



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DE FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA
MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE Y
POLLERÍA EL COMBO DORADO EIRL DEL
DISTRITO DE SULLANA EN EL AÑO 2019.**

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

AUTORA

**ESPINOZA RUJEL, ETHEL ANHIELA
ORCID: 0000-0001-7174-5681**

ASESOR

**GONZALES VERA, JUAN FRANCISCO
ORCID: 0000-0003-2249-8797**

**SULLANA -PERÚ
2020**

1. Título de la Tesis:

CARACTERIZACIÓN DE FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE Y POLLERÍA EL COMBO DORADO EIRL DEL DISTRITO DE SULLANA EN EL AÑO 2019.

2. Equipo de trabajo

AUTORA

Espinoza Rujel, Ethel Anhiela

ORCID: 0000-0001-7174-5681

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

ASESOR

Gonzales Vera, Juan Francisco

ORCID: 0000-0003-2249-8797

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

JURADO

Dr. Landa Machero, Victor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

Dr. Ulloque Carrera, Victor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-9188

Mg. Antón Nunura, Mauro

ORCID: 0000-0002-3878-7596

3. Hoja de firma del jurado evaluador y asesor

Dr. Landa Machero, Víctor Manuel

PRESIDENTE

Dr. Ulloque Carrera, Víctor Manuel

MIEMBRO

Mg. Antón Nunura, Mauro

MIEMBRO

Mg. Gonzales Vera, Juan Francisco

ASESOR

4. Agradecimiento

A mis padres por su motivación y apoyo incondicional quienes con su esfuerzo y sacrificio han sabido guiarme por el sendero del bien y la superación; a mis hermanos, sobrinos por su apoyo y comprensión, siendo ellos mi inspiración para realizar mis objetivos y así lograr ser una buena profesional.

Dedicatoria

A Dios y a mis padres, Rosa
por su apoyo incondicional y
Alfredo que se han esforzado para
poder realizar mis estudios universitarios.

A mis tutores por transmitir sus
conocimientos en el desarrollo de mi
carrera profesional.

También quiero expresar mi
agradecimiento a la empresa El
Combo Dorado EIRL quienes me
brindaron información para la
realización de la presente
investigación.

5. Resumen

En el presente trabajo de investigación se planteó el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las características relevantes del control interno de la micro y pequeña empresa restaurante y pollería “EL COMBO DORADO” EIRL del distrito de Sullana, en el año 2019? Se planteó como objetivo general: Establecer las características del control interno en la micro y pequeña empresa Restaurante y Pollería El combo Dorado EIRL del distrito de Sullana, en el año 2019. Se utilizó el tipo de investigación cuantitativo y diseño de investigación descriptivo no experimental, para la recopilación de la información de la variable de estudio se utilizó un cuestionario con preguntas cerradas para la entrevista. Obteniéndose como resultados: Administración: Los valores éticos son relevantes, hay una cultura de administración de riesgos, carece de un (MOF), las políticas de la empresa sirven para lograr los objetivos, no hay políticas para una comunicación interna y externa, no hay canales de comunicación, se realizan seguimientos y se comunican las deficiencias de la empresa. Caja: No hay un control adecuado, no se ha identificado riesgos, no se realizan flujos de caja continuos, los movimientos de caja están soportados por documentos fehacientes, carece de un (MAPROS), hay una buena comunicación de personal y se comunican las deficiencias de la empresa. Se concluye que es importante llevar un control interno adecuado para la eficiencia y eficacia de las operaciones, adoptando medidas de control para identificar la situación actual de las áreas, sus deficiencias y conocimiento de los riesgos para la toma decisiones.

Palabras claves: Características del control interno, Micro y pequeñas empresas y El Combo Dorado EIRL.

Abstract

In this research work, the following statement was raised: What are the relevant characteristics of the internal control of the micro and small restaurant and poultry company “EL COMBO DORADO” EIRL of the Sullana district, in 2019? The general objective was: Establish the characteristics of internal control in the micro and small company Restaurante y Pollería El combo Dorado EIRL of the district of Sullana, in 2019. The type of quantitative research and non-experimental descriptive research design were used, To collect the information on the study variable, a questionnaire with closed questions for the interview was used. Obtaining as results: Administration: Ethical values are relevant, there is a risk management culture, it lacks a (MOF), the company's policies serve to achieve the objectives, there are no policies for internal and external communication, there is no communication channels, follow-ups are carried out and the deficiencies of the company are communicated. Cash: There is no adequate control, no risks have been identified, there are no continuous cash flows, cash movements are supported by reliable documents, it lacks a (MAPROS), there is good communication from personnel and deficiencies are communicated of the company. It is concluded that it is important to have adequate internal control for the efficiency and effectiveness of operations, adopting control measures to identify the current situation of the areas, their deficiencies and knowledge of the risks for decision-making.

Keywords: Internal control characteristics, Micro and small businesses and El Combo Dorado EIRL.

6. Contenido

1. Título de la Tesis	iii
2. Equipo de Trabajo.....	iv
3. Hoja de firma del jurado y asesor	v
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	vi
5. Resumen y abstract	viii
6. Contenido	x
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros	xii
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	3
2.1. Antecedentes.....	3
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional	3
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional	4
2.1.3. Antecedentes a nivel local	6
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	8
2.2.1. Teorías del control interno	8
2.2.2. Importancia del control interno.....	8
2.2.3 Clasificación del control interno	9
2.2.4. Fases del control interno	9
2.2.5. Componentes del control interno	10
2.2.6. Componentes y principios del control interno	13
2.2.7. COSO II - Gestión de riesgo empresarial	16
2.2.8. Limitaciones del Control Interno	18
2.2.9. Tipos de controles	19
2.2.10. Reglamento de organización y funciones (ROF).....	20
2.2.11. Manual de organización y funciones (MOF).....	21
2.2.12. Manual de procedimientos (MAPRO).....	23
2.2.13. Políticas.....	23
2.2.14. Teoría de las Mype	25
2.2.15. Gestión administrativa	25
2.2.15.1 Definición	25

2.2.15.2. Componentes de la gestión administrativa	26
2.2.15.3. Elementos de la gestión administrativa	28
2.2.15.4. Ética y responsabilidad social	28
2.2.16. Teoría general de la administración	28
2.2.17. Teoría de sistemas	29
2.2.18. Teoría del control de efectivo	29
2.2.19. Caja	29
2.2.20. Flujos de caja	30
2.2.21. Arqueo y cuadro de caja	30
2.2.22. Control interno en caja	31
2.2.23. Organigrama de la empresa	34
III. Hipótesis	35
IV. Metodología	36
4.1. Diseño de la investigación	36
4.2. Población y muestra	36
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	37
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
4.5. Plan de análisis	40
4.6. Matriz de consistencia	41
4.7. Principios éticos	42
V. Resultados	43
5.1. Resultados	43
5.2. Análisis de resultados	49
VI. Conclusiones	58
Aspectos complementarios	61
Referencias bibliográficas	62
Anexos	66

7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.

Componentes y principios del control interno	16
Organigrama de la empresa.....	35
Definición y operacionalización de la variable.....	38
Matriz de consistencia	42
Resultados	44

I. Introducción

Según Holmes (1994) nos dice: El control interno abarca el plan de organización, los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación, la fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección.

Según Claros & León (2012) afirma: Cuanto mayor y compleja sea la empresa, mayor será la importancia de un adecuado control interno. Es importante para lograr un registro exacto de las operaciones, transacciones y la preparación de reportes operativos y financieros confiables. Muchas actividades de negocios involucran diariamente un alto volumen de transacciones y aplicación de numerosas decisiones sin controles adecuados que aseguren el registro apropiado de las transacciones, la información resultante puede no ser confiable y debilitar la gerencia para la toma de decisiones.

Según Flores & Ibarra (2006) nos dice: La mayoría de las micro y pequeñas empresas no cuentan con un Control Interno, debido a que estas empresas son familiares, no se cuenta con gente profesional que oriente como debe de llevarse el control interno dentro de esta, pues en las empresas familiares se tienen trabajando a los miembros de la familia que no tienen mucha idea en el manejo de la empresa.

“El Combo Dorado” inició sus actividades como restaurant-pollería el día 13 de septiembre del año 2018, ubicado en Mza. H Lote 05 AA.HH Villa primavera (carret. Sullana-Paita) de la ciudad de Sullana; de la observación realizada en la empresa; se logra apreciar que no cuenta con un responsable definido de las cobranzas efectuadas en caja; lo que trae como consecuencia no poder tomar decisiones y esto afecta a la empresa negativamente en sus resultados.

Lo anterior conlleva a formular el siguiente enunciado del problema ¿Cuáles son las características relevantes del control interno de la micro y pequeña empresa restaurante y pollería “EL COMBO DORADO” EIRL del distrito de Sullana, en el año 2019? para dar respuesta a dicha interrogante se propone como objetivo general: Establecer las características del control interno en la micro y pequeña empresa Restaurante y Pollería El combo Dorado EIRL del distrito de Sullana, en el año 2019.

Asimismo se proponen como objetivos específicos los siguientes:

- ✓ Identificar las características del control interno de la micro y pequeña empresa Restaurante y Pollería “El combo Dorado” EIRL del distrito de Sullana, en el año 2019.
- ✓ Caracterizar el control interno de la micro y pequeña empresa Restaurante y Pollería “El combo Dorado” EIRL del distrito de Sullana, en el año 2019.

La investigación se justifica en que el estudio propuesto permita establecer las características del control interno en la micro y pequeña empresa Restaurant y Pollería El combo Dorado EIRL del distrito de Sullana en el año 2019, permite que los directivos de la empresa podrán conocer el manejo, ejecución y en el futuro adecuar un sistema de control interno, que les permita alcanzar sus objetivos.

Se justifica por que servirá a los empresarios que dirigen a micro y pequeñas empresas, dedicadas a la actividad de restauración.

También se justifica por que servirá como referente a los investigadores que decidan estudiar el control interno aplicado a las empresas dedicadas a brindar servicios de restauración.

Finalmente, esta investigación servirá como referencia para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y también como referente a la comunidad científica.

La investigación pertenece al tipo descriptivo, de nivel no experimental y de corte transversal porque la información fue recolectada en un solo momento (2019), así como, se trabajó con una población y una muestra. Obteniéndose como resultados: Administración: Los valores éticos son relevantes, hay una cultura de administración de riesgos, carece de un (MOF), las políticas de la empresa sirven para lograr los objetivos, no hay políticas para una comunicación interna y externa, no hay canales de comunicación, se realizan seguimientos y se comunican las deficiencias de la empresa. Caja: No hay un control adecuado, no se ha identificado riesgos, no se realizan flujos de caja continuos, los movimientos de caja están soportados por documentos fehacientes, carece de un (MAPROS), hay una buena comunicación de personal y se comunican las deficiencias de la empresa. Se concluye que es importante llevar un control interno adecuado para la eficiencia y eficacia de las operaciones, adoptando medidas de control para identificar la situación actual de las áreas, sus deficiencias y conocimiento de los riesgos para la toma decisiones.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Armenta (2009) en su tesis denominada: “LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN MÉXICO”, cuyo objetivo fue determinar importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. El estudio desarrollado es tipo cuantitativo, no experimental, con diseño descriptivo y utilizando como técnica de recopilación de la información a la encuesta y el cuestionario como instrumento y una muestra compuesta por los propietarios de las pequeñas y medianas empresas. El estudio concluye que el Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a la efectividad y eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de la información financiera; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control. Evaluarlo en la parte administrativa y contable en las PYMES donde es necesaria la activa participación del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logran los objetivos propuestos por la empresa.

Alejandro (2011) en su tesis denominada: “ESTUDIO DEL CONTROL DE CAJA Y SU INCIDENCIA EN EL FLUJO DEL EFECTIVO DEL ALMACÉN CARLOS MAYORGA, ECUADOR” tiene como objetivo general Investigar el control de caja y su incidencia en el flujo del efectivo del almacén Carlos Mayorga. La metodología es descriptiva de nivel no experimental. Se concluyó que existe un deficiente control en los movimientos de efectivo, que no se registran diariamente los movimientos de caja, en la cuenta de clientes se desconoce el crédito establecido, los controles que posee la empresa son empíricos provocando así que no exista un adecuado y competente manejo del recurso más importante dentro de la organización que es el dinero.

