticas de la compañía, de acuerdo con su naturaleza, volumen y grado de descentralización

de sus operaciones aun cuando la tendencia moderna se oriente a incluir en dichos documentos.

Por otro lado Pérez (2018), menciona que las actividades de control se dan en todos los niveles e incluyen tareas como: aprobar, autorizar, verificar, conciliar, revisar el desempeño operacional, la seguridad de activos y la segregación de funciones, es decir son políticas y procedimientos que permiten que las actividades administrativas se lleven a cabo, para lograr la consecución de los objetivos de la entidad. Dentro de las actividades de control encontramos actividades preventivas, detectivas y correctivas tales como:

- Aprobaciones y actualizaciones.
- Reconciliaciones.
- Segregación de funciones.
- Salvaguarda de activos.
- Indicadores de desempeño
- Fianzas y seguros
- Análisis de registros de información.
- Verificaciones.
- Revisión de desempeños operacionales.
- Seguridades físicas.
- Revisiones de informes de actividades y desempeño.
- Controles sobre procesamiento de información

d) Información y Comunicación

Para Conde (2015), la información y la comunicación, comprenden los sistemas de información y comunicación existentes en la empresa, los cuales deben permitir la generación, la captura, el procesamiento y la transmisión de información relevante sobre las actividades empresariales y los eventos internos y externos que puedan afectar su desempeño positiva o negativamente.

La información y comunicación, está conformado por los métodos y procedimientos diseñados por la organización para registrar, procesar, resumir e

informar sobre las operaciones financieras que, generalmente, se muestran en una estructura formalizada denominada estados financieros. Razón tenía Alva (2017), al mencionar que la calidad de la información financiera que brinda el sistema de información de la organización, es una condición que podría afectar la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas y controlar con efectividad de las operaciones. Del mismo modo, una efectiva comunicación proporciona a las personas un apropiado vehículo para obtener un adecuado entendimiento sobre el rol y las responsabilidades de las personas involucradas en el control interno de la información financiera. Modigliani & Miller (2016), los factores que integran según el COSO este componente son:

- **Calidad de información:** Procede del sistema de información de la entidad (infraestructura física y hardware, software, personas, procedimientos y data), y podría afectar la capacidad de la gerencia para tomar decisiones adecuadas, con respecto a la administración y control de las actividades y sus operaciones. La calidad de la información está referida a los criterios de: contenido, oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad
- **Efectividad de las comunicaciones:** Suministra a los empleados la información que necesitan para el cumplimiento de sus responsabilidades de control

En tal sentido, la información y comunicación se debe identificar, recopilar, y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas de informática producen informes que contienen información operativa financiera y datos sobre el incumplimiento de las normas que permiten dirigir y controlar el negocio de forma adecuada, dichos sistemas no solo manejan datos generados internamente, sino también información de acontecimientos, externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como la presentación de información a terceros. (Huerta Montoya, 2017)

e) **Monitoreo**

Para Campos (2016), es un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. El monitoreo trabaja en conjunto con el resto de componentes del control

interno, y proporciona seguridad razonable de que la organización está logrando sus objetivos de control. Ello, conlleva la búsqueda y corrección de las deficiencias de control identificadas, antes que afecten el logro los objetivos de control de la entidad. Si por ejemplo, seleccionamos el objetivo relativo a la información financiera, el monitoreo debería estar en capacidad de identificar y corregir las deficiencias por fallas en los controles, lo cual, evitaría que los estados financieros incluyan errores materiales.

Al realizar la evaluación de la calidad del control interno, el monitoreo permite a las personas reaccionar en forma rápida cuando se identifican controles débiles, controles insuficientes, o controles innecesarios. Generalmente, el monitoreo está orientado a las evaluaciones continuas o a las evaluaciones separadas para conocer si los otros componentes del control interno funcionan con efectividad. (Conde, 2015)

Las empresas con sus múltiples operaciones, tendría compromiso de ejercer monitoreo en la estructura organizacional para evitar desviaciones en sus actividades tanto interna como externa.

2.2.2. Recursos de la Empresa

Calidad de la administración de los recursos de la Empresa

Lizarzaburu (2016), menciona lo siguiente: el concepto de calidad ha evolucionado bastante desde sus orígenes. Este proceso ha permitido aumentar y refinar sus objetivos y lograr que se enfoque en la satisfacción plena de las expectativas de los consumidores de bienes y los usuarios de servicios. Los beneficios significativos son el reconocimiento de la importancia de los procesos existentes y sus interacciones, la integración del trabajo en armonía y enfocado a los procesos, la adquisición de insumos de acuerdo con las necesidades, una más clara delimitación de las funciones del personal, la posibilidad de contar con mayor satisfacción y mejor opinión del cliente, el aumento de la productividad y la eficiencia, la reducción de costos, mejor comunicación, una más elevada moral y satisfacción en el trabajo, una eventual mayor ventaja competitiva y un incremento en las

oportunidades de ventas. Los principios que ayudan a tener estos beneficios de calidad de administración de los recursos de la empresa son los siguientes::

- Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes; por lo tanto, deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse por exceder sus expectativas.
- Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Estos deben crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda involucrarse por completo en el logro de los objetivos de la empresa.
- Participación del personal: el personal constituye la esencia de una organización. Su compromiso total posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la empresa.
- Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un
- proceso.
- Enfoques del sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debe ser su objetivo permanente.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos e información.

El Comité Técnico ISO/TC 176 (2018) señala que la norma ISO 9001 divide este proceso en seis grupos:

- La planificación de la realización de producto: incluye los elementos necesarios para la elaboración del producto tomando como base los requisitos del cliente.

- Los procesos relacionados con el cliente: incluye todos los procesos involucrados para determinar los requisitos del producto hasta la comunicación con el cliente para la verificación de la información generada.
- Diseño y desarrollo del producto: abarca desde la planificación para la elaboración hasta la revisión y verificación.
- Las compras: la organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto de este último sobre la posterior realización del producto o sobre el resultado final.
- Producción y prestación del servicio: este proceso está relacionado con el tipo de actividad de la empresa.
- Control del seguimiento y de la medición: este proceso tiene que ver con las actividades de control de los indicadores establecidos
- Relaciones beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes. Una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Camisón, Cruz & González (2016), menciona que la administración de los recursos de las empresas, es un sistema de gestión que pone el énfasis en mantener un liderazgo en la consecución de la calidad, formular las políticas y estrategias a seguir, alcanzar una dirección adecuada de los recursos y el personal, y orientar el diseño de todos los procesos de la empresa al cliente, de cara a lograr unos resultados: satisfacción del cliente, satisfacción del personal, un impacto positivo en la sociedad y unos resultados económicos excelentes que permitan mantener una ventaja competitiva sostenida.

A base de lo citado, un sistema de gestión óptimo y correctamente implementado asegura que todas las actividades y recursos empresariales están dirigidas hacia la satisfacción plena del cliente como primer y principal objetivo corporativo, pero sin dejar de considerar a los empleados y a la sociedad en general. Blanco (2016), la premisa básica del modelo es que los procesos son las vías a través de las cuales la

empresa encauza y libera las aptitudes de su personal, con objeto de producir ciertos resultados. Dicho de otro modo, los procesos y el personal son agentes facilitadores que proporcionan los resultados.

Heras, Arana, Camisón, Casadesús, & Martiarena (2015), mencionan que la gestión de recursos de la empresa está basada en “la actividad funcional específica de la empresa o una función transversal dentro de las funciones básicas de la empresa”. Es decir, que la administración de calidad de los recursos humanos deberá ser implementada de manera simultánea y acompañando a cada función y proceso que describa la empresa. La administración de los recursos de la empresa, como filosofía de gestión centrada en la calidad, se basa en la participación de todos los miembros de la empresa, y trata de aumentar la satisfacción de los clientes (incluyendo también en este término a los clientes internos), a la vez que se mejora la eficiencia organizativa y se obtienen beneficios para todos los miembros de la organización y el resto de la sociedad.

En esta cita se define que la gestión de calidad de los recursos humanos ya no se centra en el producto o servicio que brinda la empresa sino en los procesos o la organización de procesos y recursos con la finalidad de brindar calidad al cliente.

Cuatrecasas (2015), menciona que la gestión de recursos humanos busca la ventaja competitiva y la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los clientes. Se ponen en práctica aspectos como la mejora continua, círculos de calidad, el trabajo en equipo, la flexibilidad de procesos y productos. La calidad se convierte en uno de los factores estratégicos para la gestión de una empresa. Asimismo la gestión de la calidad se convierte en una estrategia que permite que la empresa se torne competitiva y asegure su permanencia en el mercado.

Para Plaza (2015), menciona que la optimización de una buena administración de recursos de la empresa es una “agrupación de un conjunto de teorías y prácticas relacionadas con la calidad dentro de una disciplina de gestión. Es la consecución de la calidad mediante la participación de todos en la empresa”. En similitud que varios teóricos este autor también enfatiza que la gestión de la calidad es participativa, por lo que el paradigma de la gestión estratégica desde la gerencia resulta desfasado; en todo caso para gestionar la calidad todo el personal debe participar en la formulación del plan estratégico.

Chiavenato (2015), la gestión de la calidad orientada a los recursos de la empresa como los recursos humanos, se basa en el empoderamiento de las personas, lo que significa proporcionar a los empleados las habilidades y la autoridad para que tomen decisiones que tradicionalmente eran dadas a los gerentes. Permite la habilitación de los empleados para solucionar los problemas de los clientes sin consumir tiempo para la aprobación del gerente. La gestión con calidad de los recursos de la empresa trae una diferencia significativa en la mejora de los productos y servicios, en la satisfacción del cliente, en la reducción de costos y tiempos, trayendo economías para la organización y satisfacción de las personas involucradas. Este autor señala que la clave está en empoderar al personal y brindar autonomía para resolver situaciones que involucren su nivel o campo de acción, lo que es posible cuando ellos trabajan en función a resultados.

Cuatrecasas L. (2015), señala que la correcta gestión de todos los aspectos relacionados a los recursos de la empresa, supone la planificación, diseño y desarrollo de productos y procesos en el marco de una organización y gestión de los recursos humanos para la calidad, así como la adecuada implantación y control de la calidad y su certificación final. Todo ello supone una gestión de la empresa, sus productos y procesos, basada en la calidad, y llevará a la misma a obtener el máximo de ventaja competitiva y la satisfacción total de los clientes mediante la identificación, aceptación y satisfacción de todas sus expectativas y necesidades a través de los procesos, productos y servicios. Bajo este enfoque Carrillo (2016), menciona que la calidad ya solamente no se concentra en el producto, servicio o estructura organizacional de manera aislada sino de manera integrada a partir de procesos que buscan asegurar calidad y satisfacer al cliente.

En este trabajo de investigación planteamos el enfoque del control interno en la optimización de los recursos de la empresa que abarca los componentes más importantes de la empresa que permiten la mejora continua de la empresa. Estos componentes considerados recursos en el presente trabajo son los siguientes:

a) Recursos Humanos

Se ocupa de los procesos relacionados con las personas que trabajan en la organización, tanto desde el punto de vista administrativo (contratación, nóminas,

convenios colectivos, etc.) como desde el de su desarrollo (formación, evaluación del desempeño, planificación de carreras, formación, etc). (Terrazas, 2015)

Estructura Organizativa

Las características de cada empresa y sus objetivos requieren que esta esté estructurada de forma adecuada para conseguir las metas planteadas. Una estructura adecuada es aquella que permite conseguir los objetivos mediante la óptima utilización de los recursos humanos y materiales disponibles. (Álvarez, 2017). La estructura de la empresa estará condicionada por el número de trabajadores, por la complejidad de las operaciones que se realicen, por el sector de actividad, por el estilo de liderazgo, etc.

El proceso de creación de la estructura organizativa requiere identificar todo el trabajo (tareas) que es necesario desarrollar en la empresa para que esta consiga sus objetivos de producción o de prestación de servicios.

Una vez identificadas estas tareas, se agrupan en puestos de trabajo, que constituyen un conjunto de actividades que son susceptibles de llevarse a cabo por una persona.

Estos puestos a su vez, teniendo en cuenta la homogeneidad de su contenido y los recursos necesarios para desempeñarlos (instalaciones, medios técnicos, etc.), se agrupan en unidades organizativas. (De la Cruz, 2015)

Para finalizar, se establecen las distintas relaciones que se pueden dar entre los distintos puestos de trabajo y las diferentes unidades

Proceso de creación de la estructura organizativa



El ámbito de actuación de recursos humanos es muy amplio y transversal

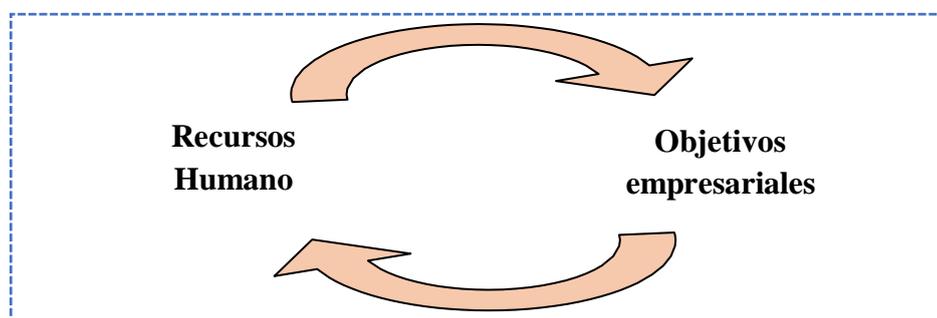
Por esta razón al hablar de recursos humanos se habla de gestión, para reforzar la idea de interrelación e integración entre las distintas funciones que comprende a toda la organización, ya que abarca todas las decisiones y acciones implicadas en las relaciones que tienen los empleados entre sí y en las que mantiene la empresa con ellos. Aunque las decisiones de los más altos órganos de la empresa siempre afectan a los empleados, es desde recursos humanos desde donde se planifican y se establecen las pautas para llevarlas a cabo. (De la Cruz, 2015)

Por esta razón, en la medida en que la Dirección General y la Dirección de Recursos Humanos estén cercanas y alineadas en sus planteamientos, las acciones puestas en marcha serán coherentes y facilitarán la consecución de los objetivos organizativos.

La gestión de recursos humanos debe hacerse con un enfoque proactivo: las actuaciones planteadas desde recursos humanos deben anticipar los problemas y dificultades que se pueden producir en el futuro y ser acordes con las necesidades que se derivan de los planes estratégicos de la empresa. (De la Cruz, 2015)

En este sentido, los objetivos de recursos humanos dependen de los objetivos de la organización (aunque para establecer éstos, la empresa debe contar también con los condicionantes derivados del equipo de trabajadores).

Interdependencia entre los objetivos de recursos humanos y los empresariales



El departamento de recursos humanos debe ofrecer a la empresa en cada momento los recursos humanos necesarios y con las competencias requeridas para que la empresa pueda conseguir los objetivos que se ha marcado.

Para que la dirección de recursos humanos tenga este enfoque estratégico, debe estar orientada a largo plazo e interrelacionada con el resto de procesos organizativos.

Además, requiere la implicación de la línea en la implantación de las directrices de recursos humanos (en lo relativo a selección, formación, evaluación, retribución) a lo largo de la organización.

La función de los responsables jerárquicos es la de poner en marcha estos procesos de recursos humanos en sus respectivas áreas de responsabilidad, quedando como responsabilidad del departamento de recursos humanos la de asesorar y supervisar esta implantación. (De la Cruz, 2015)

b) Recursos Económicos

Terrazas (2015), menciona que la Gestión Financiera es la actividad que se realiza en una organización y que se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar todo el manejo de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios y/o resultados. El objetivo es hacer que la organización se desenvuelva con efectividad, apoyar a la mejor toma de decisiones financieras y generar oportunidades de inversión para la organización.

La Gestión Financiera es responsable de asignar los fondos para los activos corrientes y los activos fijos; es capaz de obtener la mejor mezcla de alternativas de financiación y de desarrollar una política de dividendos apropiada dentro del contexto de los objetivos de la institución. (Terrazas, 2015)

La gestión financiera es una poderosa herramienta de ayuda a la toma de decisiones y debe ser encarada de manera sistémica y metodológicamente clara para permitir diferentes tipos de análisis en la organización. (Terrazas, 2015)

c) Recursos materiales

Para Campos (2016), se refiere a todo equipamiento, mobiliario e insumos para la atención al cliente. Los requerimientos y necesidades de la empresa moderna han encontrado en la administración de materiales, un factor indispensable para la organización de la producción. El objetivo que persigue la gerencia de materiales es disponer de los materiales apropiados, en la cantidad conveniente, en

el lugar apropiado y en el momento requerido. Fonseca (2016), la gestión de recursos materiales es un concepto de organización que relaciona todas las funciones involucradas con materiales: compras, inventarios y manejo. La gerencia de materiales está a cargo de todas aquellas actividades que facilitan el flujo ininterrumpido de materiales, herramientas, piezas y servicios requeridos por el sistema de producción.