Cárdenas & Melo (2017) en su tesis titulada: “METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE TESORERÍA DE INVERSIONES JUAN Y SHIRLEY S.A”. Tuvo como objetivo general: Diseñar una metodología para la implementación de un sistema de control interno en la empresa INVERSIONES JUAN Y SHIRLEY S.A en el área de tesorería. La investigación fue de enfoque cuantitativo, alcance Descriptivo, no experimental, investigación transversal. Concluyo luego de haber realizado esta monografía sobre una metodología para la implementación de un sistema de control interno en el área de tesorería podemos concluir que: 1. El desarrollo del pre-diagnostico sirvió para conocer que no existe un sistema de control interno en el área de tesorería de la compañía Inversiones Juan y Shirley S.A, así mismo ayuda a evidenciar el impacto luego de la implementación de la metodología. 2. Al carecer de un sistema de control interno, la gerencia desconocía los riesgos o deficiencias en la que se encontraba expuesta el área de tesorería. 3. Conociendo las deficiencias y riesgos a los que está expuesta el área de tesorería, se dio solución a cada una con la metodología, indicándole cuales son las correcciones que se han de ejecutar y/o implementar, para que sea eficiente el sistema de control interno el cual le permita, a través del tiempo, controlar, evaluar y administrar los riesgos.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Saguma (2017) en su tesis titulada: LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LOS RESTAURANTES POLLERIAS DE LA CIUDAD DE PIURA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTION DEL AÑO 2016. La investigación tuvo como objetivo Determinar los mecanismos de control interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016. La investigación se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, transeccional, descriptivo, bibliográfico y documental. Se concluye que el 67% de las empresas encuestadas están constituidas como persona jurídica. Se concluye en esta investigación que el 42 % de las empresas encuestadas están inscritas en el

Régimen General, el 50% cuentan con más de 10 años de experiencia en este rubro. El 50% cuentan con más de 10 trabajadores en sus empresas cada uno dispuesto en su respectiva área y el 50% de sus trabajadores son permanentes, el 100 % cuentan con practicantes en distintas áreas.

Gallardo (2017) en su tesis titulada: ANÁLISIS DE CONTROL INTERNO Y PROPUESTA DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN PARA LA EMPRESA RESTAURANT POLLERÍA LA ESQUINITA S.R.L., NUEVO CHIMBOTE, 2017. Cuyo objetivo general es analizar el control interno y plantear una propuesta de instrumentos de gestión. La metodología fue de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, su diseño es no experimental transversal. Se describió el control interno del Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L. Concluye que no tiene un control interno adecuado porque sus operaciones las realiza sin utilizar instrumentos de gestión como: Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos, porque no los tiene implementados; asimismo, se encontró varios problemas: Falta de control en almacén y en Caja, no se brindan incentivos y capacitaciones al recurso humano, no implementa medidas de seguridad para evitar accidentes laborales, no aprovecha el apogeo de las redes sociales para mejorar su comunicación externa.

Suyo (2018) en su tesis titulada: ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA RESTAURANT CARPA AZUL SAN LUIS 2018. Cuyo objetivo es determinar el nivel del control interno en la empresa restaurant Carpa Azul San Luis 2018. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, su diseño es no experimental transversal. La investigación concluye en que el nivel del control interno de la empresa restaurant Carpa Azul San Luis 2018 se encuentra en un buen nivel, el cual es favorable ya que los procedimientos del control interno implementados son los adecuados.

2.1.3. Antecedentes a nivel local

Carhuachinchay (2016) En su tesis titulada: LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DE LOS RESTAURANTES TURISTICOS EN LA PROVINCIA DE SULLANA - PIURA, AÑO 2015. La investigación tuvo como objetivo general: Describir los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2015. La metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño No experimental, transeccional, descriptivo. Obteniéndose como conclusión más importante: El 100% de las empresas en investigación, consideran que el control interno favoreció los resultados de su gestión en el año 2015 debido a la implementación de mecanismos de control interno en las diferentes áreas del restaurant, alcanzando sus metas y objetivos planificados, obteniendo favorables ganancias y logrando la satisfacción y acogida de los clientes.

Rivera (2018) en su tesis titulada: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERÚ, RUBRO RESTAURANTES. CASO RESTAURANTE CEVICHERIA EL TÍO JOHNY EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE SULLANA, AÑO 2017. La investigación tuvo como objetivo determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes y del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017. Para su desarrollo, se utilizó el tipo de investigación cuantitativo y nivel de investigación descriptivo con un diseño descriptivo no experimental. El primer objetivo específico, concluye que las mayorías de las empresas del sector servicio del Perú rubro restaurantes cuentan con deficiencias en el control interno, el segundo objetivo específico concluye, que las características del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” E.I.R.L., es calificado con nivel Regular (87.5%) y Malo (12.5%), el

tercer objetivo específico concluye, que el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” E.I.R.L. coincide con la realidad de las micro y pequeñas empresas de servicio rubro restaurante a nivel nacional y el cuarto objetivo específico se propone implementar un sistema del registro de la información de atención al cliente del Restaurant Cevichería EL TÍO JONY E.I.R.L.

Verrando (2016) en su tesis titulada: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA RESTAURANT POLLOS A LA BRASA LA CABAÑA. SULLANA, 2014. Tuvo por objetivos específicos: Describir las características del restaurant, Describir las características de la gestión del restaurant y Describir las características del control interno del restaurant; esta es una investigación Cuantitativa, con un diseño no experimental de corte transversal. Se concluye que el 72.73% de los encuestados manifestaron que no realizan control alguno en la logística para la entrada y salida de productos. El 100% de los encuestados manifestaron que no se evalúan las perdidas, roturas y deterioros de los insumos. El 100% de los encuestados menciona que no se realiza verificación de existencias.

2.2.Bases Teóricas de la investigación

2.2.1. Teorías del control interno

Holmes (1994) afirma: El control interno abarca el plan de organización, los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación, la fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección.

Según Catacora (1996) nos dice: El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos. Asimismo, es necesario manifestar que, el control interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa.

Según Meigs & Larsen (1994) afirma: El propósito del control interno es: “Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficacia y eficiencia de la organización”. Esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales se pueden ver perturbados por errores y omisiones, presentándose en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia.

2.2.2. Importancia del control interno

Según Unicauca (2010) afirma: La importancia del Control Interno 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 y 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.

2.2.3. Clasificación del control interno

Según Perdomo (2004) nos dice: “Existen dos tipos de controles internos; en un sentido amplio el control interno incluye controles que pueden ser catalogados como contables o administrativos. La clasificación entre controles contables y controles administrativos variaría de acuerdo con las circunstancias individuales”.

Según Perdomo (2004) nos dice:

Control Interno Administrativo:

“Este control comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros”. (Pág. 58)

Control Interno Contable: El control interno contable aparece como resultado del control administrativo sobre el sistema de información que tienen por finalidad comprobar la corrección y fiabilidad de la contabilidad. La gerencia requiere conocer: Las entradas y salidas con la finalidad de conocer, proyectarse y anticiparse al futuro para poder tomar decisiones. (Meléndez, 2015, pg.40)

2.2.4. Fases del control interno:

Planificación: se ejecuta a fin de efectuar objetivos y hacer realidad los propósitos de la empresa que se enmarcan dentro de una planificación. Este paso exige respetar una serie de procedimientos que se trazan en un primer momento, para lograr un objetivo óptimo. Es esta fase se certifica el trabajo del dueño y la administración para comprometerse a poner los controles. (Estupiñan, 2006)

Ejecución: es realizar el procedimiento de control interno tomando en cuenta el plan de trabajo y de modo inmediato y progresivo dependiendo de los recursos. (Estupiñan, 2006)

Evaluación: se evalúa en forma invertida y posterior a las fases de la Planificación y Ejecución, los adelantes alcanzados y las condiciones halladas en el proceso de ejecución, así como se iguala los objetivos y metas planteadas que se traza alcanzar. (Estupiñan, 2006)

2.2.5. Componentes del control interno

Según Blanco (2012) nos afirma que: Consta de cinco componentes interrelacionados que derivan de la forma como la administración maneja el negocio; tenemos los siguientes:

- a) Ambiente de control
 - ✓ Es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura. Comprende los siguientes elementos: (pág. 198)
 - ✓ Comunicación y cumplimiento forzoso de la integridad y de valores éticos. – La efectividad de los controles no pueden estar por encima de la integridad y lo valores éticos de la gente que los crea, administra y supervisa. (pág. 198)
 - ✓ Compromiso por la competencia. – Es el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar las tareas que definen el trabajo del individuo. (pág. 199)
 - ✓ Estructura organizacional. - Provee la estructura conceptual dentro de la cual se planean, ejecutan, controlan y revisan sus actividades por el logro de los objetivos de la entidad. (pág. 199)
 - ✓ Asignación de autoridad y responsabilidad. - Este factor incluye la manera de como desarrollan las actividades de operación y la manera como se establecen las jerarquías de relación y autorización. (pág. 199)
 - ✓ Políticas y prácticas de recursos humanos. - Se relaciona con la

contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, promoción, compensación y acciones remediales. (pág. 200)

b) Evaluación de Riesgos

Las unidades administrativas deben establecer objetivos, con la suficiente claridad y detalle, en los programas, procesos o proyectos, para permitir la identificación y evaluación de los riesgos en todos los niveles y su impacto potencial. (Blanco, 2012)

Es un proceso para identificar y responder a los riesgos del negocio y los resultados que de ello se derivan; influye la manera como la administración identifica los riesgos importantes para la preparación de estados financieros que dan origen a una presentación razonable. Los riesgos importantes incluyen eventos y circunstancias externas e internas que pueden ocurrir y afectar de manera adversa la habilidad de una entidad para iniciar, registrar, procesar e informar datos financieros. Los riesgos pueden surgir o cambiar a causa de circunstancias tales como: (pág. 200)

- ✓ Cambios en el entorno de operación. – Pueden derivar en cambios en presiones importantes y en riesgos importantemente diferentes. (pág. 201)
- ✓ Nuevo personal. - Pueden tener un centro de atención o un entendimiento diferente con relación al control interno. (pág. 201)
- ✓ Sistemas de información nuevos o modernizados. - Pueden cambiar el riesgo relacionado con el control interno. (pág. 201)
- ✓ Crecimiento rápido. -La expansión importante y rápida de las operaciones pueden forzar los controles e incrementar el riesgo de una ruptura de los controles. (pág. 201)
- ✓ Nueva tecnología. – Pueden cambiar el riesgo en los procesos de producción o en los sistemas de información. (pág. 201)
- ✓ Modelos de negocio, productos, o actividades nuevas. – El ingresar en áreas del negocio o en transacciones en las cuales una entidad poca experiencia puede introducir nuevos riesgos. (pág. 201)
- ✓ Reestructuración corporativa. - Pueden estar acompañadas por

reducción en el personal y por cambios en la supervisión y la segregación de obligaciones el cual puede cambiar el riesgo asociado con el control interno. (pág. 201)

- ✓ Operaciones extranjeras expandidas. - Conlleva riesgos nuevos y únicos que pueden afectar al control interno; que surgen de las transacciones en moneda extranjera. (pág. 201)
- ✓ Nuevos pronunciamientos de contabilidad. – El cambio de nuevos principios de la contabilidad puede afectar los riesgos que existen en la preparación de estados financieros. (pág. 201)

c) Las actividades de control

Son las políticas y procedimientos que ayudan asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración; tienen diversos objetivos y se aplican en distintos niveles organizacionales y funcionales. (pág. 203)

- ✓ Revisiones del desempeño: incluyen revisiones del periodo actual sobre el presupuesto, pronósticos; y el desempeño del periodo anterior se relacionas con diferentes conjuntos de datos. (pág. 204)
- ✓ Procesamiento de información: se desarrollan una variedad de controles para verificar la exactitud, integridad y autorización. (pág. 204)
- ✓ Controles físicos: comprende la seguridad física de los activos, incluyendo las salvaguardas adecuadas. (pág. 204)
- ✓ Segregación de funciones: asignación de personal diferente para las responsabilidades de autorizar y registrar transacciones. (pág. 204).

d) La información y comunicación

Es importante para los objetivos de presentación de informes financieros, consta de los procedimientos y de los registros establecidos para iniciar registrar, procesar e informar las transacciones de la entidad. Las transacciones pueden ser iniciadas manual o automáticamente mediante procedimientos programados. La presentación de informes se relaciona con la preparación de informes financieros, así como de otra información, en formato electrónico impreso, que la entidad usa para medir y revisar el desempeño financiero de la entidad; de acuerdo con ello, comprende métodos y registros que: (pág. 202)

- ✓ Identifican registran todas las transacciones válidas. (pág. 202)
- ✓ Mide el valor de las transacciones (valor monetario). (pág. 203)
- ✓ Establece el periodo en el cual se dieron las transacciones (periodo contable). (pág. 203)
- ✓ En los estados financieros las transacciones, son presentados adecuadamente. (pag.203)

Según CONTRALORÍA GENERAL (2006) nos dice que: Los canales de comunicación son medios diseñados de acuerdo con las necesidades de la entidad y que consideran una mecánica de distribución formal, informal y multidireccional para la difusión de la información. Los canales de comunicación deben asegurar que la información llegue a cada destinatario en la, cantidad, calidad y oportunidad requeridas para la mejor ejecución de los procesos, actividades y tareas.

e) Actividades de Supervisión

- ✓ Es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo.
- ✓ Involucra valorar el diseño y la operación de los controles sobre las acciones correctivas necesarias.
- ✓ Se realizan para asegurar que los controles continúan operando efectivamente.
- ✓ Se obtienen a través de las actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real. Los administradores de ventas, compras, y producción a niveles de división y corporativo; se encuentran frente a las operaciones y pueden cuestionar los informes que difieren importantemente de su conocimiento sobre las operaciones. (pág. 205)