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Control interno

Ambiente de Control: conjunto de actitudes desarrolladas en una organización

Capacitación al personal: etapa de preparación del equipo de trabajo para poder mejorar la capacidad de respuesta al cliente

Canales de comunicación: vías y sistemas de comunicación uniformizada que hace posible el desarrollo eficiente de las tareas

Clasificación de cargos: estructuras de cargos a base de funciones y responsabilidades que deben cumplir un requisito para ocuparlo

Código de Conducta: normas internas de una organización basadas en conductas y valores de convivencia.

Coordinación: acción de informar y comunicar empleando estrategias para suplir una necesidad.

Evaluación de Riesgos: es el análisis y seguimiento de los componentes que son más propensos a incurrir ciertas deficiencias en las decisiones tomadas.

Estructura organizacional: es la descripción esqueleto de la organización compuesto por áreas y oficinas.

Equipo de trabajo de acuerdo a su función: es la uniformidad y lineamiento de las funciones y responsabilidades que tienen cada trabajador de una organización.

Identificar, recopilar e informar: acción de cumplir la función de inspección o supervisión de un hecho suscitado.

Información y Comunicación: conjunto de conocimientos y mensajes que hacen posible el desarrollo de ciertas actividades de manera íntegra.

Sistema de detección de riesgo: política y método de realizar controles de riesgos en las operaciones de la organización con la finalidad de realizar reajustes para mejorar.

2.3.2. Recursos de la empresa

Aumento de capital con las utilidades: capitales adicionales provenientes de las utilidades generadas de la organización.

Control de registro de ingreso y salida: acción de verificar y registrar datos y montos de los documentos de compras y las mercaderías adquiridas.

Estrategias del crédito: es la búsqueda de financiamiento en las entidades financieras de manera más beneficiosa para la empresa

Financiamiento de terceros: es la búsqueda de financiamiento de otras empresas con la finalidad de cubrir una cierta emergencia en la organización.

Manual de funciones: documento de gestión de la organización, que establece funciones, responsabilidades, requisitos y perfiles para cada puesto.

Métodos de valuación de inventarios: sistema o criterio utilizado para la valuación de activos de la empresa

Recursos Humanos: elemento principal e indispensable de una organización compuesto por la intelectualidad y capacidad cognitiva para el desarrollo de las actividades.

Recursos Económicos: elemento principal e indispensable de una organización para el financiamiento y sostenibilidad.

Recursos materiales: elemento principal compuesto por los medios a utilizar para hacer posible las actividades empresariales en la organización.

Recuento física del inventario: acción de verificación de las cantidades y valoración de las mercaderías, para determinar su valor razonable.

Sistema de contratación: procedimientos de evaluación a personas para escoger al mejor competidor

III. Hipótesis

3.1. Hipótesis General

Los Factores Relevantes del Control Interno optimizarán los Recursos de la Empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019.

3.2. Hipótesis Específicos

El Ambiente de control optimizará los Recursos de la Empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019

La evaluación de riesgos optimizará los Recursos de la Empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019

La Información y Comunicación optimizarán los Recursos de la Empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019

IV. Metodología.

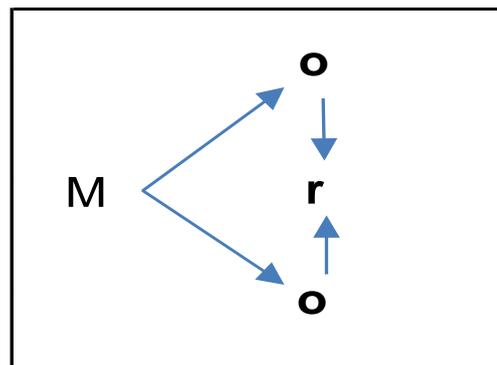
4.1. Diseño de la investigación

El trabajo de investigación fue desarrollado con el diseño **no experimental**, porque no se ha maniobrado deliberadamente las variables, únicamente se hizo el análisis sin hacer variar, de manera intencional la variable independiente, para ver su efecto sobre la variable dependiente, por lo que se analizó mediante el método de la observación de fenómenos que se dan en su contexto natural.

Según Sampieri (2016), manifiesta que al aplicar el diseño de investigación no experimental, la investigación se realiza sin manipular deliberadamente las

variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

Esquema



Dónde:

M = Muestra conformada por los empleados de la MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS

O = Observación de las variables:

X= Variable Independiente: Control Interno

Y= Variable Dependiente: Recursos de la empresa

r= Relación entre las variables

El tipo de investigación

Fue **aplicada** porque se ha desarrollado usando concepto y conocimientos científicos de terceros que sustentaran y tuvieron relación con el tema de estudio, como también fueron más prácticos evidentemente más explicativos y se auxilian por las teorías para luego aplicarse en las diferente aspectos del estudio.

Para Murillo (2016), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da

como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.

De enfoque **cuantitativo**, ya que se ha recolectado y analizado datos de acuerdo a las variables y dimensiones del estudio analizando las propiedades y los fenómenos cuantitativos.

“El enfoque cuantitativo utiliza la recopilación y análisis de datos que responden preguntas de investigación y comprueban hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”. (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P., 2016, p. 5).

Nivel de la investigación

Concerniente al nivel de investigación, que se aplicó en el trabajo de investigación fue **descriptivo**, porque se midió el grado de incidencia entre variables a base de los análisis de características y perfiles de las personas que fueron objeto de nuestro estudio y **Correlacional**, porque se midió el grado de relación entre las variables para determinar el nivel de incidencia de la variable independiente sobre la variable dependiente. En tal sentido se pretendió medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos de las variables a las que se refieren, es decir a los aspectos de los Factores Relevantes del Control Interno y su incidencia en la optimización de los Recursos de la empresa en la MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS.

4.2. Población y muestra

Población

En el trabajo de investigación se tuvo en cuenta a la población que involucra en el desarrollo y al objetivo del estudio para ello estuvieron conformada por el equipo de trabajo de la MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS que está constituida y ubicada en la ciudad de Huánuco, teniendo una base de datos de veinte (20) personas que laboran en la empresa mencionada.

Muestra

Como la población no fue finita, se consideraron a toda la población, es decir a las veinte (20) personas que laboran en la empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, utilizando el método de muestreo **no probabilística** como criterio.

....que todos los elementos de la población poseen la misma posibilidad ser seleccionados o elegidos intencionalmente por el investigador. Se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra. (Dr. Roberto Hernández, 2015 en su 5ta Edición de su libro metodología de investigación pag.176)

En tal sentido se consideró a toda la población para ser objeto de la muestra de estudio siendo constituida por los veinte (20) personas que constituyen el equipo de trabajo de la empresa mencionada, como se muestra en el cuadro siguiente:

Cuadro N° 01

N° DE ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	Cant	Modalidad de contratación
01	Administrador de Tienda	1	Contrato 728
02	Encargado de Control y supervisión	1	Contrato 728
03	Auxiliar de control	2	Contrato 728
04	Supervisor de ventas	2	Contrato 728
05	Cajera	1	Contrato 728
06	Personal de Repostería	3	Recibo por Honorarios
07	Área de Compras	2	Contrato 728
08	Encargado de Marketing	1	Contrato 728
09	Ventas	7	Recibos por Honorarios
	Total muestra de estudio	20	

Fuente: Estructura orgánica de la Empresa SAN CARLOS 2019

Como se puede observar que existen diez (10) trabajadores en el cargo de ventas que prestan sus servicios por recibos por honorarios, y 10 trabajadores que están contratados mediante la ley 728 ley del régimen privado quienes se encuentran en planilla.

4.3. Definición y operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE			
VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Control Interno	El Control Interno es un proceso, de la organización para custodiar los activos de la entidad, y capacitar a los funcionarios para que cumplan con los objetivos y metas mediante los controles del registro de las operaciones de forma clara y razonable además de evaluar las actividades de la empresa	Ambiente de Control	Estructura organizacional
			Código de Conducta
			Sistema de detección de riesgo
		Evaluación de riesgos	Capacitación al personal
			Clasificación de cargos
			Equipo de trabajo de acuerdo a su función
		Información y Comunicación	Canales de comunicación
			Identificar, recopilar e informar
			coordinación
VARIABLE DEPENDIENTE			
VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Optimización de los Recursos de la Empresa	La optimización de los recursos de la empresa, es un sistema de capacidad de gestión administrativa que pone el énfasis en mantener un liderazgo en la consecución de la calidad, formular las políticas y estrategias a seguir, alcanzar una dirección adecuada de los recursos y el personal, y orientar el diseño de todos los procesos de la empresa al cliente, de cara a lograr unos resultados	Recursos Humanos	Sistema de contratación
			Control de registro de ingreso y salida
			Manual de funciones
		Recursos Económicos	Aumento de capital con las utilidades
			Financiamiento de terceros
			Estrategias del crédito
		Recursos materiales	Verificación de registro de inventarios
			Recuento física del inventario
			Métodos de valuación de inventarios

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolección de datos

La **técnica** que se usó para recolectar los datos fue el cuestionario. Y el **instrumento** fue una ficha de preguntas, denominada encuesta, que permitió obtener datos a través del desarrollo de las preguntas por parte de los empleados de la MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS en la Ciudad de Huánuco.

Para presentación de datos

Para hacer posible la presentación de resultados se utilizó el Programa IBM SPSS Statistics Version22, con lo que se ha trabajado las tabulaciones y se procesó estadísticamente las correlaciones entre variables y dimensiones de la investigación. Y para poder desarrollar la discusión de las hipótesis se procesó los datos tenidos presentando mediante tablas y gráficos que fueron utilizados para los análisis e

interpretaciones de los resultados y con ello remplazar en la fórmula de correlación de Pearson para determinar la incidencia que tienen entre las dos variables.

Técnicas de procesamiento

Para la técnica de procesamiento se utilizó como herramienta los resultados obtenidos de las tablas y gráficos que se procesó en el programa IBM SPSS Statistics Version22.

Técnicas de análisis de datos

Luego se tuvo que analizar la confiabilidad del instrumento usando el Alfa de Cronbach, para determinar la correlación de Pearson y el análisis de estadísticas descriptivo de frecuencias.

4.5. Plan de análisis.

A base de la información recolectada a través del instrumento utilizado y aplicado a la muestra de la investigación, se procedió a realizar las actividades de elaboración del informe final de acuerdo a un cronograma según el (DIAGRAMA DE GANTT)

4.6. Matriz de consistencia

PROPUESTA DE MEJORA DE FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS DE LA EMPRESA MYPE PASTELERÍA Y PANADERÍA SAN CARLOS-HUÁNUCO-2019							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	INDEPENDIENTE				
¿De qué manera los Factores Relevantes del Control Interno optimizaran los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huanuco-2019?	Identificar los factores relevantes del Control Interno para optimizar los recursos de la empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019	Los Factores Relevantes del Control Interno optimizaran los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019	Control Interno	Ambiente de Control	Estructura organizacional	Tipo de Investigación	
					Código de Conducta		
					Sistema de detección de riesgo		
				Evaluación de Riesgos	Capacitación al personal		Aplicada
					Clasificación de cargos		
					Equipo de trabajo de acuerdo a su función		
				Información y Comunicación	Canales de comunicación	Enfoque	
					Identificar, recopilar e informar		Cuantitativo
					coordinación		

PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPÓTESIS ESPECIFICA	DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	Nivel de Investigación		
¿De qué manera el Ambiente de Control optimizará los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019?	Establecer la oportunidades del ambiente de Control para optimizar los recursos de la empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco - 2019	El Ambiente de control Optimizará los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019	Optimización de los Recursos de la Empresa	Recursos Humanos	Sistema de contratación	Descriptivo Correlacional		
					Control de registro de ingreso y salida			
					Manual de funciones	Diseño de Investigación		
Recursos Económicos	Aumento de capital con las utilidades	Descriptivo No Experimental						
	Financiamiento de terceros							
	Estrategias del crédito	Tipo de Muestreo No Probabilístico						
¿De qué manera la evaluación de riesgos optimizará los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019?	Describir las oportunidades de la evaluación de riesgos para optimizar los recursos de la empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huanuco-2019	La evaluación de riesgos optimizará los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019		Optimización de los Recursos de la Empresa	Recursos Económicos		Aumento de capital con las utilidades	Descriptivo No Experimental
							Financiamiento de terceros	
						Estrategias del crédito	Tipo de Muestreo No Probabilístico	
¿De qué manera la Información y Comunicación optimizaran los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019?	Explicar la relación que existe entre la Información, Comunicación y los recursos de la empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019Huánuco-2019	La Información y Comunicación optimizará los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019	Optimización de los Recursos de la Empresa		Recursos materiales	Verificación de registro de inventarios	Técnica E instrumento Cuestionario	
						Recuento física del inventario		
						Métodos de valuación de inventarios		

4.7. Principios éticos

En este trabajo de investigación se tuvo que desarrollar a base de informaciones que ameriten transparencia, veracidad, autenticidad y respeto a los Factores Relevantes del control interno para la optimización de los recursos de la empresa y asimismo mejorar la rentabilidad de la Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS. Teniendo en cuenta el respaldo del condigo de ética del Contador Público y de los principios éticos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, que establece conjuntos de normas y principios de profesionalización. Y con ello respaldar este trabajo de investigación para la sustentación y así optar el título profesional de contador público. Por lo que se cumple con los siguientes principios éticos:

- INTEGRIDAD: La investigación fue elaborada y desarrollada con información real, sin tener que alterar lo que se encuentra en los datos.
- OBJETIVIDAD: La investigación fue compuesta por informaciones únicas de trabajo independiente del investigador, datos tenidos sin complicidad e influencia de comentarios de terceros a la investigación.
- COMPORTAMIENTO: La investigación tiene información confiable ya que el trabajo se hizo a base de un comportamiento profesional honesto y sincero.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

En el presente capítulo se presenta el estudio de los aspectos más importantes de los Factores Relevantes del control interno para la optimización de los recursos de la empresa y asimismo mejorar la rentabilidad de la Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS en la cual se desarrolló mediante el análisis de datos identificados en las tabulaciones, aplicando la técnica de la encuesta realizado a los 20 trabajadores de la empresa.

A continuación se presenta el resultado siguiente:

5.1.1. Resultado de la V.I. – Control Interno

a) Del objetivo N°01

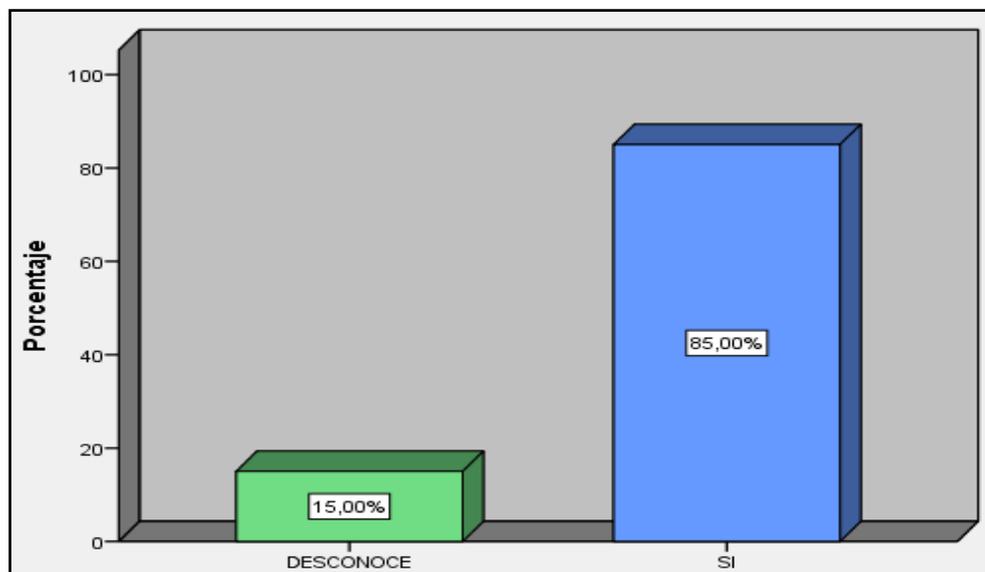
Establecer las oportunidades del ambiente de Control para optimizar los recursos de la empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco -2019

Cuadro N° 01: ¿Cuenta la empresa con un organigrama estructural adecuado a sus necesidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DESCONOCE	3	15,0	15,0	15,0
SI	17	85,0	85,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: La Tesista

Gráfico N° 01: ¿Cuenta la empresa con un organigrama estructural adecuado a sus necesidades?