2.2.6. Componentes y principios del control interno

Respecto al marco integrado establece principios que representen los conceptos fundamentales asociados a cada componente. A continuación, se enumeran los

principios que soportan los componentes del control interno, (Coso, 2013).

a) En relación al Ambiente de Control:

- “La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos”. (Coso, 2013).
- “El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema del control interno”. (Coso, 2013).
- “La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos”. (Coso, 2013).
- “La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes”. (Coso, 2013).
- “La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos”. (Coso, 2013).

b) En relación a la Evaluación de Riesgos:

- “La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados”. (Coso, 2013).
- “La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base de como determinar para gestionar”. (Coso, 2013).
- “La organización considera la probabilidad de fraudes al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos”. (Coso, 2013).
- La organización indica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno. (Coso, 2013)

c) La organización indica y evalúa los cambios que podrían afectar

significativamente al sistema de control interno. (Coso, 2013) En relación a las Actividades de control:

- “La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables la lograr los objetivos”. (Coso, 2013).
- “La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos”. (Coso, 2013).
- “La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica”. (Coso, 2013)

d) En la relación a la Información y Comunicación:

- “La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno”. (Coso, 2013).
- “La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno”. (Coso, 2013).
- “La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno”. (Coso, 2013).

e) En relación a las Actividades de Supervisión:

- “La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento”. (Coso, 2013)
- “La organización evalúa y comunica la deficiencia de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo según corresponda”. (Coso, 2013)

N°	COMPONENTE	PRINCIPIO
1	AMBIENTE DE CONTROL	Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos
		Ejercita la responsabilidad de supervisión
2		Establece estructura, autoridad y responsabilidad
3		Demuestra compromiso con la competencia
5		Hace cumplir las rendiciones (responsabilidad)
6	EVALUACIÓN DE RIESGOS	Especifica los objetivos relevantes
7		Identifica y analiza los riesgos
8		Aprecia y Analiza riesgos de fraude
9		Identifica y analiza los cambios significativos
10	ACTIVIDADES DE CONTROL	Selecciona y desarrolla controles para mitigar los riesgos
11		Selecciona y desarrolla controles para las TIC para apoyar la consecución de los objetivos
12		Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos
13	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Usa Información Relevante
14		Comunicaciones Internas
15		Comunicaciones Externa
16	SUPERVISIÓN	Conduce evaluaciones en línea o separadas
17		Evalúa y Comunica Deficiencias

2.2.7. COSO II – GESTIÓN DE RIESGO EMPRESARIAL

El COSO II toma lo detallado en el Informe sobre Administración de Riesgos Corporativos - Marco Integrado: “Es un proceso realizado por el consejo de administración, su dirección y el resto de personal, diseñado para la identificación de acontecimientos potenciales que puedan impactar a la empresa y administrar sus riesgos dentro del riesgo aceptado” (Argandoña, 2010). Lo cual brinda una seguridad sensata sobre la consecución de los objetivos de la empresa.

De esto se desagregan los siguientes conceptos fundamentales:

Es un proceso que fluye en toda la entidad

“Es decir no es estática, sino un intercambio continuo o interactivo de acciones que involucra a toda la entidad”. (Argandoña, 2010)

“La administración de riesgos no debe considerarse como un proceso aislado, por tal razón al integrarse a los procesos administrativos, operativos y estratégicos genera la participación activa y concertada entre todos a fin de lograr los objetivos empresariales eficazmente”. (Argandoña, 2010)

Realizado por personas en cada nivel de entradas

“La administración de riesgos corporativos se lleva a cabo por personas (consejo de administración, la dirección y el resto de personal) y reconoce que éstas no siempre se entienden”. (Argandoña, 2010)

“Cada persona tiene su propia opinión, que contribuye en su manera de identificar, evaluar y responder al riesgo”. (Argandoña, 2010)

“El personal está conformada por el consejo de administración, la dirección y demás empleados; sin embargo la responsabilidad de la aplicación de administración de riesgos se inicia en la alta dirección y cae como cascada a los demás colaboradores”. (Argandoña, 2010)

Aplicado al establecimiento de la estrategia de la entidad

“Es decir la administración de riesgo es un proceso continuo, que va de la mano con la estrategia de la empresa y debe realizarse antes de establecer la estrategia, durante y después de su implementación”. (Argandoña, 2010)

Aplicado en toda la empresa en cada nivel y unidad

“La administración de riesgo se aplica en las diversas actividades y en los diferentes niveles de la organización a nivel de empresa, unidades de negocio, procesos de negocio e incluso proyectos especiales que no están considerados en el organigrama”. (Argandoña, 2010)

Riesgo aceptado

“Es el nivel de riesgo que la entidad puede asumir sin que le ocasione grandes impedimentos para lograr los objetivos planteados”. (Argandoña, 2010)

Proporciona una seguridad razonable a la dirección de la entidad

“En este caso se hace referencia que una administración de riesgos corporativos bien diseñada e implementada facilita a la dirección y al consejo de administración una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad”. (Argandoña, 2010)

Orientada a la consecución de objetivos en una o varias categorías separadas

“Teniendo como referencia su misión, la dirección establece objetivos estratégicos y otros objetivos que se dan en forma de cascada en toda la entidad y guardan relación con la estrategia de la empresa”. (Argandoña, 2010)

El COSO II establece estas categorías de objetivos: “Estratégicos, objetivos de alto nivel, alineados con la misión de la entidad; operativos, relativos al uso efectivo y eficiente de los recursos; reporte, relativos a la confiabilidad de los informes y cumplimiento, hace referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones que le son aplicables a la entidad”. (Argandoña, 2010, pág. 555 – 561)

2.2.8. Limitaciones del Control Interno

Según COSO (2013) nos dice que:

El control interno proporciona una seguridad razonable acerca de la

consecución de los objetivos de la entidad, existen limitaciones. El control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones, o que se produzcan acontecimientos externos que puedan hacer que una organización no alcance sus objetivos operacionales. Las limitaciones pueden ser el resultado de:

- ✓ La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- ✓ El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo.
- ✓ La capacidad de la dirección de anular el control interno.
- ✓ La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos.
- ✓ Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

Estas limitaciones impiden que el consejo y la dirección tengan la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad es decir (el control interno proporciona una seguridad razonable, pero no absoluta).

2.2.9. Tipos de Controles:

- Control previo; se lleva a cabo antes de ejecutarse o formular una operación o transacción.
- Control concurrente; se lleva a cabo en el momento de la ejecución y/o o formalización de la transacción.
- Control posterior; se realizan con posterioridad a la ejecución de las operaciones, con la finalidad de evaluar o examinar el cumplimiento de los objetivos programados y de la disposición legales.

2.2.10. Reglamento de organización y funciones (ROF)

Vera (2012) nos dice que: “Es un documento de carácter técnico normativo de gestión institucional, que contiene la organización formal de una entidad; es decir la estructura orgánica, las funciones generales y específicas de sus órganos y unidades orgánicas”.

“El ROF es un documento de tipo administrativo o de organización que dispone las funciones y actividades de cada entidad”. (Vera, 2012)

Detallando podríamos decir que el ROF es:

- ✓ “Documento técnico, Porque es producto de la planeación organizacional, donde se define el modelo de organización que mejor le conviene a la entidad para el cumplimiento de sus funciones y objetivos”. (Vera, 2012)
- ✓ “Documento normativo, pues es una norma de carácter público y que debe cumplirse obligatoriamente por la entidad”. (Vera, 2012)
- ✓ “Documento de Gestión, sirve de guía administrativa tanto para la entidad como para sus colaboradores al proporcionar información sobre cómo se asignaron las funciones y responsabilidad”. (Vera, 2012, pág. 47)

UTILIDAD

El ROF es un documento de gran interés

- ✓ Para la empresa
 - “Presenta una visión de conjunto de la entidad y de los órganos y unidades que la componen”. (Vera, 2012)
 - “Precisa el objetivo y las funciones delegadas a la entidad y a los órganos y unidades orgánicas que la conforman, a fin de evitar duplicidad y permitiendo la identificación de los responsables”. (Vera, 2012)
- ✓ Para el personal de la empresa
 - “Permite que los colaboradores puedan identificar las atribuciones y responsabilidades que tiene cada uno de los órganos y unidades

orgánicas, para que puedan orientar su labor al cumplimiento de dichas funciones”. (Vera, 2012)

➤ “Brinda facilidades a la integración del personal nuevo porque le proporciona información que lo orienta sobre el quehacer de los órganos y unidades de la entidad”. (Vera, 2012)

✓ Para otras empresas publicas

“Al definir los campos de acción de las diversas entidades públicas, ayuda a una mejor coordinación entre éstas porque le facilita las coordinaciones con quién coordino y sobre qué materias”. (Vera, 2012)

✓ Para quienes realizan control en la empresa

“Brinda facilidades al trabajo de las personas que ejercen algún tipo de control sobre la entidad al identificar a los órganos responsables de que se cumplan las funciones encomendadas a la entidad”. (Vera, 2012, pág. 47-48).

2.2.11. Manual de organización y funciones (MOF)

✓ Definición

Según Vera (2012) nos dice que: El Manual de organización y funciones es un documento de aspecto normativo que puntualiza las funciones fijadas dependiendo el nivel de cargo o puestos de trabajo, lo cual es desarrollado a partir de la ordenación orgánica y funciones generales que se encuentran establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones, así como también los requerimientos de oficios contemplados en el Cuadro de Asignación de Personal. (pág. 149-150).

✓ Finalidad

Según Espinal (2007) nos dice que él (MOF) debe cumplir las siguientes finalidades:

FUNCIONES ESPECÍFICAS DE LOS ÓRGANOS:

“En el MOF se establecen las funciones específicas que deben desarrollar y cumplir cada cargo comprendido en los órganos que componen la entidad”. (Espinal, 2007)

ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES:

“Al ser asignadas las funciones de cada cargo, implícitamente quedan establecidas

las responsabilidades y autoridad que le compete a estos cargos”. (Espinal, 2007)

FIJACIÓN DE REQUISITOS MÍNIMOS:

“Se determinan con la finalidad de que sean cumplidos por las personas que vienen desempeñando el cargo o los que recién ingresan a prestar servicios en la entidad en sus diferentes modalidades: nombramiento, entre otros”. (Espinal, 2007)

CONSECUCIÓN DE INFORMACIÓN:

“El MOF contribuye a proporcionar la información a los colaboradores de la entidad sobre las funciones que deben desempeñar en función al cargo que tienen asignados”. (Espinal, 2007)

UBICACIÓN DE LOS SERVIDORES:

“Permite ubicar al colaborador dentro de uno de los órganos de la estructura orgánica de cada dependencia”. (Espinal, 2007)

INTERRELACIONES A CUMPLIRSE:

“Determina las interrelaciones formales correspondientes a cada cargo, en relación a la unidad orgánica en que se ubica”. (Espinal, 2007)

INDUCCIÓN DE PERSONAL:

“Al identificar los cargos y funciones contribuye en el proceso de inducción del personal que viene desempeñándose y del que ingresa a la entidad. (Espinal, 2007)

CONOCIMIENTO DE LA NUEVA FUNCIÓN:

“Al tener conocimiento sobre las funciones, facilita orientar al nuevo trabajador sobre las funciones que va a desempeñar, así también para los colaboradores que son rotados a cargos diferentes a los que venía ejerciendo”. (Espinal, 2007) (pág. 57 - 58).

✓ Importancia

La elaboración del MOF para una entidad es muy importante porque:

- “En el MOF se señalan las funciones específicas, responsabilidades, autoridad y cuáles son los requisitos mínimos de los cargos”. (Vera, 2012)
- “Asimismo, proporciona información a los trabajadores de una entidad sobre sus funciones y ubicación dentro de la organización y las interrelaciones de carácter formal que les corresponde según el cargo que desempeñan”. (Vera, 2012)
- “Al contener información sobre las funciones del personal de la entidad, contribuye con la simplificación administrativa”. (Vera, 2012)
- “Permite conocer con claridad las funciones y responsabilidades de los colaboradores, lo cual facilita el proceso de inducción, orientación y adiestramiento del trabajador que viene ejerciendo el cargo o del personal nuevo”. (Vera, 2012, pág. 150)

2.2.12. Manual de procedimientos (MAPRO)

✓ Definición

“El Manual de Procedimientos (MAPRO) es un documento descriptivo y de sistematización normativa, que incluye un carácter instructivo e informativo, detallando las acciones a realizar en la ejecución de los procesos para el cumplimiento de las funciones”. (Vera, 2012)

✓ Características el MAPRO debe considerar como características las siguientes:

- “Información concisa y clara”. (Vera, 2012)
- “Fácil manejo e identificación de cada procedimiento”. (Vera, 2012)
- “Volumen pequeño que posibilite integrar la descripción y el diagrama de flujo en un solo formato”. (Vera, 2012)
- “Dimensiones uniformes”. (Vera, 2012, pág. 517-518)

2.2.13. Políticas

✓ Definición

Según Toledo (2011) nos dice que: “Las políticas son guías generales de la acción gerencial para lograr la estrategia; son establecidas por la alta dirección que buscan

unir criterios para el desarrollo de otros instrumentos de planeación y para orientar las decisiones de los mandos medios gerenciales hacia objetivos estratégicos”.

“Son muy importantes para la correcta administración y gerencia de una empresa”.
(Toledo, 2011, pág. 179)

✓ Tipos de políticas

Según Medina (2016) lo cual nos dice los tipos de políticas son:

➤ **Generales**

Según Medina (2012) “Esta clase de políticas son las que se aplica a todos los niveles de la organización, son de alto impacto, entre éstas podemos mencionar: políticas de presupuesto, políticas de seguridad integral, políticas de compensación, política de la calidad, entre otras”.

➤ **Específicas**

Según Medina (2012) “Estas políticas se aplican a determinados procesos, están delimitadas por su alcance, por ejemplo: política de ventas, políticas de inventario, política de compras, entre otras”.

✓ Beneficios

Los beneficios que tiene la aplicación de políticas en una empresa son los siguientes:

- “Aseguran un trato equitativo entre los colaboradores”. (Medina, 2012)
- “Generan seguridad de comunicación interna en los diferentes niveles de la empresa”. (Medina, 2012)
- “Es fuente de conocimiento inicial, rápido y claro, para ubicar en su puesto nuevos colaboradores”. (Medina, 2012)
- “Brinda facilidades para el establecimiento de una comunicación abierta y promueve la honestidad”. (Medina, 2012)
- “Desarrolla la autoridad, poder y liderazgo”. (Medina, 2012)
- “Asegura la confianza, transparencia, objetividad y aprendizaje”. (Medina, 2012)
- “Son necesarios para una adecuada delegación de autoridad”. (Medina, 2012)

- “Reflejan la imagen de la empresa y deben reajustarse a tiempo”. (Medina, 2012) (Medina, 2012, párr. 3, 6).

2.2.14. Teoría de las Mype

Las mype se genera Según la Ley N° 30056, que es la Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, en su título II y capítulo I define las características de las micro, pequeñas y medianas empresas, estableciendo categorías empresariales en función de sus niveles de ventas anuales de la siguiente forma: Microempresa, cuyas ventas anuales sean hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), pequeña empresa, cuyas ventas anuales sean superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1,700UIT, mediana empresa, cuyas ventas anuales sean superiores a 1,700 UIT y hasta 39 el monto máximo de 2,300 UIT.

2.2.15. Gestión administrativa

2.2.15.1. Definición

Stoner, Freen y Gilbert (2002) señalan que “La Gestión Administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control” (pág. 7).

a) **Eficiencia de la Gestión Administrativa**

“Las técnicas y método, la comparación de dicho rendimiento con un referente o estándar (benchmark). Un conjunto de recomendaciones orientadas a la crítica y, si procede, la mejora de los resultados obtenidos”. (VIII Congreso Internacional del Clad sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Panamá, 23-31 Oct. 2003, pág. 6).

b) Eficacia de la Gestión Administrativa

La eficacia de una organización se mide por el grado de satisfacción de los objetivos fijados en sus programas de actuación, o de los objetivos incluidos tácita o explícitamente en su misión. Es decir, comparando los resultados reales con los previstos, independientemente de los medios utilizados. La evaluación de la eficacia de un determinado organismo no puede realizarse sin la existencia previa de una planificación, plasmada en unos programas en donde los objetivos aparezcan claramente establecidos y cuantificados, así como de una expresión clara de la forma en que estos se pretenden alcanzar. Lo anterior, en virtud de que para llevar a cabo la evaluación será preciso analizar la forma y magnitud en que los resultados obtenidos en forma de bienes o servicios se ajustan a los efectos previstos. De esta forma, la eficacia puede ser considerada, tanto desde el punto de vista tradicional como la comparación de los resultados obtenidos con los esperados, sino también y aún más importante- como una comparación entre los resultados obtenidos y un óptimo factible, de forma tal que este concepto coincida con la propia evaluación de programas. Los puntos claves sobre los que incide la evaluación de la eficacia son, entre otros: facilitar información sobre la continuidad, modificación o suspensión de un programa; conocer si los programas cumplidos o terminados han conseguido los fines propuestos; e informar al público respecto al resultado de las decisiones gubernamentales o al Parlamento sobre el desarrollo o evolución de los programas emprendidos. (Chiavenato, 2009).

2.2.15.2. Componentes de la gestión administrativa

a) Planeación

Chiavenato (2009) estableció que: Es la primera función administrativa y se encarga de definir los objetivos para el futuro organizacional”; es decir que para realizar una tarea, actividad, acción o proyecto se debe haber establecido un plan de acción que sirva de guía mediante ciertos lineamientos en miras a alcanzar los

objetivos planteados al inicio de la actividad a realizar. (pág. 11).

Stoner, Freeman y Gilbert (2010) definieron como el proceso para comprometer a dos o más personas que trabajen juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas. (pág. 249).

b) Organización

Chiavenato (2009) indicó que la Organización significa estructurar los recursos y los órganos encargados de su administración, relacionarlos y fijarle sus atribuciones. Es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

c) Dirección

Chiavenato (2009) indicó que es conducir a la empresa teniendo en cuenta los fines y buscando obtener las mayores ventajas posibles de todos los recursos disponibles. Su objetivo es alcanzar el máximo rendimiento de los empleados. (pág. 12).

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) definieron como el proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera con respecto a una tarea (pág. 249).

d) Control

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) definieron como el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. (pág. 249).

Chiavenato (2009) lo definió como el proceso que permite garantizar que las

actividades realizadas se ajustan a las actividades proyectadas. (pág. 17).

2.2.15.3. Elementos de la gestión administrativa

Pintado (2011) presenta los siguientes elementos:

- Estructura de la Organización: Organigrama en que se jerarquizar los niveles directivos y de gestión
- Estructura de responsabilidades: implica la articulación funcional de las personas y departamentos
- Procedimientos: planes permanentes de pautas detalladas para controlar y monitorear las acciones a ejecutar.
- Procesos: sucesión completa de pasos sistematizados dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
- Recursos institucionales: económicos, financieros, medios y materiales, audiovisuales y tecnología, infraestructura, máquinas, etc.

2.2.15.4. Ética y responsabilidad social de la gestión administrativa

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) Son conceptos que se refieren, fundamentalmente, a la calidad de nuestras relaciones a través del tiempo. Los escándalos del mercado de valores en Estados Unidos y Japón, la corrupción de los negocios y el gobierno en Italia, las posibilidades y las consecuencias de las nuevas tecnologías y la creciente interrelación entre culturas diferentes son apenas algunos de los temas que han sacado a la palestra interrogantes sobre la responsabilidad social y la ética en los negocios.

2.2.16. Teoría general de la administración

La teoría general de la administración, teoría que abarca el estudio del conocimiento humano tuvo sus inicios a comienzos del siglo xx en los estados unidos, con los aportes de F.W. Taylor (2012), el cual denomino esta teoría como: “Organización racional del trabajo” (ORT), en la cual enfoco sus estudios dándole importancia a las actividades de los tiempos y movimientos, el cual consideraba que era el pilar más importante para la capacitación de sus

colaboradores para que puedan desarrollar sus funciones de la manera más óptima (pág. 12)

2.2.17. Teoría de sistemas

Para Chiavenato (2012) sostuvo que cada una de las teorías administrativas surge por las dificultades organizacionales más relevantes de su época. En consecuencia cada una de estas teorías han sido exitosas al proponer soluciones y mejoras específicas para determinadas contingencias pero que a su vez todas son aplicables a situaciones actuales, esto nos da a entender que todo gestor administrativo se ve en la obligación de conocer cada una de estas, para poder tomar decisiones según a los problemas que tenga al frente.

2.2.18. Teoría del control de efectivo

Según Gutiérrez (2015) afirma que: La concepción del efectivo es uno de los principales objetivos de los negocios. La mayoría de sus labores van de manera directa o indirecta, un flujo adecuado, que permita financiar la operación para sostener el crecimiento de la empresa. Caja Consiste en organizar, en el lugar y el momento necesario la cantidad adecuada de dinero para cubrir las obligaciones correspondientes con la mejor eficacia y con el menor coste. Objetivos principales de una gestión de caja son:

- ✓ Garantizar que se dispone de los recursos en efectivo necesarios para afrontar los gastos y pagos en el momento de su vencimiento.
- ✓ Obtener préstamos o créditos tan solo cuando sea preciso.
- ✓ Maximizar el rendimiento de los saldos de caja inactivos. (pág. 60)

2.2.19. Caja

En la contabilidad caja hace referencia a la parte de la cuenta donde se registran todas aquellas entradas de dinero en efectivo, ya sea por valores que representen sumas en cheques o dinerarias. Su finalidad es ordenar

correctamente tanto las entradas como salidas de dinero por ventas de productos, por la prestación de servicios o por quienes han pagado a los clientes y a terceras personas. (Ramírez, 2012)

2.2.20. Flujos de caja

Es el efecto de comparar el conjunto de cobros y de pagos que se produce en un periodo de tiempo determinado. Estos pueden proceder de operaciones ordinarias: Cobros y pagos que realiza la empresa en su actividad normal, operaciones de financiación: Cobros y pagos producidos debido a un aumento o una disminución de los recursos financieros de la empresa, operaciones de inversión: Entradas y salidas de dinero que se producen por operaciones que realiza la empresa en relación al activo no corriente. (Gutiérrez, 2015, pág. 60).

2.2.21. Arqueo y cuadre de caja

Según Gutiérrez (2015) afirma:

Dentro de la gestión de tesorería, podemos diferenciar la gestión de caja y la gestión de las cuentas bancarias. Es importante contar con un libro registro en el que se anoten todas las entradas y salidas diarias de dinero en efectivo, así como los cheques recibidos en tanto que estos permanecen en caja, hasta que sean ingresados en las cuentas bancarias. Implica: Realizar una previsión con antelación suficiente de los pagos y los cobros en efectivo, velar para que todos los cobros y pagos realizados en efectivo cuenten con justificación documental, efectuar al término de la jornada el recuento y arqueo de caja. El recuento de caja consiste en inventariar el dinero existente en la caja física contando los billetes, monedas y cheques obteniendo la suma total y el arqueo de caja consiste en comprobar que la suma total del recuento coincide con el saldo del libro registro de caja y el saldo resultante de los justificantes de cobro y pagos. (pág. 62)

2.2.22. Control interno en caja

a) Objetivos

Tenemos los siguientes objetivos:

- ✓ Custodio y salvaguardia de los fondos depositados y recibidos.
- ✓ Exactitud de los registros, todos los movimientos de cuentas, deben estar correctamente registradas, en cuanto a valorización, naturaleza y periodo.
- ✓ Segregación adecuada de funciones. (pág. 254)

b) Procedimientos y controles de caja

En base de la consecución de los objetivos, se hace la implementación de los siguientes procedimientos y controles de caja. (pág. 254)

➤ Custodia de caja:

- Autorización. - los desembolsos que se efectúen a través de los fondos de caja deben estar justificados por un documento formal y aprobados por la persona responsable.
- Cancelación justificante. – Los documentos justificantes de una transacción de caja deberán ser cancelados para utilizar su reutilización o duplicación por algún descuido; y cancelados mediante numeración correlativa y sello, conforme se vayan presentando los documentos al pago o ingreso.
- Cuantía de caja. - Se establecerá una cuantía máxima de pagos por caja y deberá evitarse las operaciones crediticias a través de anotaciones de caja. Los pagos superiores a una determinada cifra se realizará por cheque bancario normativo. Los cobros diarios se ingresarán lo antes posible, diariamente en el banco y los pagos se realizarán a través de cheques bancarios, (pág. 255).
- Fondo fijo de caja. – Se anticipará a la persona responsable de caja, una cantidad predeterminada que no supere gastos al periodo determinado. Se obtendrá un efectivo a raíz de un cheque bancario el cual cubrirá de pequeños gastos diversos durante un periodo definido. Los pagos que se realicen con el fondo estarán soportados

mediante facturas o recibos, (pág. 255).

➤ Exactitud de los registros:

- Libro de caja. – El control de caja se detallará a través de un registro o ficha auxiliar (hoja o libro de caja), donde se anotarán todos los movimientos de cobros y pagos. El cual se conciliará periódicamente con los estados contables.
- Comprobación aritmética. - Se deberá dejar constancias de la comprobación de sumas, en los documentos como en los libros auxiliares del trabajo diario.
- Clasificación de gastos. - La anotación de los gastos en los registros contable de caja deben estar imputados y codificados conforme a la naturaleza del gasto.