Fuente: Cuadro N° 01
Elaboración: La tesista

Interpretación:

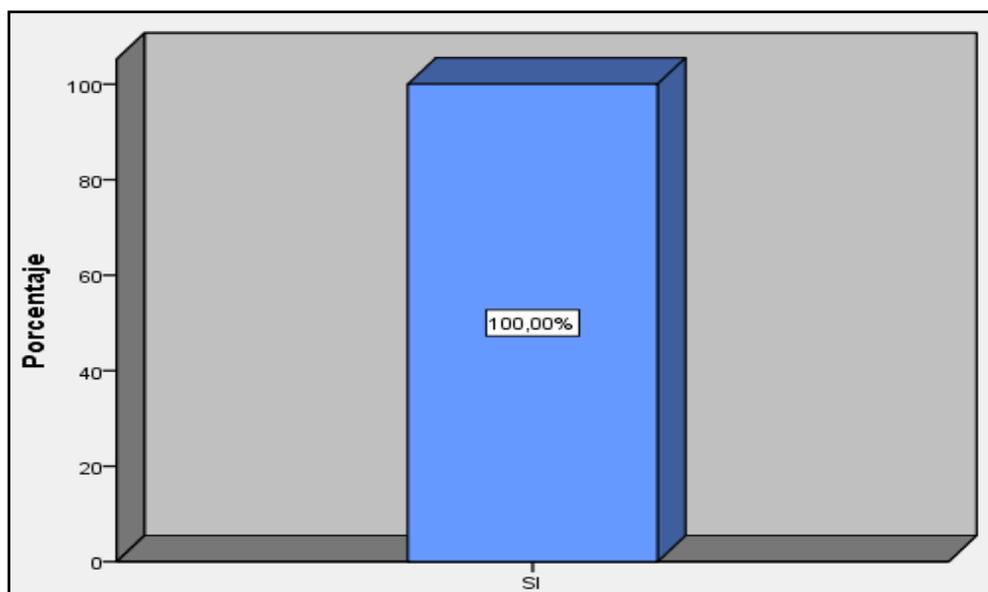
En el presente gráfico se observa que el 85% de los encuestados manifiestan que la empresa SI cuenta con un organigrama estructural adecuado a las necesidades, mientras que el 15% manifiesta que DESCONOCEN que la empresa cuenta con el organigrama mencionado. Contar con un organigrama debidamente estructurada y adecuada a la necesidad de la empresa traerá uniformidad y estabilidad en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores, sabiendo a quienes deben presentar o informar los trabajos realizados. El organigrama identifica los grados de administración de responsabilidades que describe la subordinación de acuerdo al rango de los cargos en la empresa.

Cuadro N° 02: ¿La empresa cuenta con reglamentos internos de código de conducta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	20	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: La Tesista

Gráfico N° 02: ¿La empresa cuenta con reglamentos internos de código de conducta?



Fuente: Cuadro N° 02
Elaboración: La tesista

Interpretación:

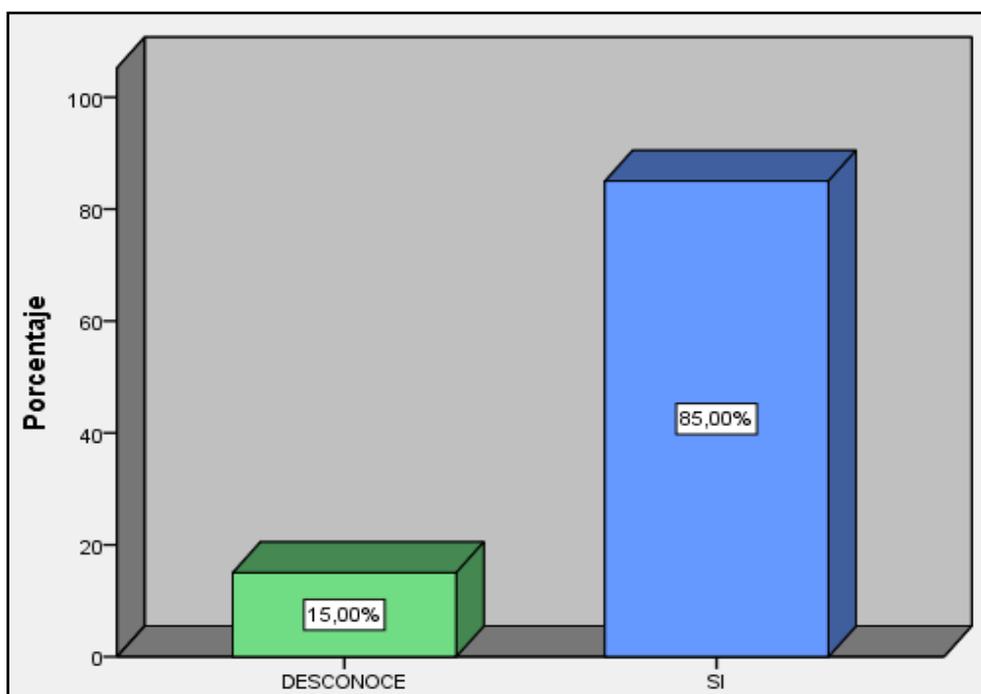
En relación a los reglamentos internos de código de conducta en la empresa, el 100% de los encuestados de la empresa Pastelería y Panadería SAN CARLOS, mencionan que SI, cuentan con reglamentos internos de código de conducta. Por lo que se puede apreciar que la empresa se preocupa intensamente en la conducta del equipo de trabajo, por lo que diseño un código de ética de conducta dentro y fuera de la empresa en relación a su actividad económica. Los empleados de la empresa Pastelería y Panadería SAN CARLOS, manifiestan que antes de iniciar sus labores, realizan una pequeña ceremonia dirigida por el Gerente de tienda, en donde comparten pensamientos y motivan los efectos del buen comportamiento y cultura organizacional ante los clientes basados en el código de conducta de la empresa.

Cuadro N° 03: ¿La empresa cuenta con sistema de detección de riesgo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DESCONOCE	3	15,0	15,0	15,0
SI	17	85,0	85,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: La Tesista

Gráfico N° 03: ¿La empresa cuenta con sistema de detección de riesgo?



Fuente: Cuadro N° 03
Elaboración: La tesista

Interpretación:

Respecto si la empresa cuenta con un sistema de detección de riesgos; el 85% de los encuestados de la empresa Pastelería y Panadería SAN CARLOS, manifiestan que la empresa SI cuenta con sistema de detección de riesgos, y mientras el 15% de los encuestados afirman que DESCONOCEN sobre el tema. Por lo que se concluye, que muy aparte que la empresa cuenta con un sistema de detección de riesgos en la capacidad de pago a sus clientes, la empresa cuenta con sistema que detecta riesgos internos de las operaciones de la empresa.

b) Del objetivo N°02

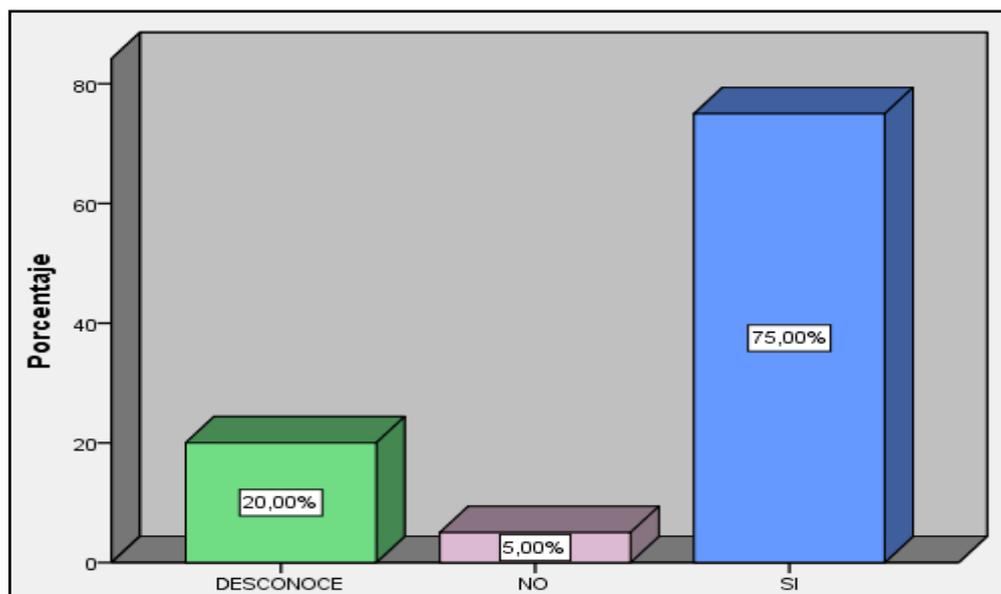
Describir las oportunidades de la evaluación de riesgos para optimizar los recursos de la empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huanuco-2019

Cuadro N° 04: ¿Se le capacita al personal respecto a la prevención de Riesgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESCONOCE	4	20,0	20,0	20,0
	NO	1	5,0	5,0	25,0
	SI	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: La Tesista

Gráfico N° 04: ¿Se le capacita al personal respecto a la prevención de Riesgo?



Fuente: Cuadro N° 04
Elaboración: La tesista

Interpretación:

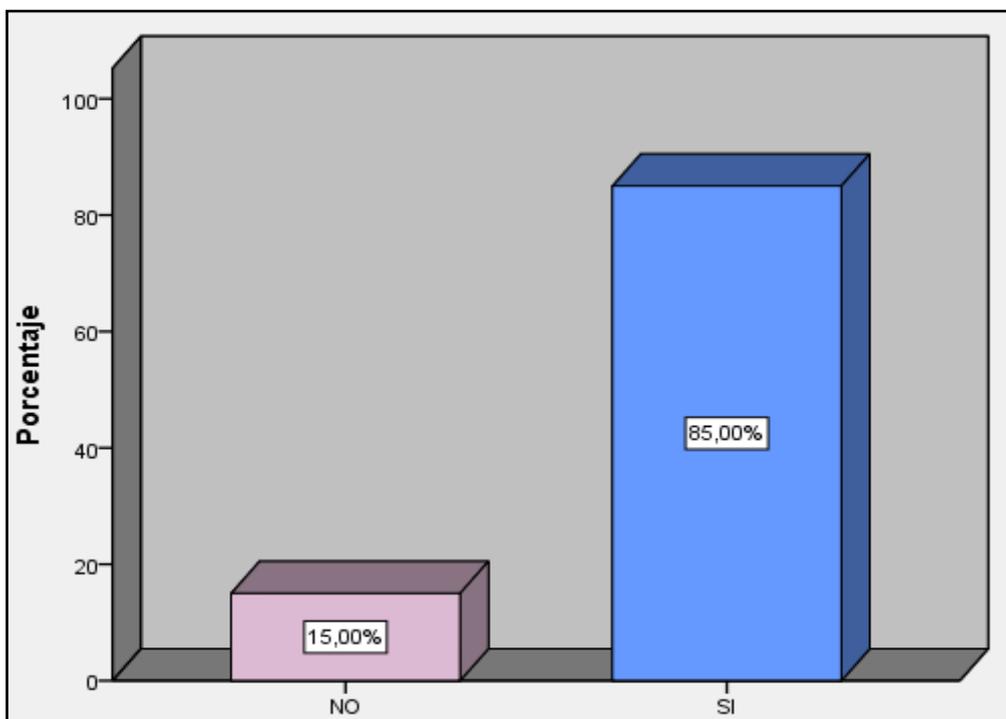
Respecto a la capacitación al personal en el tema de prevención de riesgo, el 75% de los encuestados manifiestan que SI, la empresa capacita al personal respecto a la prevención de riesgo, mientras que el 20% manifiestan que DESCOCEN y el 5% restante por el puesto que desempeña responden que NO son capacitados en el tema mencionado. Por lo que se concluye que la empresa tiene mucha importancia a la capacitación y le interesa que el equipo de trabajo conozca cuales son los riesgos por el mal manejo y uso de los recursos.

Cuadro N° 05: ¿Están definidos los cargos y puestos en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	3	15,0	15,0	15,0
SI	17	85,0	85,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: La Tesista

Gráfico N° 05: ¿Están definidos los cargos y puestos en la empresa?



Fuente: Cuadro N° 05
Elaboración: La tesista

Interpretación:

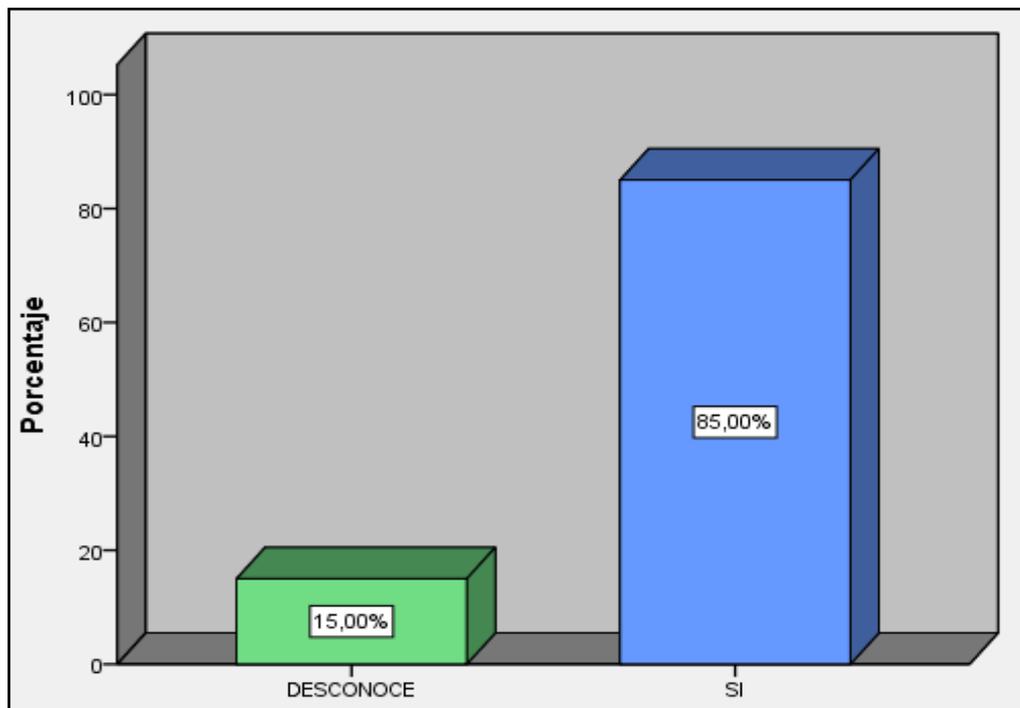
El manual de organización y funciones es un conjunto de normas que emite la gerencia de la empresa, para definir las funciones de cada trabajador con respecto al cargo y puesto que ocupan, en tal sentido el 85% de los encuestados manifiestan que SI los cargos y puestos están bien definidos en la empresa, y mientras que el 15% restante por el puesto que desempeñan manifiestan que NO están definidos bien los cargos y puestos. El 15% son los trabajadores de la empresa Pastelería y Panadería SAN CARLOS que manifestaron que los jefes de las áreas les mandan a realizar actividades ajena a sus funciones.

Cuadro N° 06: ¿Se entrega un manual de funciones y reglamento de la empresa a cada trabajador o empleado nuevo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESCONOCE	3	15,0	15,0	15,0
	SI	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: La Tesista

Gráfico N° 06: ¿Se entrega un manual de funciones y reglamento de la empresa a cada trabajador o empleado nuevo?