➤ Segregación de funciones:

- Verificación de fondos – Conciliación. – deberán ser efectuados o registrados por la persona encargada de custodia de caja. (pág. 255)
- Reembolsos- Reposición de fondos. - Deberá autorizarse por la persona encargada de la custodia de caja, y obteniéndose un seguimiento de fondos. (pág. 255)
- Clasificación de gasto. - El registro, naturaleza, codificación y periodo en el que se registran los gastos debe ser supervisado. Registro. - La persona encargada de la custodia de caja no debe tener acceso a los asientos contables, con el objeto de evitar el encubrimiento de salida monetaria con asientos contables. (pág. 256)
- Gestión de cobro. – El empleado de la caja no efectuara seguimiento o gestiones de cobro de clientes. (pág. 256)
(Grupo Cultural. Coord. Aguirre, 2005)

**RESTAURANTE Y POLLERÍA EL COMBO DORADO EMPRESA
INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**

EMPRESA: EL COMBO DORADO E.I.R.L

RUC: N° 20603593651

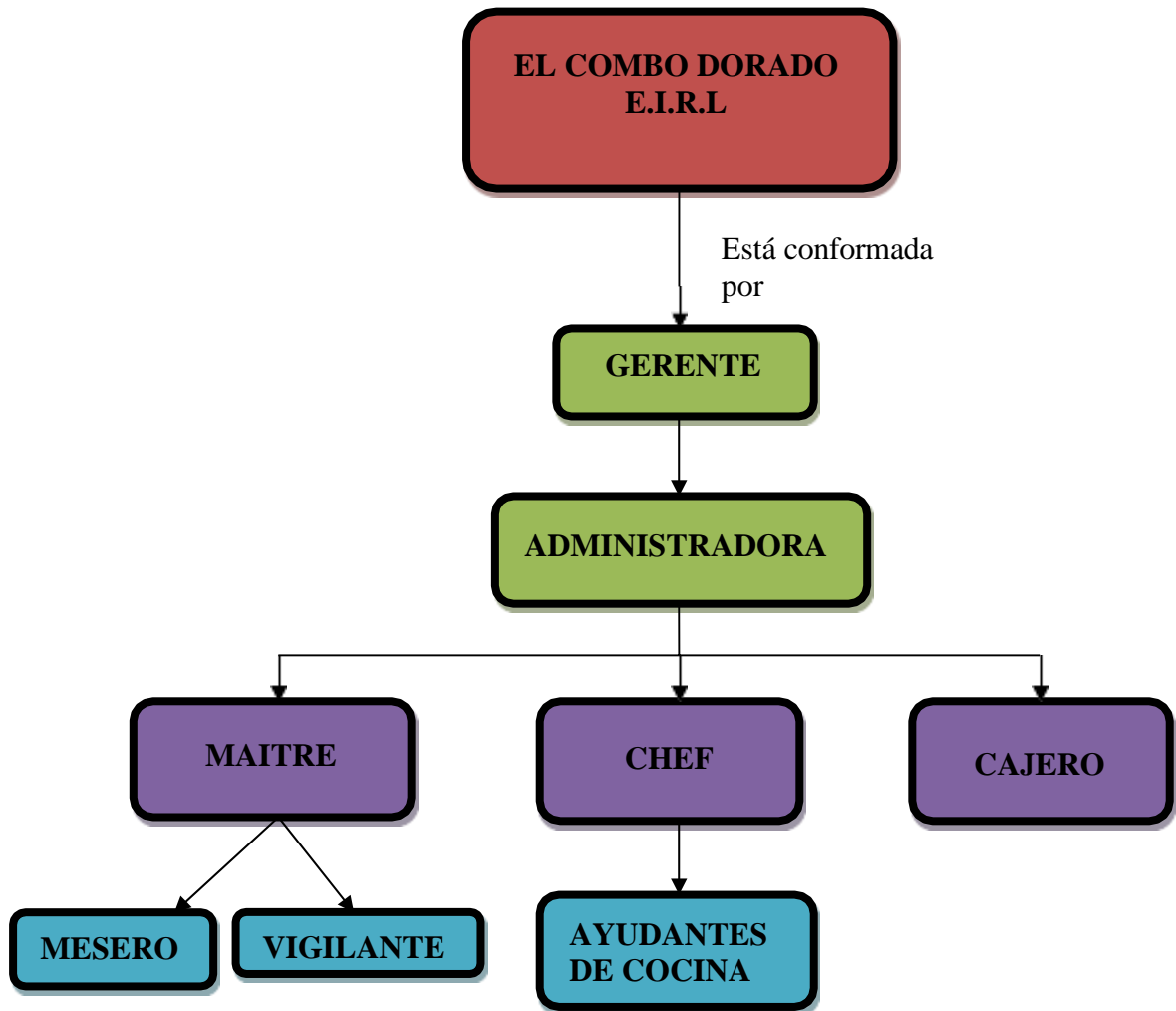
TIPO DE EMPRESA: Servicios

DIRECCIÓN LEGAL: MZA. H LOTE. 05 A.H. VILLA PRIMAVERA (CARRET
SULLANA PAITA) PIURA - SULLANA – SULLANA

GIRO DE NEGOCIO: RESTAURANT-POLLERIA

FECHA DE INICIO DE LAS OPERACIONES: 13/09/2018

2.2.23. Organigrama de la empresa



III. Hipótesis

La investigación no presenta hipótesis porque es de diseño no experimental-descriptivo-transversal y de caso. Apoyándose en Hernández S., Fernández C., & Baptista L. (2014) en su libro “Metodologías de la Investigación” afirman, que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis. Las hipótesis son proposiciones tentativas que se utilizan para relacionar dos o más variables que se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados, por lo tanto, en algunos casos es complicado afirmar el valor que se puede expresar en una variable.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

La metodología utilizada en esta investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, no experimental y de corte transversal; fue descriptivo porque se recolectaron datos de la realidad natural; no experimental, porque no se manipularon deliberadamente ninguna de las variables de estudio y transversal, porque la recolección de datos se realizó en un sólo momento (Torres, 2001); Cuyo diagrama es: M O dada una muestra realizar una observación.



Donde:

PM = Población Muestra conformada por la empresa Restaurante-Pollería “EL COMBO DORADO EIRL

O = Observación de la variable: Control Interno

4.2. Población y muestra

Población: La población estuvo compuesta por las micro y/o pequeñas empresas del Perú dedicados Restaurantes-Pollerías.

Muestra: Se obtuvo como muestra a la micro y pequeña empresa Restaurante-Pollería “EL COMBO DORADO EIRL” del distrito de Sullana.

4.3. Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	INSTRUMENTO
Control Interno	Conjunto de procedimientos que permiten reducir los posibles riesgos que afectan a una organización, promoviendo la eficiencia en sus operaciones, salvaguardando sus recursos.	El control interno se estructura con la aplicación de los cinco componentes del control tales como Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades, de control gerencial, Información y Comunicación, Supervisión.	Ambiente de control	Estructura organizacional	¿Existe un organigrama correcto para llevar a cabo el proceso de las actividades de cada área?	Entrevista de evaluación
					¿La empresa cuenta con un control interno organizado?	
					¿Cuenta con un manual de organización y funciones?	
			Integridad y valores éticos	¿Cree usted que los valores éticos son un principio relevante para el crecimiento de la empresa?		
				¿Se realiza un control adecuado para llevar a cabo las operaciones realizadas en cada área?		
			Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	¿Usted ha identificado algún riesgo con respecto a sus operaciones?	
¿Colaboran en la identificación de riesgos de las actividades o procesos?						

				<p>Respuesta al riesgo</p> <p>¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?</p> <p>¿Se realiza un flujo de caja para detectar y evitar algún riesgo en la liquidez de la empresa?</p>	
			<p>Actividades de control gerencial</p> <p>Controles de acceso a los recursos o archivos</p> <p>¿Dispone la empresa de un Manual de Procedimientos?</p> <p>¿Las políticas de la empresa sirven para lograr los objetivos establecidos?</p>		
			<p>Verificaciones y conciliaciones</p> <p>¿Los movimientos de caja están soportados por documentos fehacientes?</p> <p>¿Se archivan en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes que soportan tanto ingresos como egresos?</p>		
			<p>Información y Comunicación</p> <p>Calidad y suficiencia de la información.</p> <p>¿Se encuentran mecanismos para poder asegurar la suficiencia y calidad de la información?</p>		

					¿Dentro de la empresa existe una buena comunicación entre los trabajadores?	
				Canales de comunicación.	¿Se ha implementado alguna política que estandarice una comunicación interna y externa?	
					¿Se ha implementado canales de comunicación que permitan que la información fluya de manera clara y concisa?	
			Supervisión	Autoevaluación	¿La Empresa lleva un registro auxiliar de los activos que se adquieren?	
					¿En el desarrollo de sus labores se realizan acciones de supervisión para conocer si estas se efectúan de acuerdo con lo establecido?	
				Seguimiento	¿Se realizan seguimientos a las políticas y al cumplimiento de los objetivos de la Empresa?	
					¿Se registran y comunican las deficiencias que son visibles en la empresa con el fin de tomar medidas para su mejoría?	

4.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica: En el trabajo de investigación se utilizará la técnica de una entrevista la cual fue aplicada al presidente de la Empresa.

Instrumento: Como instrumento se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas el cual consta de 20 interrogantes relacionadas con nuestra investigación.

4.5.Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: Se realizó un cuestionario de preguntas cerradas para la realización de la entrevista.

Para conseguir el objetivo específico 2: Se utilizaron las preguntas del cuestionario que fueron dirigidas al presidente de la empresa restaurante y pollería El Combo Dorado Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

4.6. Matriz de consistencia

TITULO DE LA INVESTIGACION	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	METODOLOGIA
<p>“CARACTERIZACIÓN DE FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE Y POLLERIA EL “COMBO DORADO” EIRL DEL DISTRITO DE SULLANA EN EL AÑO 2019”.</p>	<p>¿Cuáles son las características relevantes del control interno de la micro y pequeña empresa restaurante y pollería “El Combo Dorado” EIRL del distrito de Sullana en el año 2019?</p>	<p>Establecer las características del control interno en la micro y pequeña empresa Restaurant y Pollería El combo Dorado EIRL del distrito de Sullana en el año 2019.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las características del control interno de la micro y pequeña empresa Restaurant y Pollería “El combo Dorado” EIRL del distrito de Sullana en el año 2019. 2. Caracterizar el control interno de la micro y pequeña empresa Restaurant y Pollería “El combo Dorado” EIRL del distrito de Sullana en el año 2019. 	<p>La investigación pertenece al tipo descriptivo, de nivel no experimental y de corte transversal porque la información fue recolectada en un solo momento (2019).</p>

4.7.Principios éticos

El trabajo de investigación se realizó con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad y responsabilidad social; rechazando las conclusiones prejuiciosas y manipuladoras.

En la investigación se consideró la transparencia en la recolección de datos de la población en estudio, el énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos y el respeto de la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de las personas que participaron en el estudio. Para ello, las citas bibliográficas se han transcrito en forma textual, según lo mencionado por cada autor en la respectiva fuente consultada.

V. Resultados

5.1.Resultados

5.1.1. Respecto al objetivo específico 01

Identificar las características del control interno de la micro y pequeña empresa Restaurant y Pollería “El combo Dorado EIRL” del distrito de Sullana, en el año 2019.

5.1.1.1. Administración

Tabla 01, Resultados de la entrevista respecto al control interno en el área de Administración de la empresa Restaurante y Pollería “El Combo Dorado EIRL”.

N°	COMPONENTE	PREGUNTAS	SI	NO
1	AMBIENTE DE CONTROL	¿Cree usted que los valores éticos son un principio relevante para el crecimiento de la empresa?	X	
2	AMBIENTE DE CONTROL	¿Cuenta con un manual de organización y funciones?		X
3	EVALUACIÓN DE RIESGOS	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?	X	
4	EVALUACIÓN DE RIESGOS	¿Colaboran en la identificación de riesgos de las actividades o procesos?		X
5	ACTIVIDADES DE CONTROL	¿Las políticas de la empresa sirven para lograr los objetivos establecidos?	X	
6	ACTIVIDADES DE CONTROL	¿Se archivan en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes que soportan tanto ingresos como egresos?	X	
7	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	¿Se ha implementado alguna política que estandarice una comunicación interna y externa?		X
8	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	¿Se ha implementado canales de comunicación que permitan que la información fluya de manera clara y concisa?		X
9	SUPERVISIÓN	¿Se realizan seguimientos para el cumplimiento de los objetivos de la Empresa?	X	
10	SUPERVISIÓN	¿Se registran y comunican las deficiencias que son visibles en la empresa con el fin de tomar medidas para su mejoría?	X	

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista al presidente de la empresa Restaurante y Pollería “El Combo Dorado EIRL” en base al cuestionario del **Anexo N° 03 Instrumento de evaluación.**

Interpretación:

De la entrevista realizada a la empresa Restaurante y Pollería “El Combo Dorado EIRL” se logró apreciar que los valores éticos son un principio relevante para el crecimiento de la empresa; pero carece de un manual de organización y funciones. Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos; pero no colaboran en la identificación de riesgos de las actividades o procesos. Las políticas de la empresa sirven para lograr los objetivos establecidos y además se archivan en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes que soportan tanto ingresos como egresos. No se han implementado ninguna política que estandarice una comunicación tanto interna como externa además no se ha implementado canales de comunicación que permitan que la información fluya de manera clara. Se realizan seguimientos para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se registran y comunican las deficiencias que son visibles en la empresa con el fin de tomar medidas para su mejoría.