Fuente: Cuadro N° 06
Elaboración: La tesista

Interpretación:

Respecto a la entrega del manual de las funciones y reglamento de la empresa Pastelería y Panadería SAN CARLOS a cada trabajador que se incorpora recientemente, el 85% de los encuestados manifiestan que SI se entrega el manual mencionado y mientras que el 15% restantes afirmaron que DESCONOCE si la empresa entrega el manual de funciones y reglamento a los trabajadores nuevos que se incorporan. Se observa un porcentaje alto sobre la pregunta lo cual demuestra una eficiente actitud de control.

c) Del objetivo N°03

Explicar la relación que existe entre la Información, Comunicación Y los recursos de la empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019

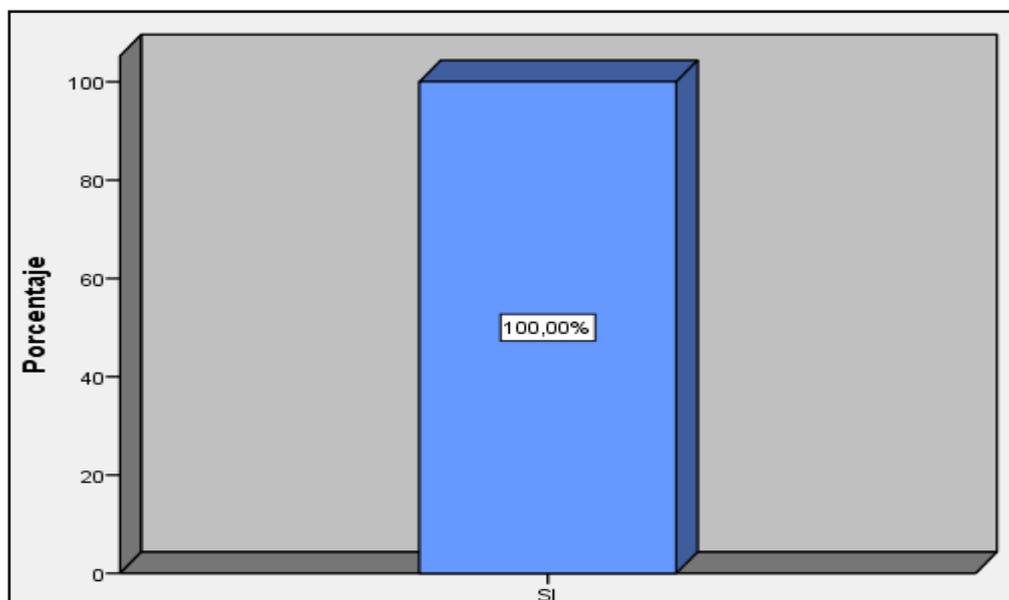
Cuadro N° 07: ¿Existe el interés de la empresa en la comunicación al personal sobre el logro de los objetivos y los cambios que se dan?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	20	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: La Tesista

Gráfico N° 07: ¿Existe el interés de la empresa en la comunicación al personal sobre el logro de los objetivos y los cambios que se dan?



Fuente: Cuadro N° 07

Elaboración: La tesista

Interpretación:

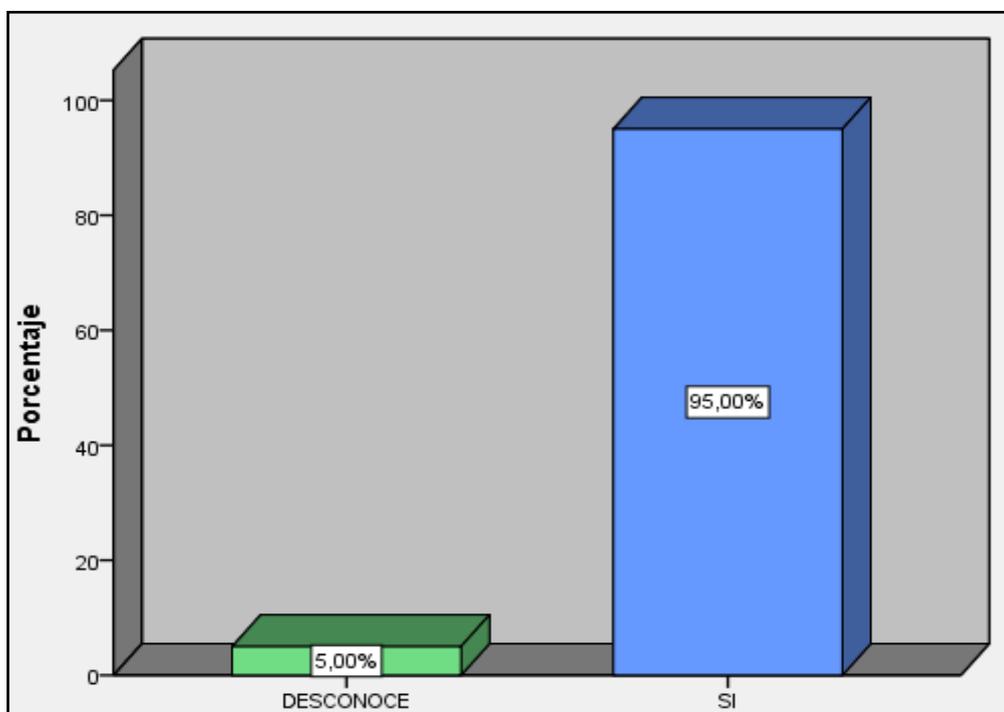
Respecto al interés de la empresa en la comunicación al personal sobre el logro de los objetivos y de los cambios que se dan, el 100% de los encuestados de la empresa Pastelería y Panadería SAN CARLOS, manifestaron que SI la empresa muestra interés en comunicar de manera inclusiva y participación de los logros y de los cambios que se dan para la mejora de la empresa, demostrando mucha importancia a que el equipo de trabajo desarrolle sus labores de manera eficiente a base de un clima de comunicación efectiva y asertiva.

Cuadro N° 08: ¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y, de ser necesario, se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DESCONOCE	1	5,0	5,0	5,0
SI	19	95,0	95,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: La Tesista

Gráfico N° 08: ¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y, de ser necesario, se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?



Fuente: Cuadro N° 08
Elaboración: La tesista

Interpretación:

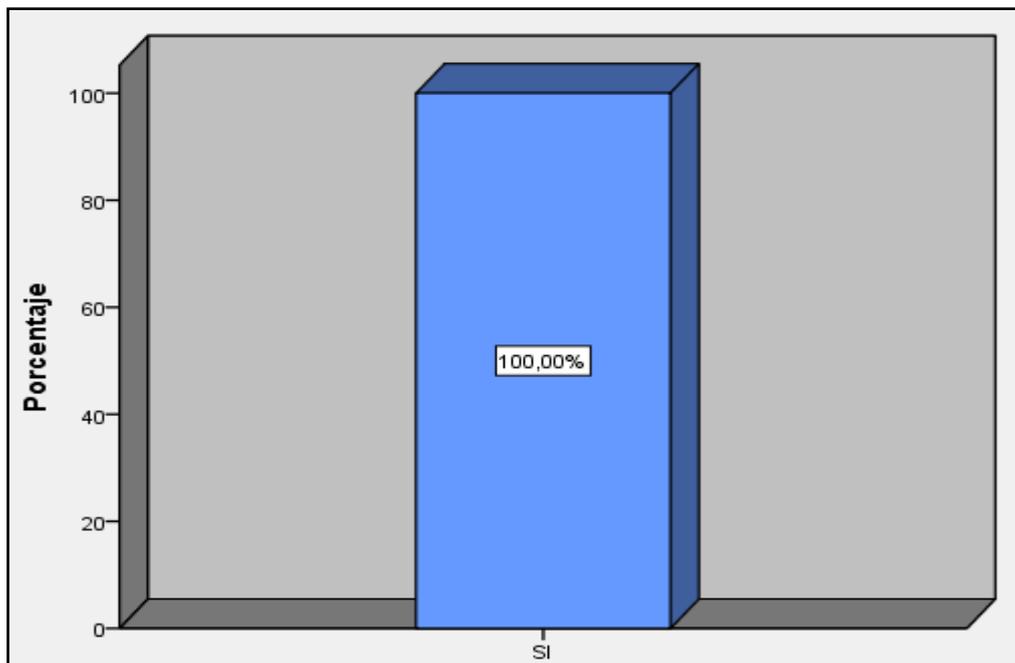
Respecto a la revisión periódica de los sistemas de información y al rediseño para asegurar a su adecuado funcionamiento, el 95% de los encuestados de la empresa Pastelería y Panadería SAN CARLOS, manifestaron que SI realizan la revisión correspondiente del sistema de información y el 5% de los encuestados manifestaron que DESCONCEN. Como se puede percibir que es notorio un porcentaje alto en el compromiso de estar pendiente del sistema de información que fluya adecuadamente.

Cuadro N° 09: ¿La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	20	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: La Tesista

Gráfico N° 09: ¿La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?



Fuente: Cuadro N° 09
Elaboración: La tesista

Interpretación:

Respecto a la información interna y externa que la empresa utiliza que si realmente son oportuna, y confiable en el desarrollo de sus actividades, el 100% de los encuestados de la empresa Pastelería y Panadería SAN CARLOS, manifestaron que SI, es confiable y oportuno la información interna y externa que utilizan. Por lo que se concluye que efectivamente estas informaciones están de acuerdo a dos realidades de la empresa. La primera en lo interno; porque todos conocen los objetivos y metas que tiene que alcanzar, y los recursos que tienen a sus disposición para alcanzarlos; y el segundo es la información externa; porque estas informaciones son datos recopilados del estudio de mercado para determinar sus oportunidades y amenazas.

5.1.2. Resultados de V.D. – Optimización de los Recursos de la empresa

a) Del objetivo N° 01 sobre la variable dependiente

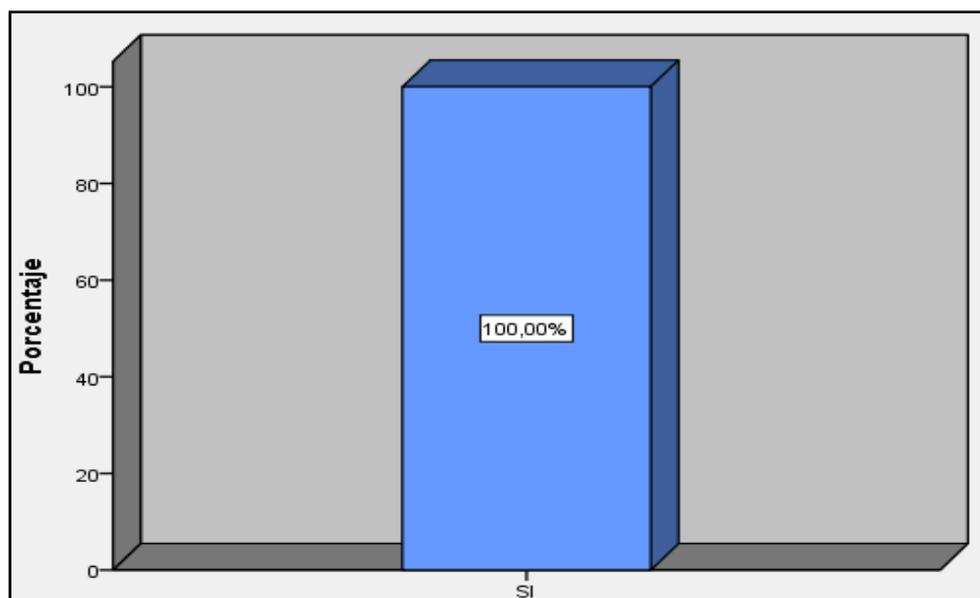
Establecer las oportunidades del ambiente de Control para optimizar los recursos de la empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco -2019

Cuadro N° 10: ¿Para contratar al personal se realiza el debido proceso de selección?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	20	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: La Tesista

Gráfico N° 10: ¿Para contratar al personal se realiza el debido proceso de selección?



Fuente: Cuadro N° 10
Elaboración: La tesista

Interpretación:

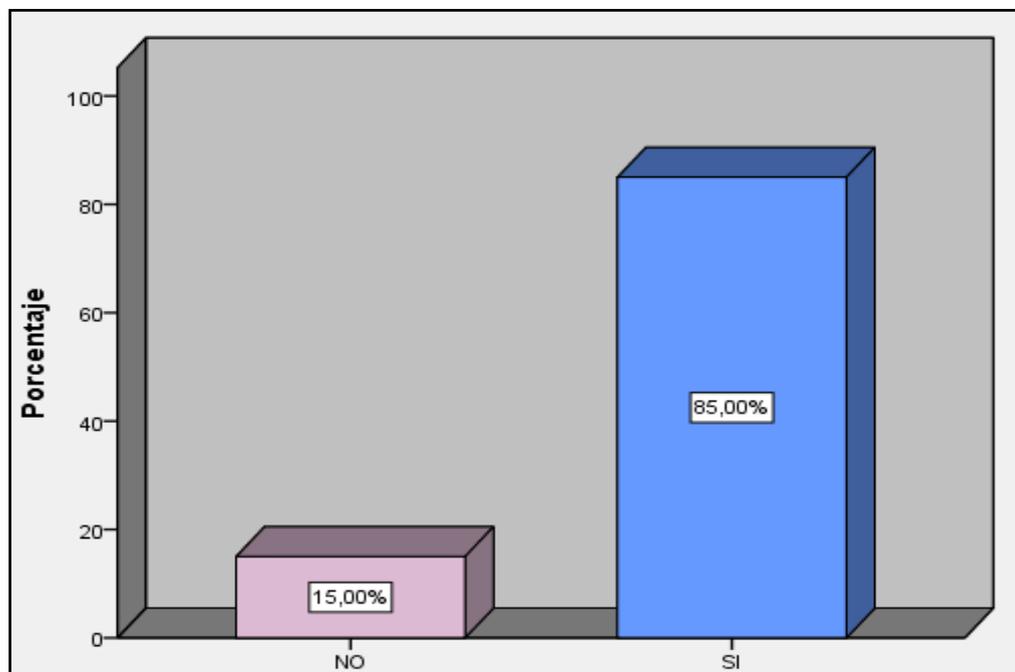
Se puede observar en el gráfico que el 100% de los encuestados de la empresa Pastelería y Panadería SAN CARLOS, manifiestan que SI, se realiza el debido proceso de selección al contratar personal. Por lo que se puede concluir, que la empresa tiene mucho cuidado en seleccionar personas para formar su equipo de trabajo, por el mismo hecho que el equipo humano es un recurso que necesita mucho criterio y proceso para reincorporarla en la empresa.

Cuadro N° 11: ¿Se lleva un registro del ingreso y salida de los trabajadores y empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	15,0	15,0	15,0
	SI	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: La Tesista

Gráfico N° 11: ¿Se lleva un registro del ingreso y salida de los trabajadores y empleados?



Fuente: Cuadro N° 11
Elaboración: La tesista

Interpretación:

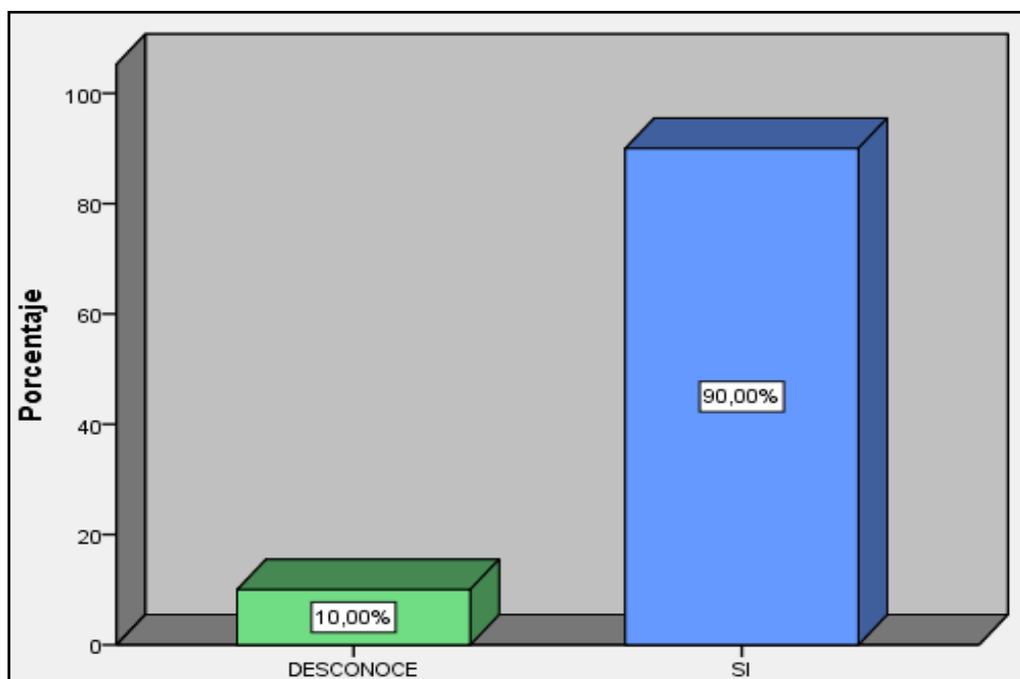
En el presente gráfico se muestra que el 85% de los encuestados de la empresa Pastelería y Panadería SAN CARLOS manifestaron que SI se lleva un registro de ingreso y salida de los trabajadores de la empresa, y mientras el 15% de los encuestados respondieron que NO se lleva el registro de ingreso y salida. Como ya se mencionó en el gráfico anterior que el equipo de trabajo es un recurso de la empresa que necesita mucho cuidado y supervisión sin dañar las actitudes de compromiso y lealtad ante la empresa a base de la motivación en el trabajo. Contar con un registro de entrada y salida traerá efectos positivos para la empresa.

Cuadro N° 12: ¿Existe un Manual de Funciones que establezca el perfil profesional de cada empleado o trabajador para ocupar un puesto determinado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESCONOCE	2	10,0	10,0	10,0
	SI	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: La Tesista

Gráfico N° 12: ¿Existe un Manual de Funciones que establezca el perfil profesional de cada empleado o trabajador para ocupar un puesto determinado?



Fuente: Cuadro N° 12
Elaboración: La tesista

Interpretación:

Contar con un manual de funciones que establezca el perfil profesional de cada empleado o trabajador que debe cumplir el puesto correspondiente, uniformiza el trabajo organizado porque que define las funciones de cada trabajador sin tener la necesidad de estar recalcando constantemente, al respecto el 90% de los encuestados de la empresa Pastelería y Panadería SAN CARLOS, manifiestan que SI existe el manual de funciones, y mientras que el 10% de los encuestados respondieron que DESCONOCEN si existe el manual de funciones.

b) Del objetivo N° 02 sobre la variable dependiente

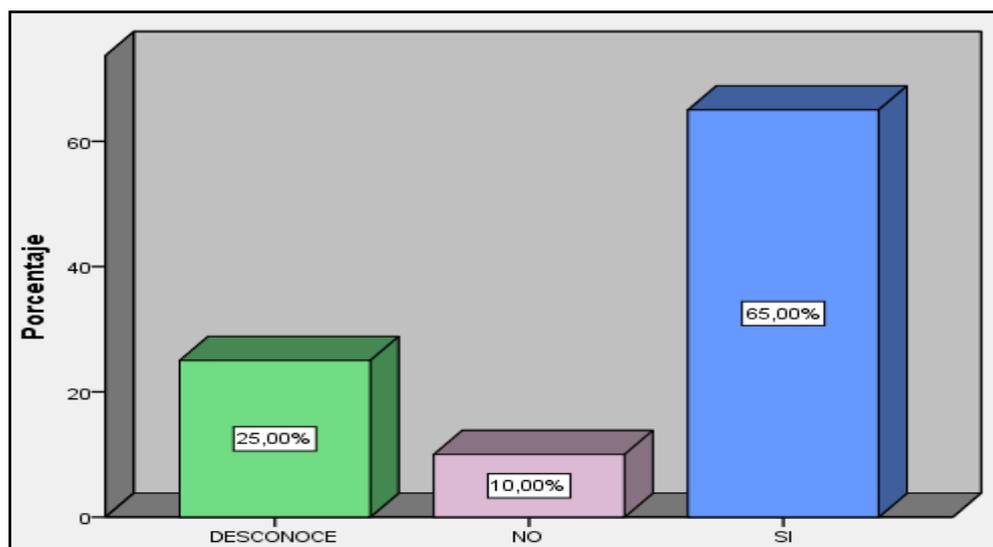
Describir las oportunidades de la evaluación de riesgos para optimizar los recursos de la empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huanuco-2019

Cuadro N° 13: ¿La empresa financia su actividad empresarial, sólo con su financiamiento propio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DESCONOCE	5	25,0	25,0	25,0
NO	2	10,0	10,0	35,0
SI	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: La Tesista

Gráfico N° 13: ¿La empresa financia su actividad empresarial, sólo con su financiamiento propio?



Fuente: Cuadro N° 13
Elaboración: La tesista

Interpretación:

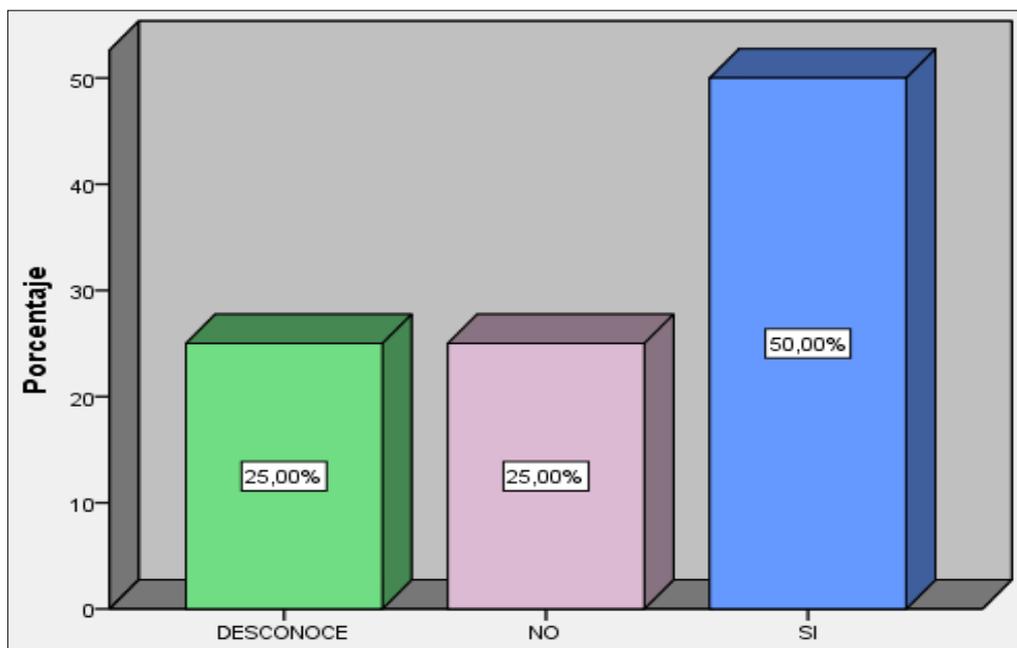
Al respecto al gráfico se observa que el 65% de los encuestados manifiestan que SI la empresa financia su actividad empresarial con sus propio recursos, mientras que el 25% de los encuestados manifiesta que DESCONOCE y mientras que el 10% respondieron que NO. Se muestra un porcentaje considerable que manifestó que la empresa no utiliza capitales de terceros para financiar su actividad empresarial por el mismo hecho que es una empresa solvente con capacidad de generar capitales.

Cuadro N° 14: ¿La empresa utiliza financiamiento de terceros para aumentar su capital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESCONOCE	5	25,0	25,0	25,0
	NO	5	25,0	25,0	50,0
	SI	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: La Tesista

Gráfico N° 14: ¿La empresa utiliza financiamiento de terceros para aumentar su capital?



Fuente: Cuadro N° 14
Elaboración: La tesista

Interpretación:

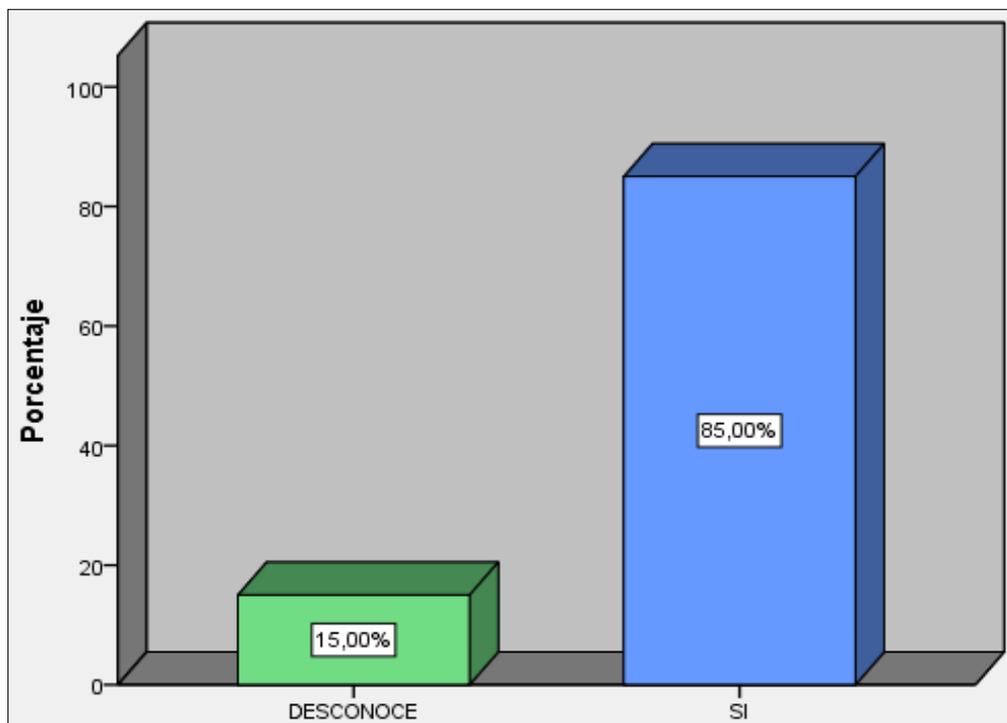
En el presente gráfico se observa que el 50% de los encuestados manifestaron que SI la empresa utiliza financiamiento de terceros para aumentar su capital, mientras que el 25% de los encuestados manifestaron que DESCONOCEN y otros dijeron que NO respectivamente. La empresa Pastelería y Panadería SAN CARLOS tiene la capacidad de generar y cubrir sus propios costos y gastos para sus actividades empresariales, pero no tanto para aumentar su capital, por ende recurre a entidades bancarias para hacer uso de los créditos.

Cuadro N° 15: ¿Cree que el financiamiento permite el desarrollo de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESCONOCE	3	15,0	15,0	15,0
	SI	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: La Tesista

Gráfico N° 15: ¿Cree que el financiamiento permite el desarrollo de la empresa?



Fuente: Cuadro N° 15
Elaboración: La tesista

Interpretación:

El financiamiento permite el desarrollo de la empresa siempre y cuando la empresa cuente con la capacidad absoluta de generar efectivo y utilidades, capacidad para cubrir sus costos y gastos de sus operaciones administrativas y técnicas. Al respecto del 100% de la muestra de estudio, el 85% de la empresa Pastelería y Panadería SAN CARLOS, manifestaron que SI creen que el financiamiento permite el desarrollo de la empresa, mientras que el 15% de los encuestados manifestaron que DESCONCEN al respecto.

c) Del objetivo N°03 sobre la variable dependiente

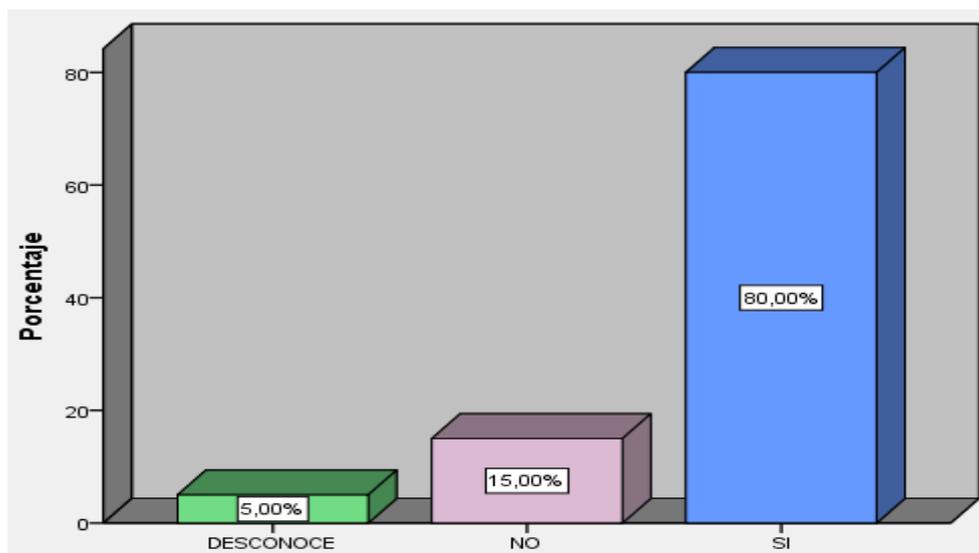
Explicar la relación que existe entre la Información, Comunicación y los recursos de la empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019

Cuadro N° 16: ¿Realizan seguimientos diarios referentes al ambiente de control de inventarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DESCONOCE	1	5,0	5,0	5,0
NO	3	15,0	15,0	20,0
SI	16	80,0	80,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: La Tesista

Gráfico N° 16: ¿Realizan seguimientos diarios referentes al ambiente de control de inventarios?



Fuente: Cuadro N° 16
Elaboración: La tesista

Interpretación:

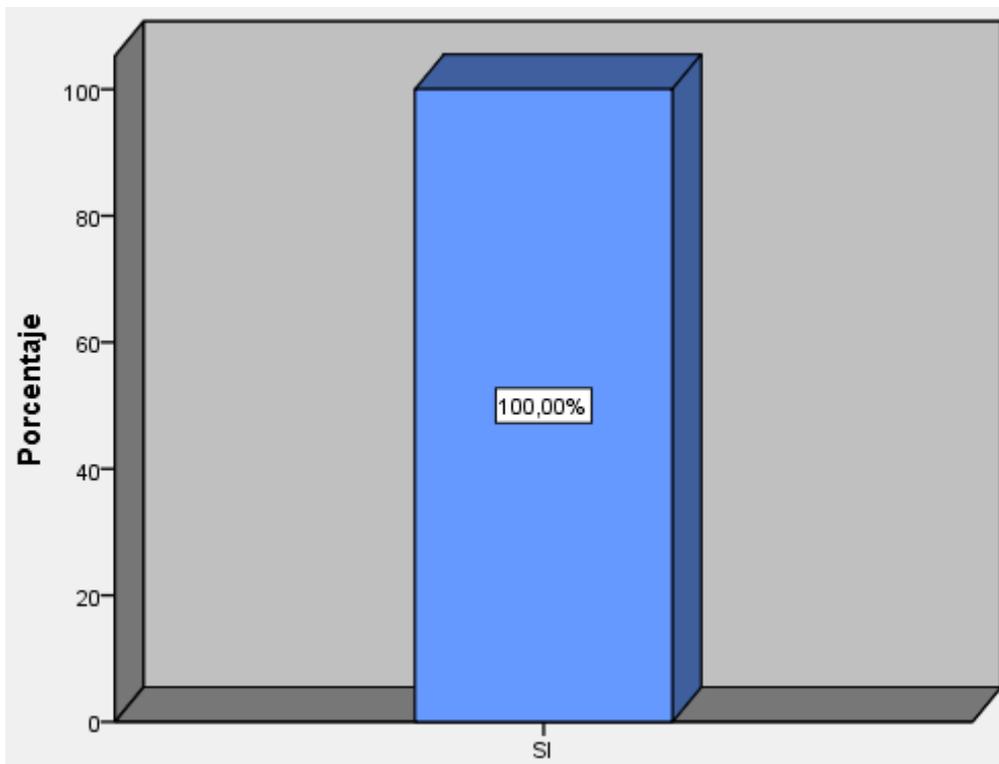
En el presente gráfico se muestra que del 100% de la muestra de estudio, el 80% manifestaron que SI realizan el seguimiento diariamente al ambiente de control de inventarios, mientras el 15% de los encuestados respondieron que NO, y el 5% respondieron que DESCONOCEN al respecto de la pregunta. El ambiente de control basado en los inventarios es una acción indispensable para verificar que todo este conforme sustentado con los documentos de compras, pedidos, guías, formato de entrada y salidas de mercaderías y entre otros.

Cuadro N° 17: ¿Verifican los registros de inventarios mediante recuento físico por lo menos una vez al año?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	20	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: La Tesista

Gráfico N° 17: ¿Verifican los registros de inventarios mediante recuento físico por lo menos una vez al año?



Fuente: Cuadro N° 17
Elaboración: La tesista

Interpretación:

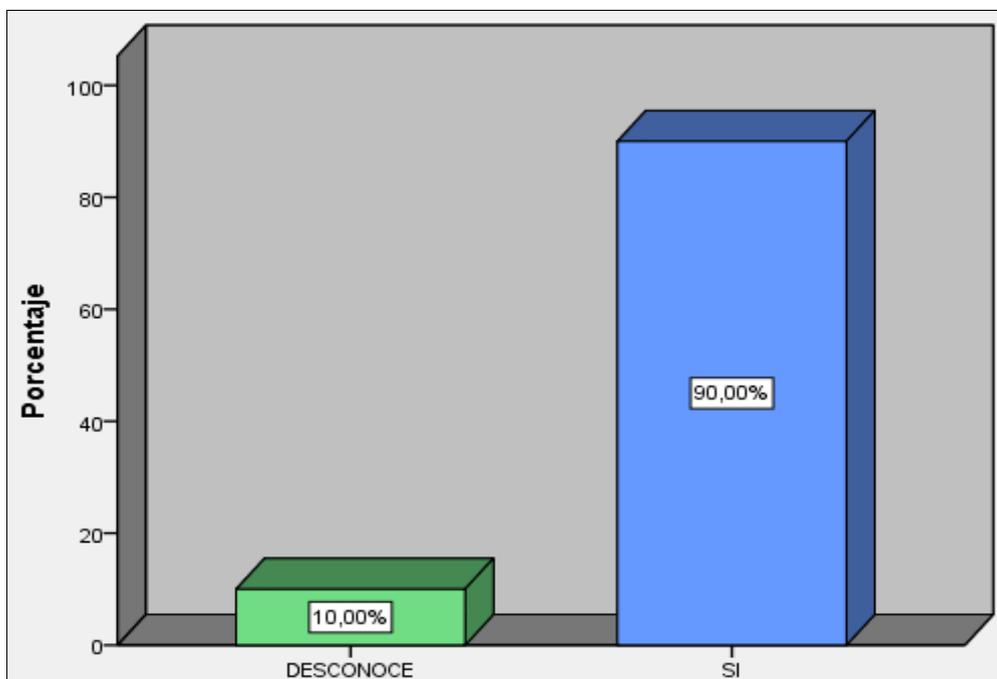
En el gráfico presente se observa que el 100% de los encuestados manifestaron que SI se verifican los registros de inventario constantemente. Se puede concluir que la empresa está siendo eficiente en su control de los registros de inventario. Verificar mediante una conciliación de recuento de manera física y financiera de los inventarios ayuda ver los costos innecesarios que se den obviar.

Cuadro N° 18: ¿Se utiliza un mecanismo rápido para el ordenamiento de sus bienes, para un óptimo control de inventarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DESCONOCE	2	10,0	10,0	10,0
SI	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019
Elaboración: La Tesista

Gráfico N° 18: ¿Se utiliza un mecanismo rápido para el ordenamiento de sus bienes, para un óptimo control de inventarios?



Fuente: Cuadro N° 17
Elaboración: La tesista

Interpretación:

En el presente gráfico se observa que el 90% de los encuestados manifiestan que SI se utiliza un mecanismo rápido para el ordenamiento de bienes, y mientras que el 10% de los encuestados respondieron que DESCNOCEN. Por lo que se concluye que la empresa Pastelería y Panadería SAN CARLOS está siendo eficiente en el uso de mecanismos que ayudan a controlar y ordenar los bienes. Este mecanismo esta sistematizados mediante una red de información en todas las áreas de la empresa que inicia desde el almacén hasta el área de ventas.

5.1.3. Contrastación de hipótesis

Para comprobar y afirmar la hipótesis propuesta, se menciona lo siguiente:

a) Hipótesis general

HG: Los Factores Relevantes del Control Interno optimizaran los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019

Para poder afirmar o rechazar esta hipótesis calcularemos el Coeficiente rxy de Correlación de Pearson:

Formula

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Leyenda

x = Puntajes obtenido de la VI: Control interno

y = Puntajes obtenidos de la VD: Optimización de Recursos de la empresa

rx.y= Relación de las variables.

N = Número de empleados de la MyPE SAN CARLOS

Cuadro N°19: Correlación - Variables

		Control interno	Optimización de Recursos de la empresa
Control interno	Correlación de Pearson	1	,862
	Sig. (bilateral)		,048
	N	20	20
Optimización de Recursos de la empresa	Correlación de Pearson	,862	1
	Sig. (bilateral)	,048	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Cuadros 1-18, 2019.

Elaboración: La tesista

Interpretación

En el presente cuadro se observa un valor relacional de 0.862, el cual manifiesta que hay un grado de relación positiva muy fuerte entre las variables de estudio: Control interno con la optimización de los recursos de la empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS. En tal sentido se acepta la hipótesis general.

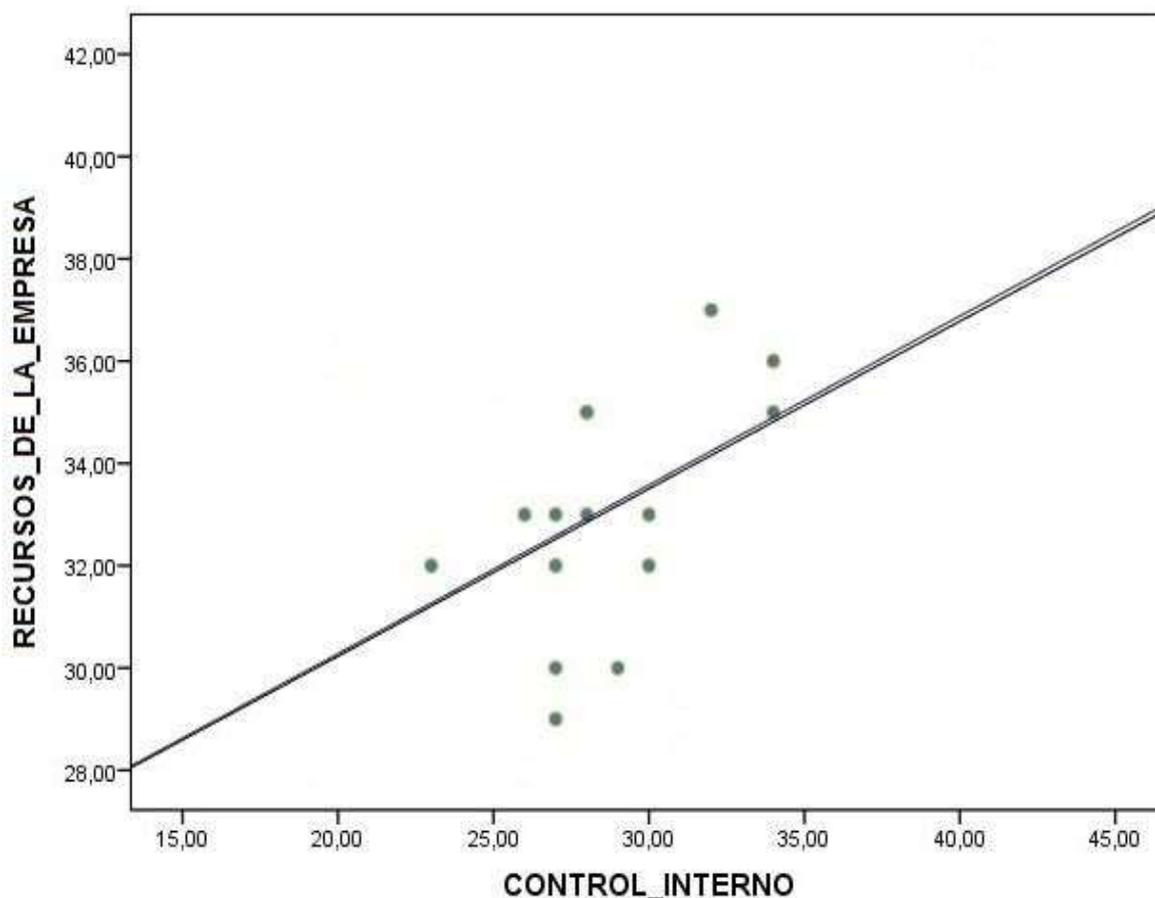
Gráfico de dispersión de la relación de las dos variables de estudio

Después de tener el resultado de correlación de Pearson de las variables, se procede a realizar el gráfico de dispersión mencionando lo siguiente:

Como $0 < 0,862 < 1$ entonces la relación entre la variable: control interno con la optimización de los recursos de la empresa, demuestra que existe una correlación positiva muy fuerte, indicando que ambas variables contienen una relación directamente proporcional. En tal sentido se puede determinar que los factores relevantes del Control Interno incide significativamente en la optimización de los recursos de la empresa, en consecuencia cuanto mejor sea el ambiente de control, las acciones de evaluación de riesgos y un flujo de información y comunicación de control interno en la MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, mejor será el uso de los recursos de la empresa, demostrando calidad en la empresa ya que el uso correcto de los recursos humanos, económicos y materiales determinara los resultados positivos de rentabilidad. Por lo que estos resultados estuvieron a base de medios y recursos que hicieron posibles alcanzarlos, según las metas de ventas que se establece, haciendo de manera correcta, ya que las ventas son el motor económico de toda empresa y que mediante el control interno de estos recursos permitirá aprovechar de manera eficiente y minimizar costos y gastos de la empresa para obtener resultados beneficiosos de manera eficiente y se refleje en su rentabilidad.

Antes expuesto, según Spearman (2014), menciona que la correlación es positiva o directa, cuando al aumentar una variable aumenta la otra y viceversa, por lo que se interpreta que la variable independiente determinará el porcentaje creciente o decreciente de la variable dependiente, como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

Grafico N° 19- grado de dispersión



Fuente: Cuadro N° 19
Elaboración: La tesista

Interpretación

En el cuadro 19 se observa el resultado que nos da una correlación positiva muy fuerte de: $0 < 0,862 < +1$, según coeficiente de correlación lineal de Pearson que es el índice que mide la variación entre variables, y en el gráfico N° 19 se observa que el grado de dispersión de correlación entre variables, muestra unión en la línea de tendencia entre los puntos que representan a la muestra de esta investigación.

Coefficiente de determinación (r²)

$$r^2 = r^2 \cdot 100 \%$$

$$r^2 = 0,862 \times 100 \%$$

$$r^2 = 86,20 \%$$

El 86.20% de los cambios provocados en el puntaje de la variable dependiente es a causa de la variable independiente, es decir los efectos que ocurren en la

optimización de los recursos de la empresa corresponde a las causas positivas o negativas de la ejecución del control interno de la empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS.

b) Hipótesis específicas

Para comprobar y afirmar las hipótesis específicas propuestas, se realiza las siguientes correlaciones estadísticas:

He 1: El Ambiente de control Optimizará los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019

Cuadro N°20: Correlación - Dimensión (1)

		Ambiente de control	Optimización de Recursos de la empresa
Ambiente de control	Correlación de Pearson	1	,631
	Sig. (bilateral)		,031
	N	20	20
Optimización de Recursos de la empresa	Correlación de Pearson	,631	1
	Sig. (bilateral)	,031	
	N	20	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Cuadros 1-3, 2019.

Elaboración: La tesista

Interpretación

Se puede exponer en el presente cuadro que se obtuvo un valor relacional de 0.631, manifestando que hay una correlación positiva considerable entre las variables de estudio con la primera dimensión: ambiente de control del control interno con la con la optimización de los recursos humanos, económicos y materiales de la Empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS. De esta forma se acepta la primera hipótesis específica.

He 2: La evaluación de riesgos optimizará los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019

Cuadro N°21: Correlación - Dimensión (2)

		Evaluación de riesgos	Optimización de Recursos de la empresa
Evaluación de riesgos	Correlación de Pearson	1	,828
	Sig. (bilateral)		,019
	N	20	20
Optimización de Recursos de la empresa	Correlación de Pearson	,828	1
	Sig. (bilateral)	,019	
	N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Cuadros 4-6, 2019.

Elaboración: La tesista

Interpretación

En el presente cuadro muestra un valor relacional de 0.828, manifestando que hay correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio con la segunda dimensión: evaluación de riesgos del control interno con la Optimización de los recursos humanos, económicos y materiales de la Empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS. De tal manera se acepta la segunda hipótesis específica.

He 3: La Información y Comunicación optimizará los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019

Cuadro N°22: Correlación - Dimensión (3)

		Información y comunicación	Optimización de Recursos de la empresa
Información y comunicación	Correlación de Pearson	1	,745*
	Sig. (bilateral)		,049
	N	20	20
Optimización de Recursos de la empresa	Correlación de Pearson	,745*	1
	Sig. (bilateral)	,049	
	N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Cuadros 7-9, 2019.

Elaboración: La tesista

Interpretación

En el presente cuadro se obtuvo un valor relacional de 0.745, el cual manifiesta que hay una correlación positiva considerable entre las variables de estudio con la tercera dimensión: información y comunicación del control interno con la Optimización de los recursos humanos, económicos y materiales de la Empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS. De tal forma se acepta la tercera hipótesis.

5.2. Análisis de Resultados

5.2.1. Con respecto al objetivo General

La hipótesis general propuesta y su respectiva contrastación fueron: Los Factores Relevantes del Control Interno optimizaran los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019. Producto del trabajo de investigación se estableció que existe un valor relacional de 0.862, el cual manifiesta que hay un grado de relación positiva entre las variables de estudio: Control interno con la optimización de los recursos de la Empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, aceptándose de esta manera la hipótesis general. Al respecto con este resultado se asimila con el autor Posso & Barrios (2015) en su trabajo de investigación titulado “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera” mencionan que el Control Interno es una herramienta fundamental para la optimización de recursos de las empresa, para realizar de una forma más efectiva los objetivos trazados. Por el mismo hecho que la buena administración de los recursos de la empresa sea muy bien conducida con potencial para contribuir a la mejora de la competitividad empresarial. El Control Interno es aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones. Asimismo manifiestan que el Control Interno como tal no significa el remedio infalible a las eventuales anomalías y/o inconsistencias que puedan surgir en el desarrollo normal de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los problemas que se podrían presentar. En ese sentido el control interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo en la administración de calidad, para que la empresa pueda asimilarse a la competitividad de los mercados e interactuar en las economías para desempeñarse competitivamente. El control interno busca mejorar los enfoques, los modelos, los sistemas y los métodos de calidad que permitan optimizar los recursos de la empresa. En consecuencia de acuerdo a la investigación realizada a la MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS se concretó que no está protegiendo de manera efectiva sus activos, con un sistema que ayude a verificar con exactitud y confiabilidad los usos de los recursos. Promoviendo la eficiencia operativa y

estimulando la adhesión a las políticas administrativas prescritas por los directivos de la empresa. A la MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS en Huánuco le hace necesario implementar una oficina de control y un diseño del Sistema de Control Interno, con un presupuesto propio al área, contratando un especialista exclusivamente que se encargue en la materia, de tal forma que se pueda garantizar la realización de los procesos y los controles de calidad en el del buen uso de los recursos de la empresa.

5.2.2. Con respecto al objetivo específico 1

La primera hipótesis específica propuesta y su respectiva contrastación fueron: El Ambiente de control Optimizará los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019. Se obtuvo un valor relacional de 0.631, manifestando que hay una correlación positiva considerable entre las variables de estudio con la primera dimensión: ambiente de control del control interno con la optimización de los recursos humanos, económicos y materiales de la empresa SAN CARLOS. Al respecto el autor Pérez Cortez (2018), en su investigación titulado “El control interno y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de JAYBEPER S.A.C.”, menciona que al contar con un adecuado control interno en el ambiente de control permitirá obtener los resultados de manera veraz y confiable, utilizando de manera eficiente los recursos humanos, económicos y materiales de la empresa, asimismo ayuda a identificar los puntos críticos, para poder establecer las medidas correctivas y tener una adecuada marcha en las operaciones administrativas y técnicas de la empresa; alcanzando los objetivos y metas programadas, minimizando errores y riesgos, permitiendo optimizar la calidad administrativa de los recursos de la organización, nutriendo la misión, y visión permitiendo que la empresa cumpla con sus objetivos y metas planteadas, pues de acuerdo a la estrategia propuesta. Por lo que se describe que la empresa aún le falta monitorear efectivamente el ambiente de control, por el mismo hecho que existe ciertas deficiencias en el sistema de estructurar las actividades del negocio, asignar autoridad y responsabilidad, organizar y desarrollar al equipo de trabajo compartiendo y comunicando los valores y creencias para que todos los involucrados en la empresa tomen conciencia de acuerdo a sus funciones en el uso eficiente de los recursos de la empresa, permitiendo de esta manera resultados de calidad donde priman la rentabilidad razonable y la estabilidad organizacional de la

empresa. Esto se debe a que la implementación del sistema de control interno en la empresa estudiada no está siendo productivo, y la administración debería estar más orientando con responsabilidad a la empresa para ofrecer seguridad razonable respecto a la eficacia y eficiencia de las operaciones y la supervisión de las mismas, con confiabilidad en el cumplimiento de la asignación de responsabilidad y en el correcto uso de los recursos de la empresa para alcanzar los objetivos esperados.

5.2.3. Con respecto al objetivo específico 2

La segunda hipótesis específica propuesta y su respectiva contrastación fue: La evaluación de riesgos optimizará los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019. Producto del trabajo de investigación se obtuvo un valor relacional de 0.828, por lo que se manifestó que hay correlación positiva fuerte entre las variables de estudio con la segunda dimensión: evaluación de riesgos del control interno con la optimización de los recursos humanos, económicos y materiales de la Empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS. De tal manera se aceptó la segunda hipótesis específica. Al respecto el autor García (2015), menciona que la evaluación de riesgo conlleva a la existencia de un sistema de detección y valoración de los riesgos derivados del ambiente como los factores o situaciones que podrían afectar el logro de los objetivos empresariales, que permita a la administración efectuar una gestión eficaz y eficiente por medio de la toma de acciones válidas y oportunas para prevenir y enfrentar las posibles consecuencias de la eventual materialización de esos riesgos, entendida como el hecho de que el perjuicio al logro de los objetivos empresariales por esos riesgos deje de ser probable y se convierta en una realidad que no pueda ser controlado. De esta manera se puede decir que es razonable, porque si no se han identificado los riesgos, tampoco podrán ser controlados; sin embargo la teoría del informe COSO establece que la evaluación de riesgo consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) identificar los riesgos durante el proceso y operaciones de las actividades empresariales, para asegurar que los recursos humanos, económicos y materiales cumplan su finalidad por lo que fueron requeridos. Por otro lado según el autor Mamani & Marquez (2015) manifiestan que al poseer un sistema de

evaluación de riesgos adecuado para sus actividades, minimiza problemas en la estructura organizacional, aumentado el compromiso, y cumplimiento de las funciones de manera motivada y coordinada en el trabajo por parte del personal de la empresa.

5.2.4. Con respecto al objetivo específico 3

La tercera hipótesis específica propuesta y su respectiva contratación fue: La Información y Comunicación optimizará los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019. Por lo que se obtuvo un valor relacional de 0.745, el cual manifiesta que hay una correlación positiva considerable entre las variables de estudio con la tercera dimensión: información y comunicación del control interno con la optimización de los recursos humanos, económicos y materiales de la empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS. De tal forma se aceptó la tercera hipótesis. Al respecto el autor Conde C. (2015), manifiesta que la información y comunicación, en el control interno está conformado por los métodos y procedimientos diseñados por la empresa para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones empresariales que, generalmente, se muestran en una estructura formalizada denominada información sistematizada. La optimización de los recursos humanos, Económicos y materiales son efectos por el buen flujo y diseño de la información y comunicación que brinda el sistema de información de la empresa, es una condición que podría afectar la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas y controlar con efectividad de las operaciones. Del mismo modo, una efectiva comunicación proporciona a las personas un apropiado vehículo para obtener un adecuado entendimiento sobre el rol y las responsabilidades de las personas involucradas en el control interno de la información financiera. De la misma manera en el cuadro y gráfico N°07 se observa el gran interés de la empresa por la comunicación al personal sobre el logro de los objetivos y de los cambios que se dan, manifestando que el 100% de los encuestados de la MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, respondieron que SI la empresa muestra interés en comunicar de manera inclusiva y participación de los logros y de los cambios que se dan para la mejora de la empresa, de esta manera el equipo de trabajo desarrolle sus labores de manera

eficiente con un clima de comunicación efectiva y asertiva. Asimismo en el cuadro y gráfico N°9 se muestra que el 100% de las personas manifiestan que la información interna y externa de la empresa son efectivas. Explicándose que la información interna es efectiva; porque todos conocen los objetivos y metas que tiene que alcanzar, y los recursos que tienen a su disposición para alcanzarlos; y el segundo es la información externa; porque estas informaciones son datos recopilados del estudio de mercado para determinar las oportunidades y amenazas que tienen que superar para lograr los objetivos.

VI. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

6.1. Conclusiones

6.1.1. Con respecto al objetivo general

Según el resultado del objetivo General, que alcanzó un valor relacional de 0.862, manifestando que hay un grado de relación positiva muy fuerte entre control interno y optimización de recursos de la empresa Panadería y Pastelería San Carlos, la cual no coinciden con la observación que se hizo a la empresa. Concluyéndose que la empresa Panadería y Pastelería San Carlos carece de un control interno alineada en el cumplimiento de su misión, visión, metas y objetivos, evidenciándose irregularidades en el procedimiento del desarrollo de las actividades, funciones y responsabilidades de los trabajadores en las distintas áreas de la empresa. Esto está sucediendo continuamente, como ya se había mencionado en el inicio de la investigación, que la Empresa no cuenta con un área o personal especializado para la dedicación exclusiva de las actividades de control.

6.1.2. Con respecto al primer objetivo específico

Se concluye que el Ambiente de Control debidamente empleada permitirá obtener resultados de manera veraz y confiable, ya que estará orientado a la retribución y motivación del equipo de trabajo de la empresa que coadyuve al cumplimiento de responsabilidades y al correcto uso de los recursos de la empresa, estableciendo oportunidades de mejora continua, mayores preferencias en el mercado del rubro de pastelería y panadería, y resultados significativos de liquidez y solvencia. Al respecto, de acuerdo lo mencionado, en la empresa Panadería y Pastelería San Carlos se observó ausencia de políticas de retribución por méritos e incentivos, que permitan el desempeño eficiente de los trabajadores de manera comprometida y puntual. Así mismo, se percibió ausencia de actividades de control para el cumplimiento de sus funciones, evidenciándose incumplimiento en el tiempo pactado de preparación y entrega de los pedidos realizados por los clientes, causando un ambiente bochornoso en el establecimiento interno de la empresa.

6.1.3. Con respecto al segundo objetivo específico

Se concluye que, al observar ausencia de un control interno bien alineada en la Pastelería y Panadería San Carlos, suman a aumentar el grado de incumplimiento de los objetivos trazados ya que la empresa no cuenta con técnicas para evaluar e identificar posibles riesgos que puedan presentarse dentro de la empresa. Estos riesgos que pueden perjudicar a la empresa está compuesto por: el incumplimiento en el cronograma y tiempo pactado de entrega de pedidos, preparación especializada de los pedidos, personal no capacitado en atención al cliente, personal no informado acerca del producto que se ofrece, así mismo el mal manejo de los equipos y materiales de la empresa que pueden sumar costos y disminuir las utilidades, perjudicando de esta manera su rentabilidad. Las oportunidades de la evaluación de riesgos en la empresa generarían gestión eficaz y eficiente, toma de acciones válidas de manera oportuna, para cumplir con los objetivos que se establecen en la empresa, y para prevenir y enfrentar riesgos que perjudiquen la rentabilidad y solvencia de la empresa.

6.1.4. Con respecto al tercer objetivo específico

Se concluyó que la “Información y comunicación” con la “Optimización de los recursos de la Empresa”, la calidad de gestión de los recursos humanos, Económicos y materiales son efectos por el buen flujo y diseño de la información y comunicación que brinda el sistema de información de la empresa, para adoptar decisiones adecuadas y controlar con efectividad las operaciones de la organización. Al respecto en la Empresa Pastelería y Panadería San Carlos se observó que no existe información oportuna y fidedigna o confiable, por lo que es preocupante, porque solo busca mantenerse en el mercado e incrementar sus ventas sin interesarse en sus objetivos y metas. Mediante la encuesta realizada se observó que en el equipo de trabajo no está fluyendo una comunicación efectiva y asertiva en la empresa, porque al preguntar a unos de los colaboradores por un cierto producto responden pero siempre mencionando la palabra “creo”, dando a entender que no están seguros de la información del producto. Por otro lado no tiene bien en claro sus funciones, roles y sus responsabilidades, y por ende se evidencia también la falta de compromiso y coordinación en el trabajo de la empresa.

6.2. Propuestas

- Se propone implementar y diseñar un Sistema de control Interno de manera más sencilla basado en políticas y procedimientos, promoviendo tener una buena organización y manejo adecuado de los procesos, incrementando los beneficios económicos de la panadería. Asimismo, propone que se contrate un personal especializado que se dedique específicamente en las actividades de control ya que es un eje muy importante para el desarrollo eficiente de la empresa.
- Se propone diseñar en el área de ventas y en el área de producción un registro de entrega de materiales y recursos económicos al personal para llevar a cabo sus funciones; en tal registro deberá especificar el objeto y finalidad de estos recursos, y que cada fin de mes deben realizar un informe de su utilización. Asimismo, elaborar un libro de control del personal para todas las áreas, donde el equipo de trabajo pueda solicitar capacitaciones y proponer algunas mejoras de acuerdo a las funciones. Esta propuesta se visualiza en el ANEXO 2
- Se propone implementar un sistema de evaluación de riesgos para el área de producción, almacén y ventas a base de indicadores de calidad, tales como indicadores de cumplimiento, eficiencia, evaluación que permitirán monitorear y asegurar el uso correcto de los recursos de la empresa. Proveer al personal tanto administrativo como operativo de equipo tecnológico y actualizado para el correcto desenvolvimiento de sus funciones y el cumplimiento oportuno de la demanda del cliente. Asimismo, se propone implementar para el área de producción y área de ventas un formato de asistencia personalizado que debe ser utilizado por cada colaborador para ser firmado la hora de entrada y salida por el jefe de recursos humanos y por el administrador, y de esta manera mejorar el control de responsabilidad y puntualidad a todo el equipo de la empresa. Propuesta que se visualiza en el ANEXO 3 y ANEXO 4

- Se propone al administrador a diseñar mejor el sistema de información y comunicación desde la administración con el área de ventas que posibilite y ayude adoptar decisiones adecuadas e inmediatas para controlar con efectividad las operaciones de la organización. Este diseño del sistema de comunicación e información debe estar basado en dos aspectos. El primero en la capacitación constante acerca del producto, es decir dar a conocer cuáles son los ingredientes y sustancias que contienen los productos que ofrece la Pastelería y Panadería San Carlos. Y el segundo en la técnica informativa, basada en la circulación de comunicación efectiva y asertiva de información compartida desde el gerente hasta el personal de ventas, empleando un dispositivo de micrófono que ayude a propagar de manera general el mensaje al equipo de trabajo. Asimismo, diseñar e implementar en el área de ventas tablillas de pedidos y control de entrega para cada colaborador, en tal sentido que se cumpla en el tiempo pactado la atención. Propuesta que se visualiza en el ANEXO 5

- Como se pudo observar que la empresa no está registrada en el Registro nacional de Micro y Pequeñas Empresas (REMYPE), por lo que se recomienda inscribirse para que pueda contar con los beneficios tanto el empleador como los trabajadores.

Referencias bibliográficas

- Aguirre, J. (2015). Auditoría y control interno. Madrid, España: Editorial cultura S.A.
- Alberto, M. (2018). El control interno en las empresas. Enfoque Empresarial, Callao.
- Albornoz Arias, N. C. (2015). Rentabilidad, Riesgo y Eficiencia de los Mercados Bursátiles Estadounidense, Español, Mexicano y Venezolano. Tesis Doctoral, Cordoba.
- Alva Yopez, W. J. (2017). Implementación de un Sistema de Control Interno para optimizar la Gestión y la rentabilidad de la Empresa Compañía General de Combustibles S.A.C. Tesis de Pregrado, Trujillo.
- Álvarez, O. (2017). Auditoria gubernamental- técnicas y procedimientos. Lima, Peru: Editorial el pacifico.
- Arteaga. (2016). Caracterización del financiamiento de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Grupo Carlos S.A.C.”. Casma.
- Blanco, C. B. (2016). El Sistema de Control Interno para el Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba. Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología, 56-57.
- Campos Guevara, C. (2016). Campos Guevara, C. Lima.
- Carrillo Paredes, K. B. (2016). Análisis de Las Fuentes de Financiamiento para Microcréditos de las Instituciones Públicas y Privadas para las Pymes en el Ecuador. Tesis de Pregrado, Guayaquil.
- Chiavenato, I. (2015). Introducción a la teoría general de la administración (Vol. (Séptima edición)). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Conde, C. J. (2015). El Sistema de Control Interno para el Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba. Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología, 58-59.
- Cuatrecasas, L. (2015). Gestión integral de la calidad. Implantación control y certificación. Ediciones Gestión 2000, 25-28.
- Dalmay, S., & Romero, G. (2016). Planificación Éxito Gerencial. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 3-5.
- De la Cruz, I. B. (2015). Gestión de Recursos Humanos. Madrid: Aula Mentor.

- FONSECA SANCHEZ, O. L. (2016). LA CALIDAD DEL CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CADUCEO CONSULTORES S.A.- LIMA- 2015. Tesis de Maestria, Huánuco.
- Flores Bautista, J. M., & Mateus Venegas, L. F. (2015). Evaluación y propuesta de mejoramiento del sistema de control interno en el área de recursos humanos de la compañía OUTSOURCING S.A. Bogota .
- García, M. L. (2015). EVIDENCIA EMPÍRICA DE LA EVALUACIÓN DEL MODELO DE CRECIMIENTO SOSTENIBLE DE HIGGINS EN EMPRESAS MEXICANAS DURANTE EL PERIODO 1998 - 2008. Tesis de Maestria, INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL, SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN, MÉXICO D.F.
- Gómez Selemeneva, D. (2016). El Sistema de Control Interno para el Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba. Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología. ISSN2255-5684, 1-13.
- Guillermo. (2015). Teoría de la estructura de Capital en Finanzas Corporativas. Buenos Aires: 2º Edición.
- Gutierrez, C. J. (2015). Los Factores Determinantes del Crecimiento Sostenible: Un análisis agregado para los bancos privados Españoles. Madrid.
- Heras, I., Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M., & Martiarena, A. (2015). Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV. Deusto, Bilbao: Instituto Vasco de Competitividad.
- Huerta Montoya, L. A. (2017). análisis del control interno y propuesta de instrumentos de gestión para la empresa metal mecánica mantilla e.i.r.l chimbote -2017. Tesis de Pregrado, Chimbote.
- Jaime Eslava, J. (2016). Análisis económico - financiero de las decisiones de gestión empresarial. Venezuela: ESIC.
- Lázaro Tuanama, R. L. (2018). CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES MAYORISTAS DEL SEÑOR DE LA ASCENSIÓN DE CACHUY”- CAÑETE, 2017. Tesis de Pregrado, Cañete.
- Leyva, H. N., Falera, A. J., & Garay, C. C. (2016). EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ABASTECIMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UMARI, HUANUCO - 2014. UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” - HUANUCO, FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS. Huánuco: UNHEVAL.

- Lizarzaburu, B. E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Universidad y empresa, 34-50.
- Luis Rodriguez, D. J., & Sandoval Serpa, M. A. (2015). ESTRUCTURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA FUNDACIÓN CODESPA - SEDE PERÚ. Huancayo.
- Mamani Barrientos, H., & Marquez Quispe, G. (2015). "LA ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LOS RESULTADOS DE LAS EMPRESAS CONCESIONARIAS DE VEHÍCULOS DEL CUSCO-2012. Tesis de Pregrado, Cusco.
- Milena, S. (2016). Teoría del Peckynng Order versus teoría del trade off. Bogotá: S.A. E.S.P.
- Modigliani, F., & Miller, M. H. (2016). The Cost of Capital, Corporation Finance and The Theory of Investment. USA: American Economic Review.
- Murillo, T. (2016). La investigación aplicada. Mexico.
- Najia, L. (2017). Aspectos de las Finanzas Islámicas Ingeniería, Contabilidad y Gestión de Riesgos. Tesis Doctoral, Madrid.
- Navas, D. (2019). Políticas de Inversiones. Educo, 5.
- Pablo Durand, I. A. (2018). DECISIONES FINANCIERAS Y LA RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO – 2018. Tesis de Pregrado, Huánuco.
- Pedro Franklin, L. A., Jaimes Garay, Y., & Pablo Ayala, G. (2018). El financiamiento bancario y no bancario para el desarrollo de las MYPEs, del sector manufacturero, rubro textil en la Provincia de Huánuco, 2016. Tesis de Pregrado, Huánuco.
- Pérez Cortez, Y. E. (2018). El control interno y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de JAYBEPER S.A.C. Tesis de Pregrado, Chimbote.
- Plaza, M. (2015). Modelo para la gestión estratégica de la calidad total. API.OEI, 50-59.
- Posso Rodelo, J. &. (2015). Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la. Cartagena.
- Ramos Calle, M. E. (2015). Diseño del sistema de control interno de la empresa AB optical de la Ciudad de Loja. Loja.

- Rea Sotelo, E. B. (2018). EL FINANCIAMIENTO Y LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LAS CASAS DE APUESTAS DEPORTIVAS EN HUARAZ, 2017. Tesis de Pregrado, Huaraz.
- Rebaza Chavez, P. E. (2018). IMPACTO DEL FINANCIAMIENTO EN LA RENTABILIDAD DE LA CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDAS MULTIFAMILIARES DE LA EMPRESA OT&SA PROMOTORA INMOBILIARIA SAC, TRUJILLO 2017. Tesis Pregrado, Trujillo.
- Salazar Cajas, E. M., & Villamarín Álvarez, S. M. (2015). DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA SANBEL FLOWERS CÍA. LTDA UBICADA EN LA PARROQUIA ALÁQUEZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PARA EL PERÍODO ECONÓMICO 2011. Tesis de pregrado, Latacunga.
- Salis Fabian, J. C. (2018). LAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DE LAS MYPES DEL SECTOR METALMECÁNICO EN EL DISTRITO DE AMARILIS PROVINCIA DE HUÁNUCO PERÍODO 2017. Tesis de Pregrado, Huánuco.
- Sampieri, H., Collado, C., & Baptista, P. (s.f.). Metodología de la Investigación (Vol. (Vol. 5ta Edición)). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sánchez Ballesta, J. P. (2015). Análisis de Rentabilidad de la empresa. Analisis Contable, 20-23.
- Serino, L. (2016). Financiamiento y políticas de desarrollo Elementos para una regulación más eficaz del sistema financiero argentino. Argentina.
- Shuster, J. A. (2015). Control Interno. Buenos Aire, Argentina: Macchi.
- Terrazas, P. R. (2015). MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA UNA ORGANIZACIÓN. Perspectiva, 50-56.

Anexos

ANEXO 1 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Control Interno, en razón a ellos se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de ante mano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

Ítem	Validez del contenido		Validez de constructo		Validez criterio		Observación
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
¿Cuenta la empresa con un organigrama estructural adecuado a sus necesidades?	X		X		X		
¿La empresa cuenta con reglamentos internos de código de conducta?	X		X		X		
¿La empresa cuenta con sistema de detección de riesgo?	X		X		X		
¿Se le capacita al personal respecto a la prevención de Riesgo?	X		X		X		
¿Están definidos los cargos y puestos en la empresa?	X		X		X		
¿Se entrega un manual de funciones y reglamento de la empresa a cada trabajador o empleado nuevo?	X		X		X		
¿Existe el interés de la empresa en la comunicación al personal sobre el logro de los objetivos y los cambios que se dan?	X		X		X		

¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y, de ser necesario, se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?	X	X	X		
¿La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	X	X	X		
¿Para contratar al personal se realiza el debido proceso de selección?	X	X	X		
¿Se lleva un registro del ingreso y salida de los trabajadores y empleados?	X	X	X		
¿Existe un Manual de Funciones que establezca el perfil profesional de cada empleado o trabajador para ocupar un puesto determinado?	X	X	X		
¿La empresa financia su actividad empresarial, sólo con su financiamiento propio?	X	X	X		
¿La empresa utiliza financiamiento de terceros para aumentar su capital?	X	X	X		
¿Cree que el financiamiento permite el desarrollo de la empresa?	X	X	X		
¿Realizan seguimientos diarios referentes al ambiente de control de inventarios?	X	X	X		
¿Verifican los registros de inventarios mediante recuento físico por lo menos una vez al año?	X	X	X		
¿Se utiliza un mecanismo rápido para el ordenamiento de sus bienes, para un óptimo control de inventarios?	X	X	X		

VALIDADO POR: Mtro. LISTER PIUNDO FLORES

BOCENIF UOH
 Lister Piundo Flores
 Contador Público
 UOH

ANEXO 2: Propuestas de Formatos – Tarjeta Personal-Control de Equipos y materiales

<h2 style="color: blue; margin: 0;">Empresa Pasteleria y panaderia San Carlos</h2> 						
<p>TARJETA PERSONAL DE CONTROL DE ENTREGA DE EQUIPOS Y MATERIALES</p>						
<p>APELLIDOS Y NOMBRES:</p>						
<p>Fecha de inicio de labores:</p>						
<p>Fecha de Termino:</p>						
N°	DESCRIPCION DE EQUIPOS Y MATERIALES	FECHA DE ENTREGA	FIRMA	RENDICIÓN DE MATERIALES	FIRMA	OBSERVACIONES
<p>Jefe de Recursos Humanos</p>			<p>Administrador</p>			

Fuente: Propuesta dos
 Elaboración: Por la Investigadora

ANEXO 3: Propuestas de Formatos - Indicadores para Evolución de Riesgos

 ESTÁNDARES DE MEDICIÓN	EQUIVALENCIA	ESCALA
Exactitud y Efectividad en el trabajo	Excelente	4
Atención al cliente	Muy Bueno	3
Entusiasmo y Cooperación	Bueno	2
Capacidad para tomar decisiones	Regular	1
Puntualidad y Asistencia	Deficiente	0

Fuente: Propuesta tres
Elaboración: Por la Investigadora

ANEXO 4: Propuestas de Formatos – Control de Asistencia Personalizado

Control de Asistencia

	Empresa Pastelería y panadería San Carlos					
TARJETA PERSONAL DE CONTROL DE ASISTENCIA						
AÑO :				DÍA:		
MES:						
Nº	NO MBRE	HO RA DE ENTRADA	FIRMA	HO RA DE SALIDA	FIRMA	O BSERVAC IO NES
Jefe Recursos Humanos			Administrador			

Fuente: Propuesta tres
Elaboración: Por la Investigadora

ANEXO 5: Propuestas de Formatos – Tablilla de Pedidos y control de atención

Empresa Pastelería y Panadería San Carlos



TABLILLA DE PEDIDOS Y CONTROL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

COLABORADOR:

PEDIDO:

ATENCIÓN AL CLIENTE:

N°	DESCRIPCIÓN DEL PEDIDO	FECHA DE PEDIDO	FIRMA CLIENTE	TIEMPO DE ENTREGA	FECHA DE ENTREGA	FRIMA CLIENTE	OBSERVACIONES

Colaborador

Supervisor de ventas

Fuente: Propuesta cuatro

Elaboración: Por la Investigadora

Anexo 06 Instrumento de Recolección de Datos

CUESTIONARIO.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Mype Pastelería y Panadería
SAN CARLOS**

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer la incidencia de los factores relevantes del Control interno y la optimización de los Recursos de la empresa en estudio. Estos datos harán posible el desarrollo del trabajo de investigación denominado **“PROPUESTA DE MEJORA DE FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS DE LA EMPRESA MYPE PASTELERÍA Y PANADERÍA SAN CARLOS-HUÁNUCO-2019”**

La respuesta e información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestador(a):

Fecha:

Marcar con una X la respuesta que crea conveniente:

PREGUNTAS CON RESPECTO AL CONTROL INTERNO

1. ¿Cuenta la empresa con un organigrama estructural adecuado a sus necesidades?

<input type="radio"/> Desconoce	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> No	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Si	<input type="checkbox"/>	(3)

2. ¿La empresa cuenta con reglamentos internos de código de conducta?

<input type="radio"/> Desconoce	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> No	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Si	<input type="checkbox"/>	(3)

3. ¿La empresa cuenta con sistema de detección de riesgo?

<input type="radio"/> Desconoce	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> No	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Si	<input type="checkbox"/>	(3)

4. ¿Se le capacita al personal respecto a la prevención de Riesgo?

<input type="radio"/> Desconoce	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> No	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Si	<input type="checkbox"/>	(3)

--

5. ¿Están definidos los cargos y puestos en la empresa?

<input type="radio"/> Desconoce	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> No	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Si	<input type="checkbox"/>	(3)
	<input type="checkbox"/>	

6. ¿Se entrega un manual de funciones y reglamento de la empresa a cada trabajador o empleado nuevo?

<input type="radio"/> Desconoce	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> No	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Si	<input type="checkbox"/>	(3)
	<input type="checkbox"/>	

7. ¿Existe el interés de la empresa en la comunicación al personal sobre el logro de los objetivos y los cambios que se dan?

<input type="radio"/> Desconoce	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> No	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Si	<input type="checkbox"/>	(3)
	<input type="checkbox"/>	

8. ¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y, de ser necesario, se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?

<input type="radio"/> Desconoce	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> No	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Si	<input type="checkbox"/>	(3)
	<input type="checkbox"/>	

9. ¿La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?

<input type="radio"/> Desconoce	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> No	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Si	<input type="checkbox"/>	(3)
	<input type="checkbox"/>	

**PREGUNTAS CON RESPECTO OPTIMIZACION DE RECURSOS DE LA
EMPRESA**

10. ¿Para contratar al personal se realiza el debido proceso de selección?

<input type="radio"/> Desconoce	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> No	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Si	<input type="checkbox"/>	(3)

11. ¿Se lleva un registro del ingreso y salida de los trabajadores y empleados?

<input type="radio"/> Desconoce	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> No	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Si	<input type="checkbox"/>	(3)

12. ¿Existe un Manual de Funciones que establezca el perfil profesional de cada empleado o trabajador para ocupar un puesto determinado?

<input type="radio"/> Desconoce	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> No	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Si	<input type="checkbox"/>	(3)

13. ¿La empresa financia su actividad empresarial, sólo con su financiamiento propio?

o Desconoce	<input type="checkbox"/>	(1)
o No	<input type="checkbox"/>	(2)
o Si	<input type="checkbox"/>	(3)

14. ¿La empresa utiliza financiamiento de terceros para aumentar su capital?

o Desconoce	<input type="checkbox"/>	(1)
o No	<input type="checkbox"/>	(2)
o Si	<input type="checkbox"/>	(3)

15. ¿Cree que el financiamiento permite el desarrollo de la empresa?

o Desconoce	<input type="checkbox"/>	(1)
o No	<input type="checkbox"/>	(2)
o Si	<input type="checkbox"/>	(3)

16. ¿Realizan seguimientos diarios referentes al ambiente de control de inventarios?

o Desconoce	<input type="checkbox"/>	(1)
o No	<input type="checkbox"/>	(2)

o Si	<input type="checkbox"/>	(3)
	<input type="checkbox"/>	

17. ¿Verifican los registros de inventarios mediante recuento físico por lo menos una vez al año?

o Desconoce	<input type="checkbox"/>	(1)
	<input type="checkbox"/>	
o No	<input type="checkbox"/>	(2)
	<input type="checkbox"/>	
o Si	<input type="checkbox"/>	(3)
	<input type="checkbox"/>	

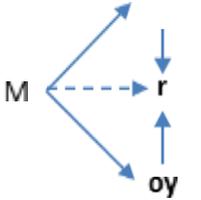
18. ¿Se utiliza un mecanismo rápido para el ordenamiento de sus bienes, para un óptimo control de inventarios?

o Desconoce	<input type="checkbox"/>	(1)
	<input type="checkbox"/>	
o No	<input type="checkbox"/>	(2)
	<input type="checkbox"/>	
o Si	<input type="checkbox"/>	(3)
	<input type="checkbox"/>	

Anexo N° 07 - OPERACIONALIZACION DE VARIALES

VARIABLE INDEPENDIENTE					
VARIABLE	DEFINISIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMs	INTRUMENTO
Control Interno	El Control Interno es un proceso, de la organización para custodiar los activos de la entidad, y capacitar a los funcionarios para que cumplan con los objetivos y metas mediante los controles del registro de las operaciones de forma clara y razonable además de evaluar las actividades de la empresa	Ambiente de Control	Estructura organizacional	La importancia de la estructura organizacional en la empresa para identificar la misión y visión	Cuestionario
			Código de Conducta	Normas y código de ética de la empresa	
			Sistema de detección de riesgo	La estructura organizacional de la empresa es estable e impacta positivamente en el comportamiento del personal	
		Evaluación de Riesgos	Capacitación al personal	Capacitaciones al personal para prevenir riesgos en la empresa	
			Clasificación de cargos	La empresa ejerce control sobre los cargos y puestos de la producción del equipo de trabajo	
			Equipo de trabajo de acuerdo a su función	Existen evidencias que plantean que el plan de negocio de la empresa es un éxito	
		Información y Comunicación	Canales de comunicación	La empresa se interesa de comunicar al personal sobre el logro de objetivos y los cambios que se dan	
			Identificar, recopilar e informar	La empresa cuenta con los sistemas de información para identificar y recopilar e informar	
			coordinación	Información compartida de manera razonable	
VARIABLE DEPENDIENTE					
VARIABLE	DEFINISIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMs	INTRUMENTO
Optimización de los Recursos de la Empresa	La optimización de los recursos de la empresa, es un sistema de capacidad de gestión administrativa que pone el énfasis en mantener un liderazgo en la consecución de la calidad, formular las políticas y estrategias a seguir, alcanzar una dirección adecuada de los recursos y el personal, y orientar el diseño de todos los procesos de la empresa al cliente, de cara a lograr unos resultados	Recursos Humanos	Sistema de contratación	Procesos de selección para la contratación	Cuestionario
			Control de registro de ingreso y salida	Cuenta con un sistema electrónico para registro de entradas y salidas	
			Manual de funciones	Cuenta con un manual de funciones para el equipo de trabajo	
		Recursos Económicos	Aumento de capital con las utilidades	Financiamiento con las utilidades de la empresa	
			Financiamiento de terceros	Utilización de financiamientos de terceros	
			Estrategias del crédito	Financiamiento con estrategia y cuidado	
		Recursos materiales	Verificación de registro de inventarios	Verificación y seguimientos al ambiente de control de inventario	
			Recuento física del inventario	verificación de los registros de inventario mediante el recuento físico	
			Métodos de valuación de inventarios	Mecanismos rápidos de ordenamiento de los bienes	

Anexos N° 08 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Independiente			
¿De qué manera los Factores Relevantes del Control Interno optimizarán los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019?	Identificar los factores relevantes del Control Interno para optimizar los recursos de la empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019	Los Factores Relevantes del Control Interno optimizarán los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019	Control Interno	Ambiente de Control	Estructura organizacional	Tipo de Investigación Aplicada Enfoque Cuantitativo Nivel de Investigación Descriptivo Correlacional Diseño de Investigación Descriptivo No Experimental
					Código de Conducta	
					Sistema de detección de riesgo	
				Evaluación de Riesgos	Capacitación al personal	
					Clasificación de cargos	
					Equipo de trabajo de acuerdo a su función	
				Información y Comunicación	Canales de comunicación	
					Identificar, recopilar e informar	
					coordinación	
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifica	Dependiente	Dimensiones	Indicadores	
¿De qué manera el Ambiente de Control optimizará los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019?	Establecer la oportunidades del ambiente de Control para optimizar los recursos de la empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco -2019	El Ambiente de control Optimizará los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019	Optimización de los Recursos de la Empresa	Recursos Humanos	Sistema de contratación	
					Control de registro de ingreso y salida	
					Manual de funciones	
¿De qué manera la evaluación de riesgos optimizará los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019?	Describir las oportunidades de la evaluación de riesgos para optimizar los recursos de la empresa MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huanuco-2019	La evaluación de riesgos optimizará los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019	Recursos Económicos	Aumento de capital con las utilidades		
				Financiamiento de terceros		
				Estrategias del crédito		
¿De qué manera la Información y Comunicación optimizarán los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019?	Explicar la relación que existe entre la Información, Comunicación y los recursos de la empresa Calidad en la MyPE Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019	La Información y Comunicación optimizará los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019	Recursos materiales	Verificación de registro de inventarios	Tipo de Muestreo No Probabilístico Técnica E instrumento Cuestionario	
				Recuento física del inventario		
				Métodos de valuación de inventarios		

Galería de fotos





RUC. 20489566886