5.1.1.2.Caja

Tabla 02, Resultados de la entrevista respecto al control interno en el área de caja de la empresa Restaurante y Pollería “El Combo Dorado EIRL”.

N°	COMPONENTE	PREGUNTAS	SI	NO
1	AMBIENTE DE CONTROL	¿Se realiza un control adecuado para llevar a cabo las operaciones realizadas en cada área?		X
2	AMBIENTE DE CONTROL	¿La empresa cuenta con un control interno organizado?		X
3	EVALUACIÓN DE RIESGOS	¿Usted ha identificado algún riesgo con respecto a sus operaciones?		X
4	EVALUACIÓN DE RIESGOS	¿Se realizan flujos de caja continuamente para detectar y evitar algún riesgo en la liquidez de la empresa?		X

5	ACTIVIDADES DE CONTROL	¿Dispone la empresa de un manual de procedimientos?		X
6	ACTIVIDADES DE CONTROL	¿Los movimientos de caja están soportados por documentos fehacientes?	X	
7	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	¿Dentro de la empresa existe una buena comunicación entre los trabajadores?	X	
8	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	¿Se ha implementado alguna política que estandarice una comunicación interna y externa?		X
9	SUPERVISIÓN	¿Se registran y comunican las deficiencias que son visibles en la empresa con el fin de tomar medidas para su mejoría?	X	
10	SUPERVISIÓN	¿En el desarrollo de sus labores se realizan acciones de supervisión para conocer si estas se efectúan de acuerdo con lo establecido?	X	

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista al presidente de la empresa Restaurante y Pollería “El Combo Dorado EIRL” en base al cuestionario del **Anexo N° 03 Instrumento de evaluación.**

De la entrevista realizada a la empresa Restaurante y Pollería “El Combo Dorado EIRL” se observa que no se realiza un control adecuado para llevar a cabo las operaciones realizadas en cada área además la empresa no cuenta con un control interno organizado. No se ha identificado ningún riesgo con respecto a sus operaciones como también no se realiza continuamente flujos de caja para que así se pueda detectar y evitar algún riesgo en la liquidez de la empresa. No dispone de un manual de procedimientos pero sin embargo los movimientos de caja si están soportados por documentos fehacientes. Hay una buena comunicación entre los trabajadores pero no se ha implementado alguna política que estandarice una comunicación interna y externa. Por otro lado se registran y comunican las deficiencias que son visibles en la empresa con el fin de tomar medidas para su mejoría y además en el desarrollo de sus labores se realizan acciones de supervisión para conocer si estas se efectúan de acuerdo con lo establecido.

5.1.2. Respeto al objetivo específico 02

Caracterizar el control interno de la micro y pequeña empresa Restaurant y Pollería “El combo Dorado EIRL” del distrito de Sullana, en el año 2019.

5.1.2.1. Administración

✓ Ambiente de control:

La empresa con respecto al ambiente de control en el área de Administración muestra que los valores éticos si son un principio relevante para el crecimiento de la empresa ya que la administradora muestra igualdad para con el resto de los trabajadores además es muy responsable en cuanto a su observancia y ejecución al disponer las decisiones y acciones para así evitar eventos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos y en cuanto al manual de organización y funciones no lo tienen implementado ya que no se maneja de forma adecuada las responsabilidades de los trabajadores dentro de la organización.

✓ Evaluación de riesgos:

La empresa con respecto a la evaluación de riesgos en el área de Administración muestra que se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos. Al momento de la capacitación del personal dentro del restaurante se les da a conocer la misión, la razón del por qué se abrió el restaurante, al trabajador se le anima a pedir ayuda si este lo necesita permitiéndole así que se sienta en confianza, además no se le quita la importancia a ningún proceso dentro del restaurante ya que quizás para el trabajador sea algo nuevo, se les aclara los objetivos de cada puesto ya sea en cocina, atención al cliente, mozo, etc. Además no colaboran en la identificación de riesgos de las actividades o procesos que realizan en el restaurante tales como: los riesgos biomecánicos, riesgos de seguridad, riesgos físicos, riesgos químicos, y riesgos biológicos.

✓ **Actividades de control:**

La empresa con respecto a las actividades de control en el área de Administración muestra que las políticas de la empresa sirven para lograr los objetivos establecidos ya que uno de sus objetivos es ser reconocidos como la mejor pollería de la región por sus estándares de calidad, la óptima atención y satisfacción de las necesidades de sus clientes, contando con colaboradores los cuales están plenamente identificados con la empresa y además se archivan en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes que soportan tanto ingresos como egresos, los cuales son: Boletas de ventas, tickets, los cuales son guardados bajo medida de seguridad.

✓ **Información y comunicación:**

La empresa con respecto a la información y comunicación en el área de Administración muestra que no se han implementado políticas que estandaricen una comunicación interna y externa, ya que el restaurante no tiene mecanismos para conocer las expectativas de los clientes en relación al servicio que brinda la empresa y tampoco se ha implementado canales de comunicación que permitan que la información fluya de manera clara y concisa pero dentro de la empresa se trata de mejorar para que haya una buena comunicación entre los trabajadores esto con la realización de reuniones de personal y además se esfuerzan para asegurar de la mejor manera la suficiencia y calidad de la información.

✓ **Supervisión:**

La empresa con respecto a la supervisión en el área de Administración muestra que si se realizan seguimientos para el cumplimiento de los objetivos lo cual se los realiza a los clientes del restaurante como también se registran y comunican las deficiencias que son visibles en la empresa con el fin de tomar medidas para su mejoría, ya que la empresa realiza un seguimiento de las ventas semanales, de comida o bebidas que este realiza, para que ello vaya acorde con los objetivos de la empresa.

5.1.2.2.Caja

✓ **Ambiente de control:**

La empresa con respecto al ambiente de control en el área de caja, muestra que hay un ambiente de control inadecuado para llevar a cabo las operaciones realizadas en el área, ya que esta área no cuenta con un responsable definido de las cobranzas que se efectúan aunque se trata de llevar de la mejor manera posible las operaciones de dicha área.

✓ **Evaluación de riesgos:**

La empresa con respecto a la evaluación de riesgos en el área de caja, muestra que no se ha identificado ningún riesgo en el área de caja con respecto a sus operaciones y esto es debido a que la empresa no realiza un flujo de caja continuamente para así detectar y evitar algún riesgo en la liquidez de la empresa aunque lo realiza de forma anual.

✓ **Actividades de control:**

La empresa con respecto a las actividades de control en el área de caja, los movimientos de caja están soportados por documentos fehacientes y que no dispone de un manual de procedimientos para el área de caja, ya que los ingresos y salidas de dinero están sustentadas con facturas, boletas y por otras documentaciones reales, además no se controlan las ventas diarias del restaurante debido que al momento de recaudar el dinero no se cuenta con una información confiable con respecto a la salida de los platos que se preparan.

✓ **Información y comunicación:**

La empresa con respecto a la información y comunicación en el área de caja, muestra que si hay una buena comunicación entre los trabajadores, porque realizan

reuniones diarias para compartir con el personal las actividades del día para así poder evitar problemas en el servicio pero no se ha implementado políticas que estandaricen una comunicación interna y externa ya que dentro de la empresa no se han implementado mecanismos para recibir las sugerencias y/o expectativas de los trabajadores.

✓ **Supervisión:**

La empresa con respecto al control interno en el área de caja, muestra que si se registran y comunican las deficiencias que son visibles en la empresa con el fin de tomar medidas para su mejoría ya que en sus labores se realizan acciones de supervisión utilizando la observancia para conocer si se están efectuando conforme a lo establecido.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Con respecto al objetivo específico 01

Identificar las características del control interno de la micro y pequeña empresa Restaurant y Pollería “El combo Dorado EIRL” del distrito de Sullana, en el año 2019.

5.2.1.1. Administración

✓ **Ambiente de control:**

La empresa con respecto al ambiente de control en el área de administración muestra que los valores éticos son un principio relevante para el crecimiento de la empresa; pero no se cuenta con un manual de organización y funciones. Lo que coincide en parte con: La efectividad de los controles no pueden estar por encima de la integridad y los valores éticos de la gente que los crea, administra y supervisa. (Blanco, 2012, pág. 198) además coincide con lo establecido en el

marco conceptual en el antecedente de Gallardo (2017) en su tesis titulada: “ANÁLISIS DE CONTROL INTERNO Y PROPUESTA DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN PARA LA EMPRESA RESTAURANT POLLERÍA LA ESQUINITA S.R.L., NUEVO CHIMBOTE, 2017”. Lo cual nos dice que: No tiene un control interno adecuado porque sus operaciones las realiza sin utilizar instrumentos de gestión como: Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos, porque no los tiene implementados.

✓ **Evaluación de riesgos:**

La empresa con respecto a la evaluación de riesgos en el área de Administración muestra que se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos, pero no colaboran en la identificación de riesgos de las actividades o procesos. Lo cual coincide en parte con: “La administración de riesgos no debe considerarse como un proceso aislado, por tal razón al integrarse a los procesos administrativos, operativos y estratégicos genera la participación activa y concertada entre todos a fin de lograr los objetivos empresariales eficazmente” (Argandoña, 2010), además no coincide con: “Cada persona tiene su propia opinión, que contribuye en su manera de identificar, evaluar y responder al riesgo”. (Argandoña, 2010)

✓ **Actividades de control:**

La empresa con respecto a las actividades de control en el área de Administración muestra que las políticas de la empresa sirven para lograr los objetivos establecidos y también se archivan en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes que soportan tanto ingresos como egresos. Lo cual coincide con: Según Toledo (2011) nos dice que: “Las políticas son guías generales de la acción gerencial para lograr la estrategia; son establecidas por la alta dirección que buscan unir criterios para el desarrollo de otros instrumentos de planeación y para orientar las decisiones de los mandos medios gerenciales hacia objetivos estratégicos”.

✓ **Información y comunicación:**

La empresa con respecto a la información y comunicación en el área de Administración muestra que no se han implementado políticas que estandaricen una comunicación interna y externa y tampoco se ha implementado canales de comunicación que permitan que la información fluya de manera clara y concisa. Estos resultados no coinciden en parte con lo establecido en el marco conceptual en el antecedente de Suyo (2018) en su tesis titulada: ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA RESTAURANT CARPA AZUL SAN LUIS 2018. Lo cual nos dice que se brinda de manera apropiada la comunicación externa entre la empresa y usuarios ajenos y no coincide con: CONTRALORÍA GENERAL (2006) nos dice que: Los canales de comunicación son medios diseñados de acuerdo con las necesidades de la entidad y que consideran una mecánica de distribución formal, informal y multidireccional para la difusión de la información. Los canales de comunicación deben asegurar que la información llegue a cada destinatario en la, cantidad, calidad y oportunidad requeridas para la mejor ejecución de los procesos, actividades y tareas.

✓ **Supervisión:**

La empresa con respecto a la supervisión en el área de Administración muestra que si se realizan seguimientos para el cumplimiento de los objetivos como también se registran y comunican las deficiencias que son visibles en la empresa con el fin de tomar medidas para su mejoría. Estos resultados también coinciden con lo establecido en el marco conceptual en el antecedente de Suyo (2018) en su tesis titulada: “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA RESTAURANT CARPA AZUL SAN LUIS 2018”. Lo cual nos dice que el nivel de la supervisión se encuentra en un buen nivel debido a que las actividades de prevención y monitoreo se ejecutan de manera adecuada alcanzando los objetivos del sistema del control interno y también coincide con: “La organización evalúa y comunica la deficiencia de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el

consejo según corresponda”. (Coso, 2013)

5.2.1.2.Caja

✓ Ambiente de control:

La empresa con respecto al ambiente de control en el área de caja es que lleva de forma no adecuada las operaciones que se realizan ya que solo se lleva control en algunas de sus operaciones. Estos resultados también coinciden con lo establecido en el marco conceptual en el antecedente de Gallardo (2017) en su tesis titulada: “ANÁLISIS DE CONTROL INTERNO Y PROPUESTA DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN PARA LA EMPRESA RESTAURANT POLLERÍA LA ESQUINITA SRL., NUEVO CHIMBOTE, 2017”. Lo cual nos dice que no tiene un control interno adecuado porque sus operaciones las realiza sin utilizar instrumentos de gestión como: Manual de Organización y Funciones, Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Procedimientos, Reglamento de Organización y Funciones porque no los tiene implementados.

✓ Evaluación de riesgos:

La empresa con respecto a la evaluación de riesgos en el área de caja muestra que no se ha identificado ningún riesgo en el área de caja con respecto a sus operaciones y que no se realiza un flujo de caja continuamente para así detectar y evitar algún riesgo en la liquidez de la empresa. Estos resultados no coincide con lo establecido en el marco conceptual en el antecedente de Suyo (2018) en su tesis titulada: “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA RESTAURANT CARPA AZUL SAN LUIS 2018”. Lo cual nos dice que el nivel de la evaluación de riesgos se encuentra en un buen nivel debido a que se valora la probabilidad de cuando pueda ocurrir el riesgo y el impacto que podría ocasionar. Con respecto a la identificación de los riesgos se tiene una percepción negativa mínima debido a que no se tiene un proceso adecuado constante para lograr identificar los riesgos. Se da respuesta al riesgo considerando el impacto y beneficio que podría causar.

✓ **Actividades de control:**

La empresa con respecto al control interno en el área de caja muestra que los movimientos de caja están soportados por documentos fehacientes y que no dispone de un manual de procedimientos para el área de caja lo cual generaría un desorden que perjudicaría la eficiencia y eficacia de las operaciones realizadas en caja. Estos resultados no coinciden en parte con “El Manual de Procedimientos (MAPRO) es un documento descriptivo y de sistematización normativa, que incluye un carácter instructivo e informativo, detallando las acciones a realizar en la ejecución de los procesos para el cumplimiento de las funciones”. (Vera, 2012). Por otro lado no coinciden con lo establecido en el marco conceptual en el antecedente de Casas (2018) en su tesis titulada: “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA RESTAURANT CARPA AZUL SAN LUIS 2018”. Lo que nos dice que el nivel de actividades de control se encuentra en un nivel intermedio el cual indica que tiene que mejorar en el acceso a los recursos o archivos. Esto se da a que un gran porcentaje de los encuestados afirma que no se tiene un buen control sobre los accesos a los recursos o archivos.

✓ **Información y comunicación:**

La empresa con respecto al control interno en el área de caja muestra que si hay una buena comunicación entre los trabajadores pero no se ha implementado alguna política que estandarice una comunicación interna y externa. Estos resultados coinciden en parte con lo establecido en el marco conceptual en el antecedente de Suyo (2018) en su tesis titulada: ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA RESTAURANT CARPA AZUL SAN LUIS 2018. Lo cual nos dice que el nivel de la información y comunicación se encuentra en un buen nivel ya que se emite la información y se da a conocer adecuadamente las responsabilidades que se tiene en la empresa, por otro lado no coincide con el antecedente de Suyo (2018) en su tesis titulada: ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA RESTAURANT CARPA AZUL SAN LUIS 2018. Lo cual nos dice que se brinda

de manera apropiada la comunicación externa entre la empresa y usuarios ajenos y no coincide con: CONTRALORÍA GENERAL (2006) nos dice que: Los canales de comunicación son medios diseñados de acuerdo con las necesidades de la entidad y que consideran una mecánica de distribución formal, informal y multidireccional para la difusión de la información. Los canales de comunicación deben asegurar que la información llegue a cada destinatario en la, cantidad, calidad y oportunidad requeridas para la mejor ejecución de los procesos, actividades y tareas.

✓ **Supervisión:**

La empresa con respecto al control interno en el área de caja muestra que si se registran y comunican las deficiencias que son visibles en la empresa con el fin de tomar medidas para su mejoría además en el desarrollo de sus labores se realizan acciones de supervisión para conocer si estas se efectúan de acuerdo con lo establecido. Estos resultados también coinciden con lo establecido en el marco conceptual en el antecedente de Suyo (2018) en su tesis titulada: ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA RESTAURANT CARPA AZUL SAN LUIS 2018. Lo cual nos dice que el nivel de la supervisión se encuentra en un buen nivel debido a que las actividades de prevención y monitoreo se ejecutan de manera adecuada alcanzando los objetivos del sistema del control interno.

5.2.2. Con respecto al objetivo específico 02

Caracterizar el control interno de la micro y pequeña empresa Restaurant y Pollería “El combo Dorado EIRL” del distrito de Sullana, en el año 2019.

Administración

✓ **Ambiente de control:**

La empresa con respecto al ambiente de control en el área de Administración muestra que los valores éticos si son un principio relevante para el crecimiento de

la empresa ya que la administradora muestra igualdad para con el resto de los trabajadores además es muy responsable en cuanto a su observancia y ejecución al disponer las decisiones y acciones para así evitar eventos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos y en cuanto al manual de organización y funciones no lo tienen implementado ya que no se maneja de forma adecuada las responsabilidades de los trabajadores dentro de la organización.

✓ **Evaluación de riesgos:**

La empresa con respecto a la evaluación de riesgos en el área de Administración muestra que se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos. Al momento de la capacitación del personal dentro del restaurante se les da a conocer la misión, la razón del por qué se abrió el restaurante, al trabajador se le anima a pedir ayuda si este lo necesita permitiéndole así que se sienta en confianza, además no se le quita la importancia a ningún proceso dentro del restaurante ya que quizás para el trabajador sea algo nuevo, se les aclara los objetivos de cada puesto ya sea en cocina, atención al cliente, mozo, etc. Además no colaboran en la identificación de riesgos de las actividades o procesos que realizan en el restaurante tales como: los riesgos biomecánicos, riesgos de seguridad, riesgos físicos, riesgos químicos, y riesgos biológicos.

✓ **Actividades de control:**

La empresa con respecto a las actividades de control en el área de Administración muestra que las políticas de la empresa sirven para lograr los objetivos establecidos ya que uno de sus objetivos es ser reconocidos como la mejor pollería de la región por sus estándares de calidad, la óptima atención y satisfacción de las necesidades de sus clientes, contando con colaboradores los cuales están plenamente identificados con la empresa y además se archivan en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes que soportan tanto ingresos como egresos, los cuales son: Boletas de ventas, tickets, los cuales son guardados bajo medida de seguridad.

✓ **Información y comunicación:**

La empresa con respecto a la información y comunicación en el área de Administración muestra que no se han implementado políticas que estandaricen una comunicación interna y externa, ya que el restaurante no tiene mecanismos para conocer las sugerencias y/o expectativas de los clientes respecto al servicio que brinda la empresa y tampoco se ha implementado canales de comunicación que permitan que la información fluya de manera clara y concisa pero dentro de la empresa se trata de mejorar para que haya una buena comunicación entre los trabajadores esto con la realización de reuniones de personal y además se esfuerzan para asegurar de la mejor manera la suficiencia y calidad de la información.

✓ **Supervisión:**

La empresa con respecto a la supervisión en el área de Administración muestra que si se realizan seguimientos para el cumplimiento de los objetivos lo cual se los realiza a los clientes del restaurante como también se registran y comunican las deficiencias que son visibles en la empresa con el fin de tomar medidas para su mejoría, ya que la empresa realiza un seguimiento de las ventas semanales, de comida o bebidas que este realiza, para que ello vaya acorde con los objetivos de la empresa.

Caja

✓ **Ambiente de control:**

La empresa con respecto al ambiente de control en el área de caja, muestra que hay un ambiente de control inadecuado para llevar a cabo las operaciones realizadas en el área, ya que esta área no cuenta con un responsable definido de las cobranzas que se efectúan aunque se trata de llevar de la mejor manera posible las operaciones de dicha área.

✓ **Evaluación de riesgos:**

La empresa con respecto a la evaluación de riesgos en el área de caja, muestra que no se ha identificado ningún riesgo en el área de caja con respecto a sus operaciones y esto es debido a que la empresa no realiza un flujo de caja continuamente para así detectar y evitar algún riesgo en la liquidez de la empresa aunque lo realiza de forma anual.

✓ **Actividades de control:**

La empresa con respecto a las actividades de control en el área de caja, los movimientos de caja están soportados por documentos fehacientes y que no dispone de un manual de procedimientos para el área de caja, ya que los ingresos y salidas de dinero están sustentadas con facturas, boletas y por otras documentaciones reales, además no se controlan las ventas diarias del restaurante debido que al momento de recaudar el dinero no se cuenta con una información confiable con respecto a la salida de los platos que se preparan.

✓ **Información y comunicación:**

La empresa con respecto a la información y comunicación en el área de caja, muestra que si hay una buena comunicación entre los trabajadores, porque realizan reuniones diarias para compartir con el personal las actividades del día para así poder evitar problemas en el servicio pero no se ha implementado políticas que estandaricen una comunicación interna y externa ya que dentro de la empresa no se han implementado mecanismos para recibir las sugerencias y/o expectativas de los trabajadores.

✓ **Supervisión:**

La empresa con respecto al control interno en el área de caja, muestra que si se registran y comunican las deficiencias que son visibles en la empresa con el fin de tomar medidas para su mejoría ya que en sus labores se realizan acciones de supervisión utilizando la observancia para conocer si se están efectuando conforme a lo establecido.

VI. Conclusiones

6.1. Respeto al objetivo específico 01

6.1.1. Administración

Del análisis de resultados realizado de acuerdo a la entrevista ejecutada al presidente de la empresa restaurante y pollería “El combo Dorado EIRL” con relación a los cinco componentes del control interno se ha podido encontrar que: con respecto al ambiente de control, la empresa considera que los valores éticos son un principio relevante para su crecimiento además carece de un manual de organización y funciones, con respecto a la evaluación de riesgos, se realizan las respectivas capacitaciones a los trabajadores además no colaboran con la identificación de riesgos, con respecto a las actividades de control, consideran que las políticas de la empresa sirven para lograr los objetivos establecidos además de archivan en un lugar seguro todos los comprobantes, con respecto a la información y comunicación, no se han implementado políticas uniformes para una comunicación interna y externa para que la información fluya de manera clara y breve y con respecto a la supervisión, se realizan seguimientos para cumplir los objetivos de empresa.

6.1.2. Caja

Del análisis de resultados realizado de acuerdo a la entrevista ejecutada al presidente de la empresa restaurante y pollería “El combo Dorado EIRL” con relación a los cinco componentes del control interno se ha podido encontrar que: con respecto al ambiente de control, solo lleva control en algunas de sus operaciones lo cual no contaría con una información confiable para la eficiencia de las transacciones operacionales, con respecto a la evaluación de riesgos, no ha identificado ningún riesgo con respecto a sus operaciones y eso debido a que no realiza un flujo de caja continuamente para poder detectar y evitar algún riesgo en la liquidez de la empresa y así determinar una buena rentabilidad, con respecto a las actividades de control, la empresa no dispone de un manual de procedimientos pero los movimientos de caja están soportados por documentos seguros, con

respecto a la información y comunicación, no dispone de un manual de procedimientos lo cual generaría un desorden que perjudicaría sus operaciones, con respecto a la información y comunicación, hay una buena comunicación entre los trabajadores que laboran en la empresa además pero no se ha implementado una política que estandarice una comunicación interna y externa y con respecto a la supervisión, se registran y comunican las deficiencias visibles en la empresa con el fin de tomar medidas para su mejoría para que les permita ser productivos puntualizando que el control interno es beneficioso en la aplicación de la empresa.

6.1.3. Respecto al objetivo específico 02

6.1.3.1. Administración

La empresa “El Combo Dorado EIRL” en el área de administración se demuestra la igualdad para con el resto de los trabajadores y la responsabilidad en cuanto a la observancia y ejecución al disponer las decisiones, además no se maneja de manera adecuada las responsabilidades de los trabajadores, al momento de capacitar al personal se le da a conocer la misión como empresa y se le anima a pedir ayuda en caso este lo necesite además no se colabora en los riesgos tales como: los riesgos biomecánicos, seguridad, físicos, químicos y biológicos, uno de los objetivos de la empresa es ser reconocidos como la mejor pollería de la región por sus estándares de calidad, la óptima atención y satisfacción de las necesidades de sus clientes además los comprobantes tales como: Boletas de ventas, tickets son guardados bajo medida de seguridad, no tiene mecanismos para conocer las expectativas de los clientes en relación al servicio que brinda la empresa, se esfuerzan para que haya una buena comunicación ya que realizan reuniones de personal y además realizan seguimientos de las ventas semanales de comidas o bebidas para que vaya acorde a lograr sus objetivos como empresa.

6.1.3.2. Caja

La empresa “El Combo Dorado EIRL” en el área de caja muestra ya que no se están adoptando medidas de control para que la empresa logre identificar la

situación actual del área, sus deficiencias, conocimiento de los riesgos con el fin de mantener un constante control del efectivo debido que no cuenta con un responsable definido de las cobranzas que se efectúan, no se realiza un flujo de caja continuamente para así detectar y evitar riesgos en la liquidez de la empresa, los ingresos de caja se encuentran sustentados con facturas, boletas entre otros documentos, no se controlan las ventas diarias del restaurante debido que al momento de recaudar el dinero no se cuenta con una información confiable con respecto a la salida de los platos que se preparan, por otro lado si se realizan reportes de los ingresos y egresos de forma diaria ya que una parte del dinero que se recauda es depositado a una cuenta corriente y la otra parte en la recepción de caja chica por el monto de S/650, los cuales son utilizados para la realización de las compras de ingredientes diarios, se realizan reuniones diarias para compartir con el personal las actividades del día para así evitar problemas en el servicio además se realizan acciones de supervisión utilizando la observancia.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

- Se debe considerar la implementación de un manual de organización y funciones para permitir manejar de forma adecuada las responsabilidades de los trabajadores.
- Se debe considerar realizar un flujo de caja continuamente para que así se logre detectar y evitar algún riesgo en la liquidez de la empresa, y así determinar una buena rentabilidad.
- Se debe considerar la disposición de un manual de procedimientos que contribuyan a mantener un mejor manejo y control del efectivo.
- Se debe considerar la implementación de políticas que estandaricen una comunicación interna y externa como también canales de comunicación que permitan que la información fluya de manera clara y concisa que serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad dentro y fuera de la empresa.

Referencias bibliográficas

- Alejandro. (2011). *Estudio del Control de Caja y su incidencia en el Flujo de Efectivo del Almacén "CARLOS MAYORGA"*. Ecuador.
- Aguirre. (2005). *La Auditoria y el control interno (MMVI ed.)*. (G. Cultural., Trad.) Madrid, España
- Armenta E. (2009). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México*. México.
- Argandoña, M. (2010). *Control Interno y Administración de Riesgo en la Gestión Pública*. Lima: Proyecto Editorial.
- Blanco. (2012). *Auditoría integral. Normas y Procedimientos*. (2a ed.). Bogota: Eco. Ediciones
- Catacora, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Venezuela: Primera Edición, Editorial McGraw/Hill
- Cárdenas, J & Melo, S. (2017). *METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE TESORERÍA DE INVERSIONES JUAN Y SHIRLEY S.A.* Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10759/trabajo%20de%20grado%20monografia%20entrega%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carhuachinchay, N. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2015*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1100/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_RESTAURANTES_TUR%C3%8dSTICOS_CARHUACHINCHAY_FARFAN_NANCY_AMELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2009). *La Gestión del Talento Humano*. 3ra edición .México: McGrawHill Interamericana Editores, S.A.
- Claros y León. (2012). *El Control Interno como herramienta de gestión y evaluación*. Lima: Pacifico Editores.
- COSO. (2013). *Control interno - marco integrado*. Resumen Ejecutivo, Instituto de Auditores Internos, España. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/Normativa_Asociada/coso_2013

[-resumen-ejecutivo.pdf](#)

Contraloría General. (2006). *Aprueban Normas de Control Interno RESOLUCIÓN DE CONTRALORÍA N° 320-2006-CG*. Recuperado de:

http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/RC_320_2006_CG.pdf

Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes: analisis de informe COSO I, II, III*. Bogota: Ecoe ediciones.

Espinal, J (2007). *Gestión de Personal en la Administración Pública*. Lima. Editora y Distribuidora S.R.L.

Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. (1era. edic.). Lima. Edit. IICO. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/>

Flores, Y. & Ibarra, G. (2006). *Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa*. Pachuga.: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo Instituto de Ciencias Económico Administrativas. Recuperado de:

<http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/231104/649/4/Diseño%20control%20interno%20pequeña%20y%20mediana.pdf>

Gallardo, L. (2017). *ANÁLISIS DE CONTROL INTERNO Y PROPUESTA DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN PARA LA EMPRESA RESTAURANT POLLERÍA LA ESQUINITA S.R.L., NUEVO CHIMBOTE, 2017*. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12354/gallardo_jl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez. (2015). *Gestión y Control administrativo de las operaciones de caja*. España: Ediciones Novel S.A. Obtenido de <https://www.google.com.pe/search?hl=es&tbo=p&tbm=bks&q=isbn:84283>

Hernández Sampieri, R. (2006). *"DEFINICIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN A REALIZAR: BÁSICAMENTE EXPLORATORIA, DESCRIPTIVA, CORRELACIONAL O EXPLICATIVA" METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN*. Mexico: Mc. Graw - Hil. Recuperado de: <https://idolotec.files.wordpress.com/2012/04/sampieri-cap-4.pdf>

- Holmes, A. (1994). *Auditorias principios y procedimientos*. México: Quinta edición Hispanoamérica.
- Meigs, W., & Larsen, J. (1994). *Principios de Auditoría*. México: Edición. México. Editorial Diana. Ministerio de Economía y Finanzas-MEF. (s/f).
- Medina, J. (2012). *Manual de la Nueva Administración Pública Argentina*, Buenos Aires, Ariel.
- Normas Internacionales de Contabilidad N°2(NIC 2). Lima-Perú.
- Meléndez (2015). *Compilado de control interno*. Serie UTEX primera Edición Chimbote, Ancash – Perú
- Perdomo. (2004). *Fundamentos de control Interno*, International Thomson Editores, Novena Edición, México.
- Paredes, P. (2016). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CAJA DE LAS EMPRESAS MINERAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA MINA GIRALDA S.A.C. TRUJILLO, 2016*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1139/CONTROL_INTERNO_CAJA_PAREDES Rondon_Paula_Giovanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pintado, E. (2011). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. Lima, Perú: Arco Iris S.R.L
- Ramírez. (2012). *El control interno en el área de efectivo en una empresa comercial de la Republica Dominicana*. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/control-interno-area-efectivo/controlinterno-area-efectivo.shtml>.
- Rivera, F. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú, rubro restaurantes. Caso restaurante cevichería el tío Johnny empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Sullana, año 2017*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2494/CARACTERIZACION_%20CONTROL_RIVERA_%20FARFAN_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saguma, Y. (2017). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LOS RESTAURANTES POLLERIAS DE LA CIUDAD DE PIURA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTION DEL AÑO 2016*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13359/CONTROL_INTERNO_RESTAURANTES_SAGUMA_CORREA_YANE.

[pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Stoner J., Freeman R., y Gilbert, D. (1996). *Administración*. (6a. ed.). México: Prentice.Hall.

Suyo, M. (2018). *ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA RESTAURANT CARPA AZUL SAN LUIS 2018*. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38716/Suyo_OM_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres. (2001). *Diseño de la Investigación*. (pg45)

Toledo, M. (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial*, México D.f., México: F.T. S.A de C.V. 249

Unicauca. (2010). *Control Interno*. Recuperado de: <http://www.unicauca.edu.co/versionP/category/tags-de-documentos/control-interno>

Vera, M. (2012). *Documentos de Gestión Herramientas para su Elaboración en la Administración Pública*. Primera edición, Lima – Breña. Pacifico Editores SAC.

Verrando, B. (2016). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa restaurant pollos a la brasa la cabaña. Sullana, 2014*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/46/VERRANDO_CORDOVA_BRUNO_PAOLO_CONTROL_INTERNO_%20SECTOR_COMERCIO.pdf?sequence=7&isAllowed=y

Anexos

Anexo N° 01 Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE TRABAJO																	
N°	ACTIVIDADES	MES N° 1 SEPTIEMBRE				MES N° 2 OCTUBRE				MES N° 3 NOVIEMBRE				MES N° 4 DICIEMBRE			
01	CARÁTULA DEL INFORME FINAL	X															
02	CRONOGRAMA DE TRABAJO		X														
03	BORRADOR DEL INFORME FINAL			X													
04	PRIMER BORRADOR DEL ARTICULO CIENTÍFICO				X												
05	LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES DEL ARTICULO CIENTÍFICO					X											
06	REVISIÓN Y MEJORA DEL INFORME FINAL						X										
07	REVISIÓN Y MEJORA DEL ARTICULO CIENTÍFICO							X	X								
08	PONENCIA DEL INFORME FINAL									X							
09	ELABORACIÓN DE ACTAS DE APROBACIÓN Y DESAPROBACIÓN DEL INFORME DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN										X						
10	SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL ANTE EL JURADO											X	X				
11	CALIFICACIÓN Y SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL Y ARTICULO CIENTÍFICO (2DA REVISIÓN)													X			

Anexo N° 02
Presupuesto

TABLA 1 PRESUPUESTO

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
Equipos de computo	Computadora	1	S/. 450.00	S/. 450.00
	Impresora	1	S/. 500.00	S/. 500.00
Internet	Modem	1	S/. 100.00	S/. 100.00
	Pago mensual	4	S/. 65.00	S/. 260.00
Útiles de Oficina	Hojas(mll)	5	S/. 8.50	S/. 42.50
	Lapiceros	4	S/. 1.00	S/. 4.00
	Perforador	1	S/. 6.00	S/. 6.00
	Engrapador	1	S/. 9.00	S/. 9.00
	USB	1	S/. 27.00	S/. 27.00
Viáticos	Agua	5	S/ 1.00	S/. 5.00
	Comida	6	S/. 10.00	S/. 60.00
Total				S/. 1,463.50

Anexo N° 03 Instrumento de evaluación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El cuestionario que a continuación se presenta, tiene por finalidad obtener información verídica y actual sobre cómo se encuentra el control interno en la Empresa “EL COMBO DORADO E.I.R.L de Sullana, 2019”.

Sí No Observaciones

PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
N°	PREGUNTA			
AMBIENTE DE CONTROL				
01	¿Existe un organigrama correcto para llevar a cabo el proceso de las actividades de cada área?			
02	¿La empresa cuenta con un control interno organizado?			
03	¿Cuenta con un manual de organización y funciones?			
04	¿Cree usted que los valores éticos son un principio relevante para el crecimiento de la empresa?			
05	¿Se realiza un control adecuado?			

	para llevar a cabo las operaciones realizadas en cada área?			
EVALUACIÓN DE RIESGOS				
06	¿Usted ha identificado algún riesgo con respecto a sus operaciones?			
07	¿Colaboran en la identificación de riesgos de las actividades o procesos?			
08	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?			
09	¿Se realiza un flujo de caja continuamente para detectar y evitar algún riesgo en la liquidez de la empresa?			
ACTIVIDADES DE CONTROL				
10	¿Dispone la empresa de un manual de procedimientos?			
11	¿Las políticas de la empresa sirven para lograr los objetivos establecidos?			
12	¿Los movimientos de caja están soportados por documentos fehacientes?			
13	¿Se archivan en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes que soportan tanto ingresos como egresos?			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
14	¿Se encuentran mecanismos para poder asegurar la suficiencia y calidad de la información?			
15	¿Dentro de la empresa existe una buena comunicación entre los trabajadores?			
16	¿Se ha implementado alguna política que estandarice una comunicación interna y externa?			
17	¿Se ha implementado canales de comunicación que permitan que			

	la información fluya de manera clara y concisa?			
SUPERVISIÓN				
18	¿La empresa lleva un registro auxiliar de los activos que se adquieren?			
19	¿En el desarrollo de sus labores se realizan acciones de supervisión para conocer si estas se efectúan de acuerdo con lo establecido?			
20	¿Se realizan seguimientos para el cumplimiento de los objetivos de la Empresa?			
21	¿Se registran y comunican las deficiencias que son visibles en la empresa con el fin de tomar medidas para su mejoría?			

Anexo N° 04 Carta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FILIAL SULLANA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
FILIAL SULLANA

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Sullana, 21 de mayo 2019

CARTA N° 0124-2019-E.P.CONTABILIDAD -ULADECH CATOLICA

Señores
Empresa "El Combo Dorado" E.I.R.L.
Restaurant Pollería
Mza. H Lote 05- A.H. Villa Primavera
Sullana
Presente

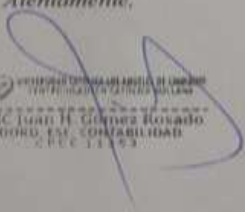
Atención: Sr. Práxedes Tocto García
Propietario

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que la estudiante Ethel Anhíela Espinoza Rujel, identificada con código 0403171055 ex alumna de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la carrera profesional de Contabilidad de nuestra casa de estudios y desea desarrollar un estudio en su representada, a fin de complementar la formación recibida en nuestra institución del curso Taller de Investigación I

Agradeciéndole su atención al presente, me suscribo de usted.

Atentamente,


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
CPCC Juan H. Gómez Rosado
CORRU. E.P. CONTABILIDAD
C. P. C. 11153


V2
036908350

Calle Ayacucho N° 535 - Sullana - Perú
Telf: (073) 504970 - 502887
Cel: 969638287
www.uladech.edu.pe

Anexo N° 5: Validación del instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La que suscribe al representante de la empresa Restaurante y Pollería EL COMBO DORADO E.I.R.L ubicado en MZA. H LOTE. 05 A.H. VILLA PRIMAVERA (CARRET SULLANA PAITA) PIURA- SULLANA – SULLANA con RUC N° 20603593651.

HACE CONSTAR:

Que, bajo mi consentimiento la señorita: ETHEL ANHIELA ESPINOZA RUJEL, estudiante de Contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, ha aplicado a mi representada el instrumento: Cuestionario, con la finalidad de realizar la investigación denominada: CARACTERIZACIÓN DE FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE Y POLLERÍA EL COMBO DORADO EIRL DEL DISTRITO DE SULLANA EN EL AÑO 2019.

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada.

Sullana, 21 de mayo 2019.



Práxedes Tocto García

Representante

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

5%

2

1library.co

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo