

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR
LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA EMPRESA CORPORACIÓN
CHACOR E.I.R.L., CHICLAYO 2022.**

Para optar el Grado Académico de
MAESTRO EN CIENCIAS
MENCIÓN: AUDITORIA

Presentada por:
JHONATAN MIGUEL CHAVESTA CORNEJO

Asesora:
Dra. REYNA LÓPEZ DÍAZ

Cajamarca, Perú

2024



CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Jhonatan Miguel Chavesta Cornejo
DNI: 47653142
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Programa de Maestría en Ciencias, Mención: Auditoría
2. Asesora: Dra. Reyna López Diaz
3. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
El control interno como herramienta para mejorar la gestión operativa en la Empresa Corporación CHACOR E.I.R.L., Chiclayo 2022
6. Fecha de evaluación: **06/09/2025**
7. Software antiplagio: **X TURNITIN** URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **8%**
9. Código Documento: **3117:492692443**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
X APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **02/12/2025**

Firma y/o Sello
Emisor Constancia



Dra. Reyna López Diaz
DNI: 26710444

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2024 by
JHONATAN MIGUEL CHAVESTA CORNEJO
Todos los derechos reservados



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las ...9:30..... horas del día 26 de setiembre de dos mil veinticuatro, reunidos en el Aula 1Q-206 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por *el Dr. JUAN ESTENIO MORILLO ARAUJO, el Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO, el Dr. NORBERTO BARBOZA CALDERÓN*, y en calidad de Asesor el *Dra. REYNA LÓPEZ DIAZ*. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **“EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA EMPRESA CORPORACIÓN CHACOR E.I.R.L., CHICLAYO 2022”**; presentada por el Bachiller en Contabilidad JHONATAN MIGUEL CHAVESTA CORNEJO.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó...APROBADA..... con la calificación de Diez y seis (16) Excelente..... la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Contabilidad JHONATAN MIGUEL CHAVESTA CORNEJO**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **AUDITORÍA**.

Siendo las ...11:00..... horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

Dra. Reyna López Diaz
Asesor

Dr. Juan Estenio Morillo Araujo
Jurado Evaluador

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

Dr. Norberto Barboza Calderón
Jurado Evaluador

A:

Mi familia, por el apoyo incondicional y la comprensión
que tuvieron, para permitir así llevar adelante
un proyecto que paso de ser una meta personal
a un proyecto más de nuestra familia.
A ellas, mi infinito amor y gratitud

A mis padres, por haberme incentivado
a iniciar los estudios de maestría y alcanzar mis objetivos,
por todo eso y mucho más, este logro es para ustedes

Jhonatan Miguel

AGRADECIMIENTO

A Dios forjador de mi camino, el que siempre está a mi lado apoyándome a aprender de mis errores y no cometerlos otra vez. Gracias Padre Celestial por la sabiduría y fortaleza para alcanzar mis objetivos.

A mis docentes de la Escuela Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, por brindar sus conocimientos a lo largo del desarrollo de clases y guiarme para ser una mejor persona y profesional.

Estar preparado es importante, saber esperar lo es aún más, pero aprovechar el momento adecuado es la clave de la vida.

-Arthur Schnitzler

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
LISTA DE ABREVIATURA Y SIGLAS	xii
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.1 Contextualización	1
1.1.2 Descripción del problema	2
1.1.3. Formulación del problema	4
1.2 Justificación e importancia	5
1.2.1 Justificación científica	5
1.2.2 Justificación técnica-práctica	5
1.2.3 Justificación institucional y personal	5
1.3 Delimitación de la investigación	6
1.4 Limitaciones	6
1.5 Objetivos	6
1.5.1 Objetivo general	6
1.5.2 Objetivos específicos	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 Marco Legal	8
2.2 Antecedentes de la investigación	9
2.3 Marco doctrinal	14
2.3.1 Control interno	14
2.3.2 Gestión operativa	17
2.4 Marco conceptual	17
2.4.1 Control interno	17
2.4.2 Gestión operativa	26
2.5 Definición de términos básicos	29
CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	32
3.1 Hipótesis	32
3.1.1 Hipótesis general	32
3.1.2 Hipótesis específicas	32
3.2 Variables	32

3.3 Operacionalización de los componentes de la hipótesis	33
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	36
4.1 Ubicación geográfica.....	36
4.2 Diseño de la investigación.....	37
4.3 Métodos de investigación	38
4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación	40
4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	41
4.5.1 Técnicas.....	41
4.5.2 Instrumentos	42
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	42
4.7 Equipos, materiales, insumos, etc.	42
4.8 Matriz de consistencia metodológica	43
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
5.1 Presentación de resultados.....	46
5.1.1. Control Interno	46
5.1.2. Gestión Operativa	51
5.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados	53
5.2.1. Análisis e interpretación de los resultados	53
5.2.2. Discusión de los resultados	57
5.3 Contrastación de hipótesis	61
5.3.1. <i>Hipótesis general:</i>	61
5.3.2. <i>Hipótesis específicas:</i>	62
CAPÍTULA VI: PROPUESTA	66
6.1 Propuesta de sistema de control interno para mejorar la gestión operativa en la empresa corporación Chacor E.I.R.L.....	66
6.2 Costos de implementación de la propuesta.....	86
6.3 Beneficios que aporta la propuesta	88
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES	93
REFERENCIAS	95
APÉNDICES	100
ANEXOS.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de los componentes de las hipótesis	34
Tabla 2 Trabajadores de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L	40
Tabla 3 Matriz de Consistencia metodológica	43
Tabla 4 Tabla cruzada: Control Interno *Gestión Operativa	54
Tabla 5 Correlación del control interno y gestión operativa	55
Tabla 6 Correlación Componentes del Control Interno *Gestión Operativa	56
Tabla 7 Pruebas de chi-cuadrado control interno *gestión operativa	61
Tabla 8 Pruebas de chi-cuadrado ambiente de control *gestión operativa	62
Tabla 9 Pruebas de chi-cuadrado evaluación de riesgo *gestión operativa	63
Tabla 10 Pruebas de chi-cuadrado actividad de control *gestión operativa	63
Tabla 11 Pruebas de chi-cuadrado sistema de información y comunicación *gestión operativa	64
Tabla 12 Pruebas de chi-cuadrado supervisión*gestión operativa	65
Tabla 13 Programa de Capacitación	76
Tabla 14 Instrumento de recolección de datos	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación geográfica de la provincia de Chiclayo	37
Figura 2 Metodos de investigación inductivo - deductivo	39
Figura 3 Valoración de la dimensión Ambiente de Control.....	46
Figura 4 Valoración de la dimensión Evaluación de Riesgo	47
Figura 5 Valoración de la dimensión Actividades de Control	48
Figura 6 Valoración de la dimensión Información y Comunicación.....	49
Figura 7 Valoración de la dimensión Supervisión.....	50
Figura 8 Valoración de la dimensión Planeación	51
Figura 9 Valoración de la dimensión Organización	51
Figura 10 Valoración de la dimensión Supervisión.....	52
Figura 11 Valoración de los componentes del Control Interno	53
Figura 12 Valoración de los componentes de la Gestión Operativa.....	54
Figura 13 Organigrama Estructural	71
Figura 14 Esquema de proceimientos operacionales	76
Figura 15 Procedimiento de compra y recepción de materia prima e insumos.....	78
Figura 16 Elaboración del Producto	81
Figura 17 Adecuación del Salón.....	83
Figura 18 Llegada del cliente, recepción, entrega y cobro	84
Figura 19 Costo del Sistema para Restaurante	86
Figura 20 Beneficios a alcanzar con la propuesta	87
Figura 21 Valoración del control interno	103
Figura 22 Valoración de la gestión administrativa	103
Figura 23 Tabla de distribución de la Chi-cuadrado.....	105

LISTA DE ABREVIATURA Y SIGLAS

SUNAT= Superintendencia Nacional de Administración Tributaria

SUNAFIL= Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral

INEI= Instituto Nacional de Estadísticas e Informática

OSINERMING= Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

EIRL= Empresa Individual de Responsabilidad Limitada

SAC= Sociedad Anónima Cerrada

NIC= Normas Internacionales de Contabilidad

COSO= Committee of Sponsoring Organization of Tredway Commission

GPN= Gestión de Procesos de Negocio

GLOSARIO

Control interno= El control interno concibe acciones y actividades, de seguimiento y verificación después de que una entidad las haya implantado, con el propósito de que tanto los bienes, los recursos y las operaciones se lleguen a desarrollar correctamente y de forma eficiente.

COSO= Es un marco que proporciona orientación sobre cómo se debe de gestionar el riesgo, sobre cómo mejorar el control dentro de la organización y mitigar el fraude con la finalidad de volver más eficiente una organización.

OCI= El Órgano de Control Institucional manifiesta la unidad especializada que es responsable de desarrollar el control gubernamental en la organización, con el objetivo de fomentar la adecuada y transparente de la administración de los medios y bienes de la organización.

Ambiente de control= Se refiere al conjunto de principios, procedimientos, estructuras, políticas, reglas, valores y capacidades que son consideradas como piezas fundamentales para que el control interno sea implementado.

Evaluación de riesgos= Se encuentra referida hacia el análisis de la identificación, la gestión y el análisis de la posibilidad de que un riesgo se desarrolle y que por medio de este impacte de manera negativa a las organizaciones.

Actividades de control= Hace énfasis en los procedimientos, prácticas y políticas que garanticen el cumplimiento de la serie de instrucciones establecidas por la plana de la alta directiva.

Información y comunicación= Se refiere a la colaboración y al soporte en contextos internos y externos con la finalidad de hacer funcionar todos los componentes.

Actividades de supervisión= Es ejecutada de una manera constante en las entidades, pues esta permite la evaluación continua que se debe desarrollar con la finalidad de establecer el funcionamiento óptimo de los elementos y el plan de trabajo desarrollado.

Planeación= Hace referencia al proceso de selección, de organización y presentación de las metas institucionales de una entidad, de tal manera que se facilite la determinación de manera integral los objetivos, la misión, la visión y los medios pertinentes.

Organización= Tiene la finalidad de encargarse del orden y la distribución de las actividades ya establecidas, de tal forma, que se vigile por la responsabilidad de cada acción utilizando de forma pertinente los recursos oportunos para alcanzar los objetivos.

Supervisión= Es el proceso mediante el cual se regularizan las acciones que permitan establecer la veracidad referente al cumplimiento de los objetivos de la organización.

RESUMEN

La modernización, globalización de la economía y competencia en el entorno organizacional han generado la necesidad de establecer diversos procedimientos de control interno para asegurar la gestión ordenada de las empresas, siendo este uno de los principales objetivos de la gestión operativa empresarial; por lo tanto, se formuló como problema ¿Cómo el control interno se relaciona con la gestión operativa de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L., Chiclayo 2022?, de tal manera, tuvo por objetivo examinar el control interno y su relación con la gestión operativa de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L., Chiclayo – Monsefú 2022; La metodología de la investigación empleada es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental en su modalidad transversal, se empleó el método analítico-sintético y método inductivo-deductivo; Asimismo, la población y muestra fue de 14 trabajadores. Los instrumentos de recolección de datos empleados fueron la guía de observación y el cuestionario. Al analizar los resultados se concluyó que el control interno incide directa y significativamente en la gestión operativa con un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r=0.559$ y un nivel de significancia de 0.038. Del mismo modo se pudo demostrar que existe una relación positiva moderada en cuatro de los componentes del control interno: ambiente de control, actividades de control, sistemas de información y comunicación y actividades de supervisión; dejando en evidencia que es necesario trabajar en una mejoramiento progresivo en el componente evaluación de riesgos; esto para alcanzar una adecuada implementación del control interno y así conseguir obtener una buena gestión operativa.

Palabras clave: Sistema de control interno, gestión administrativa, planeación.

ABSTRACT

Modernization, globalization of the economy and competition in the organizational environment have generated the need to establish various internal control procedures to ensure the orderly management of companies, this being one of the main objectives of business operational management; Therefore, the problem was formulated How is internal control related to the operational management of the company Corporación Chacor E.I.R.L., Chiclayo 2022? In this way, the objective was to examine internal control and its relationship with the operational management of the company Corporación Chacor E.I.R.L., Chiclayo - Monsefú 2022; The research methodology used is of an applied type, with a quantitative approach, descriptive and correlational level, non-experimental design in its transversal modality, the analytical-synthetic method and the inductive-deductive method were used; Likewise, the population and sample was 14 workers. The data collection instruments used were the observation guide and the questionnaire. By analyzing the results, it was concluded that internal control has a direct and significant impact on operational management with a Spearman Rho correlation coefficient of $r=0.559$ and a significance level of 0.038. Likewise, it was shown that there is a moderate positive relationship in four of the internal control components: control environment, control activities, information and communication systems and supervision activities; making it clear that it is necessary to work on a progressive improvement in the risk assessment component; this in order to achieve an adequate implementation of internal control and thus obtain good operational management.

Keywords: Internal control system, administrative management, planning.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 *Contextualización*

Bustamante (2016), en su escrito "Evolución Empresarial, El Secreto Del Éxito", expone que las percepciones y tradiciones que definen a las empresas a nivel global están experimentando transformaciones, convirtiéndolas en entidades cada vez más dinámicas y vibrantes. Elementos como un eficiente sistema de control, la dirección ejecutiva, los recursos humanos y las herramientas empleadas contribuyen al establecimiento de empresas más competitivas. Asimismo, destaca la influencia de la economía globalizada, indicando que las empresas son entidades en constante evolución al ritmo de los mercados. Por tanto, el conocimiento y una planificación interna efectiva se erigen como el secreto del éxito para prosperar y competir en el ámbito empresarial a nivel mundial, abandonando prácticas del pasado en favor de organizaciones más flexibles.

Para esto Mazariegos, et al. (2016) sostienen que la única manera de afrontar y sobrevivir en el nuevo entorno empresarial es adoptar una perspectiva orientada al futuro, donde las organizaciones demuestren capacidad de adaptación y respuesta a los cambios. En este sentido, subrayan la importancia de la competitividad empresarial, evidenciando flexibilidad en la producción y agilidad en la comercialización.

La modernización, globalización de la economía y competencia en el entorno organizacional han generado la necesidad de establecer diversos procedimientos de

control interno para asegurar la gestión ordenada de las empresas, siendo este uno de los principales objetivos de la gestión operativa empresarial.

Dentro de las diversas actividades empresariales, la gastronomía ocupa un lugar destacado y ha evolucionado con el tiempo. Se ha dado mayor relevancia al Control Interno como una herramienta necesaria para abordar proactivamente los riesgos que afectan a empresas privadas o públicas, con o sin fines de lucro. El Sistema de Control Interno sirve como base para las operaciones de una entidad, desde la adquisición de productos hasta la venta del producto terminado, actuando como un instrumento eficiente que regula las operaciones internas de las empresas.

Siguiendo con Sunción (2018) destaca que, a nivel internacional, los restaurantes han logrado consolidarse en el mercado alimentario, representando fuentes económicas significativas que generan ganancias y rentabilidad. Por esta razón, algunos negocios implementan métodos de control interno para mantener el orden en sus actividades y garantizar que todo funcione según lo planificado, asegurando beneficios futuros. En el caso peruano, son escasas las empresas gastronómicas que cuentan con un sistema de control interno, pero aquellas que lo tienen se benefician al realizar revisiones constantes de la gestión, lo que les permite detectar posibles errores u omisiones y corregirlos a tiempo, evitando infracciones que podrían acarrear sanciones de entidades estatales como SUNAT, SUNAFIL, INEI, OSINERMING, entre otras.

Por otro lado, las empresas que carecen de un sistema de control interno no logran mantener un orden en sus negocios, lo que resulta en bajos índices de rentabilidad en los restaurantes.

1.1.2 Descripción del problema

La entidad Corporación Chacor Empresa Individual de Responsabilidad Limitada – E.I.R.L, especializada en el sector de restaurantes, cuenta en la actualidad

con una trayectoria laboral de cinco años y opera con dos establecimientos. Su sede principal se encuentra en la provincia de Chiclayo, distrito de Monsefú, consolidándose como uno de los principales restaurantes en el mercado gastronómico del mencionado distrito.

Hasta el momento, la empresa no ha instaurado un control interno definido y carece de manuales de trabajo o roles de funciones establecidas. Es así que, con el fin de mejorar sus procesos internos para ofrecer un mejor servicio a sus comensales, se tiene la necesidad de realizar un diagnóstico al escenario actual del control interno y su incidencia en la gestión operativa en el establecimiento, con el propósito de conocer cómo viene desarrollándose en el cumplimiento de sus objetivos y metas planteadas.

Así mismo se evidencia que el personal que labora dentro de las diversas áreas de la empresa realiza sus actividades diarias de forma práctica, sin contar con un manual de procesos que ayude a optimizar los tiempos de preparación y atención por actividad desarrollada. Esto genera demoras y confusiones en el actuar del personal y atrasos en la solución de los inconvenientes, generando una incertidumbre de incomodidad a los comensales que están a la espera de su pedido.

De igual forma la certidumbre que existe una débil comunicación interna, debido a que las áreas no están correctamente ordenadas y existe cruce de información, por lo que la empresa muy pocas veces comunica a sus trabajadores la forma de trabajo, esta situación ha conducido a una gestión operativa deficiente en la empresa, lo que se traduce directamente en la situación económica del restaurante. Por consiguiente, resulta imperativo identificar puntos de control para alcanzar una gestión organizacional eficiente y la rentabilidad esperada. Áreas cruciales que requieren un control interno incluyen logística, servicio y producción.

Dado lo expuesto en los párrafos previos, surge la necesidad de evaluar la coherencia de Control Interno en la gestión operativa. Para así poder adoptar medidas que mejoren estas deficiencias y a su vez contribuir al desarrollo efectivo de las operaciones de la empresa, prevenir errores y fraudes que podrían ocurrir en la gestión operativa. Asimismo, se busca proporcionar una mejor organización para las diversas áreas de trabajo, mejorar la calidad y controlar aspectos como ingresos, egresos, materia prima y funciones desempeñadas por los empleados.

1.1.3. Formulación del problema

1.1.3.1. Pregunta general.

¿Cuál es la relación entre el control interno y la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L., Chiclayo, año 2022?

1.1.3.2. Preguntas auxiliares.

- a) ¿Cómo el ambiente de control se relaciona con la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.?
- b) ¿Cómo la evaluación de riesgo se relaciona con la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.?
- c) ¿De qué manera se relacionan las actividades de control con la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.?
- d) ¿Cómo el sistema de información y comunicación se relaciona con la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.?
- e) ¿Cuál es la relación de las actividades de supervisión con la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.?

1.2 Justificación e importancia

1.2.1 Justificación científica

El objetivo de esta investigación es contribuir al entendimiento actual sobre la aplicación del Control Interno en el ámbito de los restaurantes, mediante la creación de un modelo de control destinado a optimizar la gestión operativa. Los resultados obtenidos serán organizados en una propuesta que pueda ser integrada como conocimiento en el campo de la ciencia empresarial.

La presente tesis se realizó con el propósito de obtener un mayor cumplimiento y aplicación de los componentes de control interno según el modelo COSO, siendo la mejor práctica de control para la gestión empresarial. Además, la investigación se apoyó en la Teoría de Gestión según Drucker (1973) y Fayol (1916), para la variable de gestión operativa y la selección de sus dimensiones e indicadores

1.2.2 Justificación técnica-práctica

El Control Interno juega un papel crucial en el fomento de la eficacia de los procesos internos y la facilitación de las operaciones realizadas, mediante un control tanto previo como concurrente que promoverá una gestión operacional más efectiva por parte de la empresa.

Los aportes de esta investigación posibilitarán la toma de decisiones estratégicas en el ámbito laboral futuro de la empresa; además, fortalecerá el sentido de pertenencia del grupo humano y el compromiso de sus miembros para desempeñarse eficientemente en las diversas áreas de la empresa. A partir de estos resultados, la empresa podrá desarrollar planes y programas que coadyuven a mejorar la operatividad general.

1.2.3 Justificación institucional y personal

Esta investigación ostenta una relevancia sustancial al fungir como recurso de apoyo para estudiantes, constituyendo un punto de partida para futuras investigaciones

vinculadas con el control interno y la gestión operativa. En el ámbito empresarial, el presente proyecto desempeñará un papel crucial al facilitar como herramienta para toma de decisiones que redunden en beneficio de las empresas que operan en el mismo sector económico. Desde una perspectiva personal, este proyecto representa una destacada oportunidad para continuar mi desarrollo profesional, al permitirme ampliar mis conocimientos en áreas como diseño, programación, automatización, control y la aplicación de nuevas tecnologías, colocándome así en una posición avanzada para afrontar los retos asociados a la globalización.

1.3 Delimitación de la investigación

Conceptualmente, el enfoque de esta investigación radica en la presentación de una relación de control interno con la gestión operativa, propiciando de esta manera un mayor cumplimiento de los componentes del control interno.

Desde la perspectiva geográfica, la ubicación de interés para este estudio se sitúa en Lambayeque, específicamente en Chiclayo, distrito de Monsefú, en el cual opera la empresa denominada Corporación Chacor E.I.R.L.

En cuanto al aspecto temporal, los datos de la investigación con los que se trabajó corresponden al año 2022.

1.4 Limitaciones

Entre las restricciones identificadas en el curso de la investigación, sobresalen la alta rotación de personal, la frecuente terminación de contratos laborales, y la escasa disposición y colaboración para facilitar la obtención de información.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el control interno y la gestión operativa de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L., Chiclayo – Monsefú, año 2022.

1.5.2 *Objetivos específicos*

- a) Conocer la relación entre el ambiente de control y la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.
- b) Establecer la relación entre la evaluación de riesgo y la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.
- c) Determinar la relación entre las actividades de control y la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.
- d) Conocer la relación entre los sistemas de información y comunicación y la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.
- e) Determinar la relación entre la supervisión y la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.
- f) Proponer un sistema de control interno como herramienta para mejorar la gestión operativa de la empresa corporación Chacor E.I.R.L.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Legal

Por parte de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria:

- *Decreto Supremo N.º 133-2013-EF. Texto Único Ordenado del Código Tributario.* Establece los principios generales, instituciones, procedimientos y normas del ordenamiento jurídico-tributario.

- *Resolución de superintendencia N.º 234-2006/SUNAT y normas modificatorias.* Establece las normas referidas a libros y registros vinculados a asuntos tributarios.

De acuerdo al Régimen Laboral Privado:

- *Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.º 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral Decreto Supremo N.º 003-97-TR (27/03/1997).* Se trata de una legislación muy importante cuyo objetivo principal es propiciar las competencias de los trabajadores para consolidar su desempeño laboral.

De acuerdo con las Normas Contables:

- *Ley General del Sistema Nacional de Contabilidad Ley N.º 28708 (20/03/2006).* Esta Ley tiene por objeto establecer el marco legal para dictar y aprobar normas y procedimientos que permitan armonizar la información contable de las entidades del sector público y del sector privado, así como, para elaborar las cuentas nacionales, la Cuenta General de la República, las cuentas fiscales.

- *Normas Internacionales Oficializadas en Perú.* NIC 1 Presentación de Estados Financieros, NIC 2 Inventarios, NIC 7 Estados Flujos de efectivo, NIC 8 Políticas Contables, cambios en las estimaciones contables y errores, NIC 10 Hechos ocurridos después del periodo sobre el que se informa, NIC 12 Impuesto a las Ganancias, NIC 16 Propiedades, Planta y Equipo, NIC 19 Beneficios a los empleados, NIC 21 Efectos de las Variaciones en las tasas de cambio de la moneda extranjera, NIC 24 Información a revelar sobre partes relacionadas, NIC 26 Contabilización e información financiera sobre planes de beneficio por retiro, NIC 27 Estados Financieros separados, NIC 28 Inversiones en Asociadas y negocios conjuntos.

Por parte del Ministerio de Salud:

- *Norma Sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios afines resolución ministerial N.º 363-2005/MINSA.* Asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas de consumo humano en las diferentes etapas de la cadena alimentaria, establecer los requisitos sanitarios operativos y las buenas prácticas de manipulación que deben cumplir los responsables y los manipuladores de alimentos, establecer las condiciones higiénico-sanitarias y de infraestructura mínimas que deben cumplir los restaurantes y servicios afines.

2.2 Antecedentes de la investigación

Nivel internacional

Pilla (2022) en la tesis titulada “*El control interno como herramienta de gestión administrativa*”; tiene como objetivo general analizar la importancia del control interno como un instrumento de gestión administrativa en los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales del cantón Pelileo. La investigación tuvo una metodología del tipo transversal, descriptivo, explicativa y de campo. Así mismo, la población estuvo compuesta por 64 personas que laboran en dichos gobiernos

parroquiales. Como instrumentos de recolección de datos se empleó el cuestionario de evaluación de control interno y gestión administrativa. La confiabilidad del instrumento según el Alfa de Cronbach fue de 0.827, obteniendo una valoración de “elevada”. Además, el autor realizó la prueba del chi-cuadrado para la contrastación de la hipótesis; cuyos resultados conseguidos indican que el p-valor de significancia es 0.391 mayor que 0.05 lo cual precisó al autor a aceptar la hipótesis alterna consumando que existe una relación entre el control interno y la gestión administrativa en los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales del cantón Pelileo. También, en cuanto a los resultados obtenidos para el control interno; el autor encontró componentes críticos como la evaluación de riesgos y actividades de control.

Se está tomando como antecedente este trabajo de investigación por la relevancia del contenido, el cual servirá como pedestal para realización del proyecto de tesis. Esto debido que al obtener los resultados se evidencia que el control interno va a repercutir la variable de gestión operativa.

Valencia y Rincón (2020), en su tesis titulada *"Propuesta de un modelo de Control Interno para el departamento de inventarios en la Empresa SUPER E & CIA SAS en el municipio de Timbio - Cauca, Colombia"*, se plantea como objetivo principal la formulación de un modelo de control interno destinado al departamento de inventarios de la empresa SUPER E Y CIA SAS. Este sistema constituye una medida orientada a prevenir la materialización de amenazas o riesgos. La metodología empleada es descriptiva, cualitativa y cuantitativa, con un enfoque deductivo. Se emplearon la observación y el cuestionario de control interno como técnicas de investigación. La población del proyecto está conformada por 27 colaboradores pertenecientes al departamento de inventarios. El diagnóstico revela que los cinco componentes de la metodología COSO presentan un nivel de riesgo superior al 65%, indicando un riesgo

elevado. Los autores concluyen que la empresa carece de una cultura organizacional claramente definida, donde los valores, objetivos, misión y visión estén alineados con principios éticos, morales y la estrategia de la empresa. El diseño del sistema de control interno propuesto para el departamento de inventarios pretende subsanar deficiencias que impactan negativamente en los procesos de inventarios, sirviendo como base para su implementación en otras áreas de la empresa.

Este proyecto de investigación implica la formulación de un modelo de control interno viable, que incluye la propuesta de un manual de funciones, un mapa de procesos y flujogramas para el departamento de inventarios, buscando mejorar el control sobre los inventarios de la empresa.

Nivel nacional.

Según lo afirmado por Castillo (2023) en su tesis titulada "*El Control Interno en la Gestión Administrativa de la empresa de Transporte Turismo Ampay SRL, periodo 2021*", el objetivo principal fue determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa de Transporte Turismo Ampay SRL. La metodología empleada en este estudio fue de naturaleza descriptiva – correlacional con un diseño no experimental. El investigador recopiló información relacionada con el objeto de estudio, utilizando técnicas de encuesta y entrevista en una muestra conformada por 30 personas que laboran en la empresa. La mayoría de personas encuestadas mencionó que presentan deficiencias en los componentes de control interno, es por ello que la investigación es importante debido a que se logra identificar y mejorar la gestión administrativa para enfrentar las deficiencias organizacionales, se determina la importancia basada en los componentes del control interno para solucionar la calidad de la información y la relación existente con la toma de decisiones, contribuyendo al logro de objetivos planeados, de manera que cuenten con información

completa y relevante. En el presente trabajo de investigación se logró establecer la correlación que es de 0,511, que se considera como correlación positiva considerable, de igual manera en el caso que la sig. (Bilateral) sea menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación significativa entre el control interno y la gestión administrativa.

Esta investigación se evidencia que existe una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa, la cual se asemeja a nuestro estudio y puede ayudarnos a visualizar un mejor panorama entre el control interno y la gestión operativa.

En línea con lo expuesto por Miranda (2022) en su tesis titulada "*Análisis del control Interno y Gestión Empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018*", el objetivo de este trabajo de investigación determinar la relación entre el control interno y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L. La investigación fue de tipo aplicada, de alcance correlacional, diseño no experimental transeccional y enfoque cuantitativo. La población fue no probabilística por conveniencia; la muestra estratificada estuvo constituida por los trabajadores del área de gerencia, ventas, logística, contabilidad y seguridad ocupacional, haciendo un total de 32 trabajadores; las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la guía de entrevista y los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios y la entrevista los cuales fueron construidos según las bases teóricas y validados estadísticamente. Entre los resultados se determinó que existe relación directa y significativa entre el control interno y la gestión empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L., 2018, mediante la prueba Rho de Spearman, con un p valor menor a 0,05 y un coeficiente de correlación ($\rho = 0,707$), que señala que la relación fue moderada y positiva, por lo que un incremento en el nivel de gestión empresarial se refleja en un incremento en el nivel de control interno y viceversa.

Este trabajo de investigación guarda relación con el proyecto en curso, ya que subraya cómo se relaciona el control interno con la gestión empresarial de manera moderada.

Nivel local.

Según lo indicado por Quispe (2021) en su tesis titulada "Implementación de un Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Operativa de los inventarios en Autopartes Ranulfo Días, 2020", el objetivo principal fue diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de los inventarios en Autopartes Ranulfo Díaz de la ciudad de Bagua Grande 2018. La investigación adopta un enfoque descriptivo y propositivo y con un diseño no experimental. Las técnicas utilizadas incluyen la guía de entrevista y la guía de observación. El estudio se basa en el análisis de una muestra conformada por 05 trabajadores. Los resultados de esta investigación son comprobados con la hipótesis planteada. Se puede observar que el 100% de los encuestados manifestó que el control interno contribuye en la gestión de los inventarios. Además, el 60% de los colaboradores consideran que no existe un control interno que funciona correctamente, ya que existen problemas que inician con la carencia de políticas, normas y procedimientos, así como la falta de supervisión en el almacén.

Este proyecto de investigación aborda la debilidad de un control deficiente en el área de almacén, proponiendo una solución para mejorar dicha área. La investigación guarda relación con el proyecto en curso, ya que destaca la importancia del control interno de inventarios para garantizar la continuidad de la producción y la competitividad en el mercado. Así mismo la investigación se asemeja porque existe una similitud entre el control interno y la gestión operativa.

En concordancia, Delgado (2021) en su tesis titulada "*Control Interno de los procesos operativos para la mejora de la gestión operativa de la empresa Hotelera*

Libertad de Lambayeque”, El objetivo principal fue evaluar los controles internos existentes en los procesos operativos y determinar si la gestión operativa es eficiente en la empresa Hotelera Libertad año 2019. Se utilizó el método teórico de enfoque cuantitativo y diseño no experimental aplicando la técnica de la entrevista, observación y análisis documental, el universo muestral fue de seis trabajadores. Se obtuvo como resultados que en todas las áreas hay por lo menos dos actividades que mejorar para optimizar los procesos: de organización y coordinación de actividades de la empresa, en el proceso de entrega del servicio y el proceso postventa. Y se concluyó que las debilidades de su control interno recaen en la evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión de monitoreo y en la evaluación del control interno, por lo que fue necesario elaborar medidas correctivas y un manual con políticas para mejorar el control en bienestar de la empresa

Este trabajo de investigación proporciona información relevante sobre el control interno en las áreas que cuentan con una debilidad operativa. La investigación se relaciona con el proyecto actual, ya que ofrece detalles importantes, que las empresas deben considerar con respecto a la elaboración de un manual con políticas para el mejoramiento de la gestión operativa.

2.3 Marco doctrinal

2.3.1 *Control interno*

A. La teoría del control - Marco integrado de control interno. Modelo COSO (2013). En 1992, el Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO, por sus siglas en inglés) introdujo la primera iteración del Marco Integrado de Control Interno, que ha ganado aceptación a nivel mundial y se ha consolidado como un referente en la concepción, implementación y dirección del control interno, así como en la evaluación de su eficacia. El objetivo primordial de este

Comité era articular un nuevo marco conceptual que pudiera amalgamar las diversas definiciones y conceptos empleados en el ámbito del control interno.

Considerando los significativos cambios experimentados en la industria y los avances tecnológicos, en mayo de 2013, el Comité lanzó una versión actualizada del marco, con el propósito de permitir a las empresas desarrollar y mantener sistemas de control interno efectivos y eficientes. Estos sistemas tienen como finalidad facilitar la adaptación a las transformaciones, cumplir con los objetivos organizativos, mitigar los riesgos a niveles aceptables y respaldar la toma de decisiones y el gobierno corporativo. La revisión del marco por parte de COSO ha focalizado la atención en la mejora del control interno y el gobierno corporativo, respondiendo a la demanda pública de una gestión más efectiva de los recursos, tanto en el ámbito público como en el privado, como consecuencia de diversos escándalos, la crisis financiera y casos de fraude.

El sistema de control interno propuesto por COSO se estructura en cinco componentes interrelacionados que guardan relación con los objetivos organizativos: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y actividades de monitoreo y supervisión.

B. Teoría de control interno según Holmes (1987). Aclara que el control interno es una responsabilidad que recae en el gerente y es responsable de salvaguardar los activos de la empresa, velar por su protección y asegurar una adecuada gestión para prevenir cualquier forma de fraude, malversación, robo o estafa. Podrán realizar dichas actividades los empleados, trabajadores y personas vinculadas al ámbito contable, debiendo todos los recursos ser autorizados por la dirección. Además, nos informa que una de las tareas de la gestión es asegurar que la información contable proporcionada sea confiable y digna de confianza para la toma de decisiones adecuadas, así como respaldar la situación crediticia de la empresa. Los lineamientos para el desarrollo del

control interno son cruciales para lograr los objetivos y metas establecidas luego de evaluar la misión y visión de la empresa, asegurar la adecuada implementación de las medidas necesarias y evaluar el cumplimiento de todas las actividades planificadas bajo la supervisión y control de la gerencia.

El control interno se ha vuelto más crucial en los últimos tiempos debido a diversas razones, como la ineficiencia y la mala gestión de la gestión, lo que exige que los miembros del consejo de dirección cumplan eficazmente con las funciones y directrices que antes eran delegadas a las propias organizaciones de la empresa. Es fundamental que toda la administración y áreas intervenientes tengan pleno conocimiento del concepto y características del control interno. La falta de una comprensión universal de este concepto genera confusión entre las empresas, la dirección, los profesionales, los trabajadores y los legisladores, lo que genera dificultades de comunicación, confusión y expectativas variables, todo lo cual crea problemas dentro de una empresa.

El control interno en una empresa u organización está enfocado a detectar errores e irregularidades en la información temporal, asegurando que el desarrollo de sus actividades no se vea influenciado por errores mayores. El sistema de control interno debe desarrollarse para prevenir cualquier contratiempo relacionado con fraude, falsificación o colusión, y para asegurar que cualquier falta de control no perjudique a la empresa. El concepto de controles internos diseñado por la dirección y el consejo directivo de la organización empresarial es idéntico al planteado por este autor, que es brindar una seguridad razonable en el logro de los objetivos. Los objetivos clave de las organizaciones incluyen salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera, promover la efectividad oportuna y el buen desarrollo que la administración ha planificado y diseñado para lograr los objetivos organizacionales y

de la empresa. Es fundamental considerar tanto las metas como los indicadores para garantizar que el desempeño esté funcionando según lo previsto o diseñado, ya que el gerente es responsable de contribuir al desarrollo de todas las tareas expuestas y diseñadas.

2.3.2 Gestión operativa.

A. Teorías de la gestión. Desde la década de 1950, Drucker (1973) ha sido un examinador minucioso y muy influyente de la práctica de la gestión. Identificó cinco funciones fundamentales: en primer lugar, establecer objetivos, definir metas para cada área de trabajo, implementar estrategias para alcanzarlas y comunicarlas a los demás; en segundo lugar, organizar y analizar las actividades, decisiones y relaciones necesarias dentro de una estructura organizacional; y en tercer lugar, motivar y comunicar al directivo. Es importante utilizar métodos para establecer equipos con personas responsables, evaluar y establecer límites de desempeño dentro de la organización y desarrollar a las personas, incluido el gerente.

Según Fayol 1916, la gestión empresarial se refleja en la organización de las empresas y la capacidad de sus líderes para afrontar los desafíos. También señala que la gestión operativa involucra los pilares fundamentales de la gestión de la empresa, incluyendo la planificación, organización, dirección y control, para lograr resultados positivos.

2.4 Marco conceptual

2.4.1 Control interno

2.4.1.1. Definición del control interno. Chiavenato (2004) postula que el sistema de control interno se define como el conjunto de políticas y procedimientos implementados por la administración para garantizar, en la medida de lo posible, la dirección ordenada y eficiente del negocio. Dicho conjunto abarca la adhesión a las

políticas administrativas, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, así como la preparación oportuna de información financiera fidedigna.

Mantilla (2005) proporciona una definición que incorpora conceptos fundamentales, indicando que el control interno abarca el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas implementados dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observancia de las políticas establecidas y lograr el cumplimiento de metas y objetivos programados.

Valencia (2009) resalta que el control interno es una función esencialmente de dirección superior y constituye un factor fundamental que opera en la administración de organizaciones tanto públicas como privadas.

2.4.1.2. Importancia del control interno. Según Amaro (2013), el control interno desempeña un papel crucial en garantizar la seguridad del sistema contable utilizado por la empresa. Este proceso implica establecer y evaluar los procedimientos administrativos, contables y financieros que respaldan la consecución de los objetivos de la empresa. Su función abarca la identificación de irregularidades y errores, abogando por soluciones viables mediante la evaluación de los diferentes niveles de autoridad, la gestión de personal y los métodos y sistemas contables. El propósito es permitir que el auditor presente informes precisos sobre las transacciones y las operaciones comerciales. Además, el control interno facilita la generación de información administrativa y financiera oportuna, precisa y confiable. Esto respalda a la administración en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones. Dada la complejidad de la estructura organizativa

de las grandes compañías, controlar cada área de gestión se vuelve desafiante, lo que subraya la necesidad de delegar funciones y mantener un entorno de control adecuado.

2.4.1.3 Componentes del control interno. El Sistema de Control Interno comprende cinco componentes funcionales, siendo los primeros cuatro relacionados con la estructuración y ejecución del control interno. El quinto componente, denominado Actividades de Supervisión, tiene la finalidad de garantizar la continuidad de la operatividad efectiva del control interno.

a. Ambiente de control. Meléndez (2016) aborda la noción de que el Ambiente de Control configura la atmósfera o carácter de una organización, influyendo en la conciencia de control del personal. Este componente sirve como fundamento para los demás elementos del Sistema de Control Interno, proporcionando estructura y orden a dicho sistema. Los factores a tener en cuenta en el entorno de control abarcan la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios, el estilo de dirección, la asignación de autoridad y responsabilidad por parte de la dirección, la estructura organizacional y las políticas y prácticas de personal (pág. 47).

Claros (2012) sostiene que el ambiente de control es el resultado de la actitud adoptada por la alta dirección, la gerencia y, en consecuencia, los demás agentes en relación con la importancia del control interno y su impacto en las actividades y resultados (p. 28).

En relación con esto, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) concluye que el entorno de control "constituye el conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven como base para el desarrollo del control interno de la organización" (COSO, 2013, p. 4).

Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), los principios que rigen el entorno de control son:

- La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
- El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce supervisión del desempeño del sistema de control interno.
- 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.
- La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
- La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos (COSO, 2013, p. 6).

b. Evaluación de los riesgos: *Perdomo* (2004) indica que organizaciones de variados tamaños se encuentran expuestas a diversos riesgos provenientes tanto de fuentes internas como externas. La evaluación de riesgos implica la identificación y análisis de los factores relacionados con el logro de los objetivos, proporcionando una base para determinar las medidas de control necesarias. Aunque asumir riesgos prudentes es esencial para el crecimiento, la administración debe identificar, analizar y cuantificar los riesgos, así como evaluar su probabilidad y posibles consecuencias (p. 85).

Meléndez (2016) expone que el riesgo se define como la probabilidad de que un evento ocurra y afecte negativamente el logro de los objetivos. La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e iterativo destinado a identificar y evaluar los riesgos en relación con la consecución de los objetivos. Estos riesgos deben ser evaluados conforme a niveles predefinidos de tolerancia, estableciendo así la base para determinar las estrategias de gestión. La evaluación de riesgos requiere, como condición previa, el establecimiento de objetivos claros y detallados asociados a los diferentes niveles de la

entidad. La dirección debe definir objetivos operativos, de información y de cumplimiento con la suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos que podrían impactar en dichos objetivos. Además, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad (p. 47, 48).

Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), la evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos con respecto a los objetivos de la organización. Estos riesgos deben ser evaluados en función de niveles preestablecidos de tolerancia, sirviendo como base para determinar las estrategias de gestión (COSO, 2013, p. 4).

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) establece que los principios que rigen la evaluación de riesgos son:

- La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
- La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
- La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno (COSO, 2013, p. 7).

c. Actividades de control. Téllez (2004) expone que las Actividades de Control Interno comprenden prácticas y políticas adicionales al ambiente de control y al sistema contable establecidos por la administración. Estas tienen como objetivo proporcionar una seguridad razonable para alcanzar los objetivos específicos de la

entidad. Sin embargo, la existencia formal de políticas y procedimientos de control no garantiza necesariamente su eficiente funcionamiento.

Meléndez (2016) describe las Actividades de Control Gerencial como las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos empleados por la dirección para gestionar y mitigar los riesgos identificados durante la evaluación. Estas actividades se llevan a cabo en toda la organización, abarcando todos los niveles y funciones. Incluyen diversas acciones como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión de la eficiencia operativa, resguardo de activos y segregación de funciones. Al evaluar las actividades de control interno, se deben analizar aspectos como la instauración de actividades relevantes para los riesgos identificados, su aplicación efectiva y los resultados obtenidos en comparación con las expectativas (p. 48).

Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), las actividades de control se definen como las acciones establecidas mediante políticas y procedimientos que contribuyen a asegurar la ejecución de las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Estas actividades se llevan a cabo en todos los niveles de la entidad, en distintas etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico (COSO, 2013, p. 4).

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) establece que los principios que rigen la actividad de control son:

- La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

- La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
- 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, p. 7).

d. Información y comunicación. Osorio (2007) expone que la contabilidad cumple la función de capturar las operaciones, procesarlas y generar información financiera esencial para que los usuarios tomen decisiones. La efectividad de estas decisiones depende de que la información financiera posea ciertas características, como ser útil y confiable. En este contexto, el auditor empleará la información financiera en su labor (p. 67).

Meléndez (2016) afirma que la información es crucial para que la entidad pueda cumplir con sus responsabilidades de control interno y respaldar el logro de sus objetivos. La dirección requiere información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación, un proceso continuo e iterativo, se encarga de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio a través del cual la información se difunde en toda la organización, fluyendo en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto posibilita que el personal reciba un mensaje claro de la alta dirección sobre la importancia de asumir seriamente las responsabilidades de control. Respecto a la comunicación externa, tiene dos objetivos: transmitir información externa relevante hacia el interior de la organización y proporcionar información interna pertinente desde adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés externos (p. 48).

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) sostiene que la información y comunicación son esenciales para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y respaldar el logro de objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para respaldar el funcionamiento de los demás componentes del control interno. La comunicación es un proceso continuo e interactivo que implica proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna actúa como el medio a través del cual la información se difunde en toda la organización, fluyendo en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto posibilita que el personal reciba un mensaje claro de la alta dirección sobre la importancia de asumir seriamente las responsabilidades de control. La comunicación externa persigue dos objetivos: transmitir información relevante desde el exterior hacia el interior de la organización y proporcionar información interna pertinente desde el interior hacia el exterior, en respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés externos (COSO, 2013, p. 5).

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) establece que los principios del componente de información y comunicación son:

- La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
- La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno (COSO, 2013, p. 7).

e. Actividades de supervisión. Meléndez (2016) expone que las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se emplean para verificar si cada uno de los cinco componentes del Control Interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presente y opera de manera adecuada. Las evaluaciones continuas, integradas en los procesos de negocio en diversos niveles de la entidad, proporcionan información oportuna. Por otro lado, las evaluaciones independientes, realizadas periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia, dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración. Las deficiencias identificadas se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda (pág. 48).

Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), estas evaluaciones continuas, independientes o combinadas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente (COSO, 2013, p. 5).

De acuerdo con el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), los principios del componente de actividades de supervisión son:

- La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
- La organización evalúa y comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda (COSO, 2013, p. 7).

2.4.2 Gestión operativa

2.4.2.1 Definición. Según Legales (2021), la gestión operativa se refiere a la manera en que se desarrollan las operaciones de la empresa, comprendiendo una serie de acciones diseñadas para mantener los procesos organizados, optimizados y en pleno funcionamiento. Este tipo de gestión se lleva a cabo mediante prácticas cuyo objetivo principal es asegurar que todas las etapas de los procesos operativos se desarrolle n según lo planeado. Además, busca garantizar que los recursos disponibles se utilicen de manera adecuada, evitando el desperdicio, los fallos y las repeticiones.

Arnoletto y Diaz (2009) definen la gestión operativa como la actividad realizada por los directivos dentro de su organización para mejorar su capacidad de lograr los objetivos de sus políticas. Esta gestión abarca cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la selección de personal directivo y asesor de nivel medio, los procesos de capacitación del personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su tecnología actual y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas en línea con los proyectos en curso.

2.4.2.2 Importancia de gestión operativa. Daruma (2017) sostiene que la gestión operativa desempeña un papel crucial en las empresas, ya que constituye los procesos mediante los cuales se dirigen, anticipan y emplean los recursos y esfuerzos para alcanzar metas, objetivos o resultados de una organización. Estos resultados se logran a través de la secuencia de actividades y el tiempo requerido para su ejecución.

Contar con tecnología de calidad en la empresa es fundamental para evitar fallas técnicas y mejorar los tiempos de ejecución de las tareas. Asimismo, complementar la gestión con un software resulta indispensable para lograr resultados de manera eficiente.

2.4.2.3. Componentes de la gestión operativa. Fernández (2013) explica que la gestión operativa, realizada por los directivos, impacta en tres niveles funcionales claramente delimitados: la planificación, la organización y la supervisión o control. Estas funciones deben estar presentes en todos los niveles departamentales de la organización.

a. Planeación. Fernández (2013) explica que la planificación se centra en definir los objetivos a alcanzar y en anticipar las acciones necesarias para lograr esos objetivos. Este proceso implica analizar la situación actual de la empresa, proyectar su futuro, identificar los objetivos necesarios y determinar las acciones requeridas para alcanzarlos, considerando también la asignación de los recursos necesarios. En resumen, la planificación establece la estrategia general de la empresa. Algunas actividades clave de este proceso son:

- Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- Pronosticar.
- Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- Anticipar los posibles problemas futuros.
- Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

b. Organización. Fernández (2013) expone que la organización implica estructurar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos y otros necesarios para lograr los objetivos de la empresa, estableciendo condiciones que permitan la armonía y

la orientación de personas y elementos hacia la consecución de los mejores resultados posibles.

Jaraiz (2018) afirma que la distribución eficiente de los recursos, asegurando la coherencia y controlando los costos, constituye una función estratégica crucial. Gestionar implica no solo la operatividad de la empresa, sino también el intercambio e integración de información, la asignación eficaz de tareas y recursos asociados a cada función y departamento, así como una disposición óptima para la toma de decisiones. En la organización, la flexibilidad, agilidad y simplicidad son aspectos indispensables en las pequeñas y medianas empresas. Algunas actividades relevantes de la organización incluyen:

- Subdividir el trabajo en unidades operativas.
- Agrupar las obligaciones operativas en puestos
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- Aclarar los requisitos del puesto.
- Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.
- Proporcionar facilidades personales y otros recursos.
- Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

c. *Supervisión.* Jaraiz (2018) argumenta que la supervisión posibilita la evaluación del cumplimiento de metas establecidas, así como la eficacia de los recursos utilizados, permitiendo determinar si se emplearon los adecuados o si existían modelos más eficientes que podrían haberse implementado.

Hernández (2010) define la supervisión como una actividad técnica y especializada que busca utilizar de manera racional los factores necesarios para llevar a cabo los procesos de trabajo. Estos factores incluyen elementos como el personal, la

materia prima, equipos, maquinaria, herramientas, dinero, entre otros, que intervienen directa o indirectamente en la producción de bienes, servicios y productos destinados a satisfacer las necesidades de un mercado cada vez más exigente. La supervisión implica la observación regular y el registro de actividades en un proyecto, programa o área específica. Se trata de un proceso rutinario de recopilación de información sobre todos los aspectos de dicha área o proyecto, verificando así el progreso y el estado de todas las actividades mediante una observación sistemática y relevante. Además, implica la transmisión de información precisa a todos los involucrados en el sistema. Algunas actividades clave de la supervisión son:

- Mejorar la productividad de los empleados
- Analizar la situación de la empresa y de su avance
- Determinar si los recursos de la empresa se utilizan correctamente
- Identificar los problemas a los que se enfrenta el sistema y encontrar soluciones y áreas de oportunidad
- Asegurar que todas las actividades se llevan a cabo adecuadamente, por las personas responsables de las mismas y en tiempo proyectado
- Determinar si la forma en que se planeó el programa es la más adecuada para resolver los problemas y la alcanzar la proyección esperada

2.5 Definición de términos básicos

Gestión: Proporciona información actualizada, principalmente en áreas como economía, negocios y finanzas, abarcando también temas como política, tecnología y tendencias.

Restaurante: Es conceptualmente un establecimiento que ofrece un servicio completo, con mesas bien decoradas, personal de servicio profesional, un sommelier y un menú extenso, a menudo con platos más elaborados que una simple pasta boloñesa al

estilo de la nonna. Las comidas en este tipo de establecimiento suelen consistir en tres platos o más.

Control: Se refiere al dominio sobre algo o alguien, ya sea a través de una forma de fiscalización, un mecanismo para regular manual o sistémicamente, o un examen diseñado para evaluar los conocimientos de los alumnos en una determinada materia.

Rentabilidad: Representa la capacidad de un negocio para aprovechar sus recursos y generar ganancias o utilidades. Para medir la rentabilidad, se utilizan indicadores financieros que evalúan la efectividad de la administración de la organización.

Inventario: Constituye el conjunto de mercancías o artículos que una empresa posee con el propósito de comerciar con ellos, facilitando la compra y venta o la fabricación antes de la venta, en un periodo económico específico.

Producción: Se define como la actividad económica encargada de transformar los insumos para convertirlos en productos. En este sentido, la producción comprende cualquier actividad que utilice recursos y materias primas para elaborar bienes y servicios destinados a satisfacer necesidades.

Almacén: Es un lugar estructurado y planificado especialmente para custodiar, proteger y controlar los bienes de activo fijo o variable de la empresa antes de su utilización en la administración, la producción o la venta de artículos o mercancías.

Fraude: Consiste en un acto ilegal perpetrado por una o varias personas físicas o jurídicas encargadas de vigilar el cumplimiento de contratos públicos o privados, con el objetivo de obtener algún beneficio en detrimento de los intereses de otros.

Organización: Se refiere al acto de disponer y coordinar los recursos disponibles (materiales, humanos y financieros). Debe ser concebida como un conjunto

de personas unidas por ideas comunes, lo cual les permite trabajar en pos de un mismo proyecto.

Supervisión: Es la actividad o conjunto de actividades que una persona realiza al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr su máxima eficacia y satisfacción mutua.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

H. Existe una relación positiva entre el control interno y la gestión operativa de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.

3.1.2 Hipótesis específicas

- a) El ambiente de control se relaciona directa y significativamente con la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.
- b) La evaluación de riesgo se relaciona en forma directa y significativa con la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.
- c) Las actividades de control se relacionan directa y significativamente con la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.
- d) Los sistemas de información y comunicación se relacionan en forma directa y significativa con la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.
- e) La supervisión se relaciona directa y significativamente con a la gestión operativa en la empresa corporación Chacor E.I.R.L.

3.2 Variables

Variable 1: Control interno

En la perspectiva de COSO (2013), el control interno se concibe como un proceso ejecutado por el consejo de administración, la dirección y todo el personal de una organización, diseñado para proporcionar un grado de aseguramiento razonable

para la consecución de objetivos relacionados con operaciones, información y cumplimiento. Este proceso se estructura en cinco componentes: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión.

Variable 2: Gestión operativa

Cruz (2020); También conocida como Operations Management (MO), permite planificar, organizar y supervisar los procesos de fabricación, producción y entrega de productos y/o servicios. Este sistema es clave porque ayuda a gestionar y controlar de manera eficaz los cambios que pueden ocurrir en la empresa.

3.3 Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Tabla 1*Operacionalización de los componentes de las hipótesis***Título: “El control interno como herramienta para mejorar la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L., Chiclayo 2022”**

Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional			instrumento de recolección de datos
		Variables	Dimensiones	Indicadores	
Existe una relación positiva entre el control interno y la gestión operativa de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.	En la perspectiva de COSO (2013), el control interno se concibe como un proceso ejecutado por el consejo de administración, la dirección y todo el personal de una organización, diseñado para proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de objetivos relacionados con operaciones, información y cumplimiento. Este proceso se estructura en cinco componentes: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión.	El Control Interno	Ambiente de Control	Integridad y los valores éticos Supervisión del desempeño. Estructura Organizacional. Asignación de autoridad y responsabilidades. Capacitación y desarrollo.	Observación Guía de observación Encuesta Cuestionario de preguntas
			Evaluación de Riesgos	Definición de los objetivos Identificación de riesgos Evaluación de los riesgos <u>Cambios que afecten al SCI</u>	
			Actividades de Control	Actividades de control para a la mitigación de los riesgos Actividades de control a nivel de entidad Políticas de actividades de control Procedimientos de actividades de control	
			Información y Comunicación	Utilizar información relévate y de calidad Información interna Comunicación con partes externas de aspectos claves Información externa	
			Supervisión	Realización de evaluaciones continuas Actividades de monitoreo Evaluación y comunicación del funcionamiento de control	

Título: “El control interno como herramienta para mejorar la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L., Chiclayo 2022”

Hipótesis	Definición conceptual de las variables		Definición operacional		instrumento de recolección de datos
	Variables	Dimensiones	Indicadores		
<p>Existe una relación positiva entre el control interno y la operativa de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L. Cruz (2020); También existe una conocida como Operations Management positiva entre (MO), permite planificar, organizar y supervisar los procesos de fabricación, producción y entrega de productos y/o servicios. Este sistema es clave porque ayuda a gestionar y controlar de manera eficaz los cambios que pueden ocurrir en la empresa.</p>	<p>Cruz (2020); También existe una conocida como Operations Management positiva entre (MO), permite planificar, organizar y supervisar los procesos de fabricación, producción y entrega de productos y/o servicios. Este sistema es clave porque ayuda a gestionar y controlar de manera eficaz los cambios que pueden ocurrir en la empresa.</p>	<p>Planeación Organización Supervisión</p>	<p>Aclarar, amplificar y determinar los objetivos Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño Selección de personal Subdividir el trabajo en unidades operativas. Análisis de la situación de la empresa y de su avance. Subdividir el trabajo en unidades operativas.</p>		<p>Observación Guía de observación</p> <p>Encuesta Cuestionario de preguntas</p>

CAPÍTULO IV

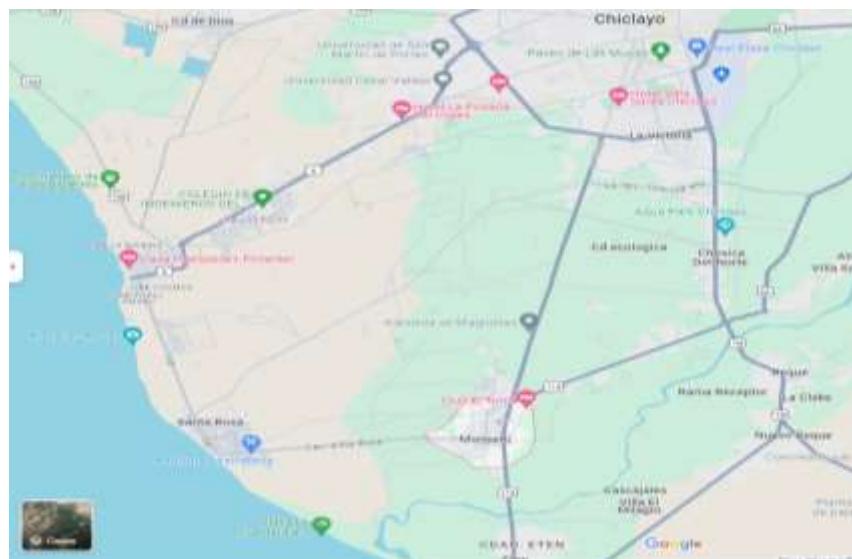
MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ubicación geográfica

La investigación se desarrolló en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L., ubicado en el distrito de Monsefú, perteneciente a la provincia de Chiclayo, en el departamento de Lambayeque. Monsefú se sitúa a 15 km al sureste de Chiclayo, a una altitud de 11 msnm. Con una extensión territorial de 44,94 km², su relieve es casi llano con un clima del tipo desértico sub-tropical, su ubicación tiene las siguientes limitaciones territoriales: por el norte distrito la Victoria – Chiclayo, por el sur con Ciudad Eten, por el este con el distrito de Reque y por el oeste con los distritos de Pimentel, Santa Rosa y el Océano Pacífico. Cuenta con una población estimada en 30.000 habitantes según el INEI en el año 2015. Actualmente el distrito cuenta con una estructura económica basada en tres grandes actividades; la agricultura ya que cuenta con recursos naturales de tierras fértiles de cultivo, el comercio y el turismo debido a que la ciudad destaca por su gastronomía distintiva y arraigadas tradiciones. El Corredor Gastronómico de Monsefú, que opera los fines de semana, atrae a numerosos turistas locales, nacionales e internacionales. Los restaurantes de este corredor no solo ofrecen el ambiente rural característico de Callanca, una zona predominantemente agrícola, sino también una deliciosa gastronomía típica que se encuentra exclusivamente en la región.

Figura 1

Ubicación geográfica de la provincia de Chicalyo.



Nota: tomado de Google Maps (2022)

4.2 Diseño de la investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, Vara (2012) menciona que este tipo de investigación es utilizada en las investigaciones empresariales para estudiar un problema dado en el ámbito social, empresarial o económico. De tal manera, en la investigación se pudo identificar el problema en relación al control interno y gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L, asimismo se elaboró una propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la empresa.

Nivel de investigación

El estudio es de carácter descriptivo, dado que Vara (2012) señala que la investigación descriptiva se enfoca en examinar la amplitud y exactitud de las variables a través de métodos y técnicas de recolección para su análisis, con el objetivo de adquirir índices matemáticos, porcentajes y frecuencias, el estudio descriptivo facilitó la descripción de las variables de control interno y la gestión operativa en la empresa. Por

otro lado, el nivel descriptivo posibilitó evaluar la influencia del control interno en la gestión operativa a través del uso de la prueba de regresión lineal simple.

La investigación es de nivel correlacional. Vara (2012) menciona que la investigación correlacional determina la asociación entre variables empresariales o también evalúa la relación entre dos o más variables permitiendo explicar el comportamiento de una variable sobre la otra. De tal manera, la presente investigación es correlacional, su objetivo principal fue determinar la relación entre el control interno y la gestión operativa.

Diseño de investigación

Asimismo, el diseño de investigación también es no experimental - transversal, al respecto, Hernández, Fernández & Baptista (2014) manifiestan que la investigación no experimental se realiza sin la manipulación intencional de la variable independiente y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos; por otro lado, la investigación transversal permite la recolección de datos en un momento único, analizando la incidencia en un momento dado. Para el caso, la investigación es no experimental porque no se manipularon las variables de control interno y gestión operativa; y transversal ya que se recolectó la información en un momento dado correspondiente al año 2022, a través del cuestionario.

4.3 Métodos de investigación

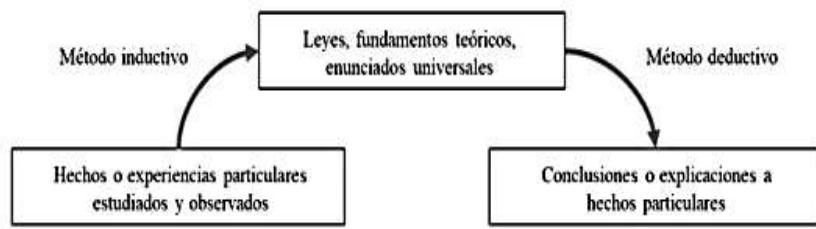
Rodríguez (2007). **Método analítico – sintético** “estudia los hechos partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para examinarlas en forma individual (análisis) y luego se integran dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis)”.

Este método permitió descomponer las variables de Control Interno y Gestión Operativa en sus dimensiones e indicadores y luego estudiarlas individualmente en la empresa Corporación Chacor en el año 2022.

Bernal (2006) explica que el **método inductivo** se centra en el estudio u observación de hechos o experiencias particulares para derivar conclusiones que puedan inducir o fundamentar una teoría. Por otro lado, el **método deductivo** parte de fundamentos teóricos específicos para configurar hechos o prácticas particulares. La combinación de ambos métodos se representa en el siguiente cuadro conceptual, según su explicación:

Figura 2

Métodos de investigación inductivo – deductivo.



Nota: Bernal (2006).

Se consideró el Método Inductivo-Deductivo en la investigación, ya que se basó en la observación, estudio e información detallada del control interno y la gestión operativa real presentes en la empresa, con el propósito de formular conclusiones.

Método hipotético – deductivo Este método parte de aseveraciones formuladas o hipótesis que buscan contrastar en la realidad, para obtener conclusiones de acuerdo a los hechos (Bernal, 2010). Con este método se plantearon las hipótesis para ser contrastadas posteriormente en la realidad de la empresa Corporación Chacor en el distrito de Monsefú en el año 2022.

4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación

a. Población

Según Arias (2006) define población como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio.

La población objeto de estudio en mi investigación corresponde al conjunto total de colaboradores de la empresa Corporación CHACOR E.I.R.L., que se compone de catorce (14) individuos. Estos empleados expresarán sus opiniones respecto a la influencia que un sistema de control interno podría tener en la gestión global de la empresa. A continuación, se detalla la composición de los trabajadores en la empresa:

Tabla 2

Trabajadores de la empresa Corporación CHACOR E.I.R.L.

Cargos	Nº de Trabajadores
Titular Gerente	1
Contador	1
Administrador	1
Cocineros	7
Mozos	4
TOTAL	14

b. Muestra

Arias (2006) define muestra como un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.

Se consideró una muestra no probabilística por conveniencia del investigador, a los catorce trabajadores de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L. Siendo la muestra igual a la población.

c. Unidades de análisis

Según Amozurrutia (2013) señala que se trata de construir un esquema categórico integrado a un complejo empírico recortado, que permite comprender mejor sus múltiples relaciones y posibilita la manera de explicar y dar respuesta al problema de investigación.

Estuvo conformada por la unidad de estudio: el control interno y la gestión operativa de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.

d. Unidades de observación

Picón y Melian (2014) expone que una entidad cual nos interesa investigar su comportamiento psicológico, social y/o cultural. Dicha entidad generalmente es un actor social individual (persona, trabajador, migrante, etc.) o un actor social grupal: asociado a un tipo de comportamiento colectivo que puede ser a nivel reducido – familias, grupos y/o comunidades sociales- o más amplias, como grupos étnicos, naciones, regiones del mundo. En esta investigación la Unidad de Observación estuvo constituida por el trabajador de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L. considerado en la muestra.

4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información

4.5.1 Técnicas

Observación

Se trata de una metodología que implica una cuidadosa observación de un evento o situación, recopilando información detallada y registrándola con el propósito de analizarla posteriormente. Este enfoque nos posibilitó realizar una descripción o narración detallada de la problemática presente en la empresa.

Encuesta

Esta técnica implica la recopilación de información directamente de los participantes mediante el uso de una encuesta basada en un cuestionario estructurado. Se utilizó la encuesta con preguntas específicas diseñadas para medir los indicadores

relacionados con la operacionalización de las variables y obtener resultados cuantitativos.

La información recopilada fue organizada en cuadros y gráficos estadísticos, siguiendo el orden de los ítems o preguntas establecidas en la guía de la encuesta.

4.5.2 Instrumentos

Guía de observación

Se llevó a cabo mediante visitas detalladas en las que se analizó cuidadosamente las posibilidades de expansión de la empresa, así como los desafíos que obstaculizan una gestión operativa efectiva. Durante estas visitas, se evaluó una serie de eventos, procesos, hechos o situaciones, observando su ocurrencia y características.

Cuestionario

Se llevó a cabo con la participación de un experto o de individuos relacionados con las áreas de la empresa. Se empleó un cuestionario estructurado que consta principalmente de preguntas cerradas, generalmente limitadas a una serie de respuestas de selección múltiple. El objetivo es registrar información sobre las variables de control interno y gestión operativa para un análisis posterior, lo que contribuyó al enriquecimiento de los datos proporcionados por los participantes.

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

La manipulación de la información se llevó a cabo utilizando un ordenador y software como Excel y/o SPSS. Las respuestas recopiladas de las encuestas fueron ingresadas al programa, generando tablas y gráficos que se analizaron e interpretaron mediante dicho software.

4.7 Equipos, materiales, insumos, etc.

Esta investigación se llevó a cabo utilizando una computadora portátil, una memoria USB, una engrampadora, lápices, bolígrafos, libros, entre otros recursos.

4.8 Matriz de consistencia metodológica

Tabla 3

Matriz de consistencia metodológica

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables/ categorías	Dimensiones/ factores	Indicadores/ cualidades	Fuente o instrumento recolección de datos	Metodología	Población y muestra
Preguntas auxiliares:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:						
1. ¿Cómo el ambiente de control se relaciona con la gestión operativa en la empresa Chacor E.I.R.L.?	1. Conocer la relación entre el ambiente de control y la gestión operativa en la empresa Chacor E.I.R.L.	1. El ambiente de control se relaciona directa y significativamente con la gestión operativa en la empresa Chacor E.I.R.L.		Planeación	- Aclarar, amplificar y determinar los objetivos - Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño	Encuesta Cuestionario		
2. ¿Cómo la evaluación de riesgo se relaciona con la gestión operativa en la empresa Chacor E.I.R.L.?	2. Establecer la relación entre la evaluación de riesgo y la gestión operativa en la empresa Chacor E.I.R.L.	2. La evaluación de riesgo se relaciona directa y significativa con la gestión operativa en la empresa Chacor E.I.R.L.	Gestión Operativa	Organización	- Selección de personal - Subdividir el trabajo en unidades operativas.	Observación Guía de observación		
3. ¿De qué manera se relacionan las actividades de control con la gestión operativa en la empresa Chacor E.I.R.L.?	3. Determinar la relación entre las actividades de control y la gestión operativa en la empresa Chacor E.I.R.L.	3. Las actividades de control se relacionan directa y significativa mente con la gestión operativa en la empresa Chacor E.I.R.L.		Supervisión	- Análisis de la situación de la empresa y de su avance. - Subdividir el trabajo en unidades operativas.			

Título: “El control interno como herramienta para mejorar la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L., Chiclayo 2022”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables/ categorías	Dimensiones/ factores	Indicadores/ cualidades	Fuente o instrumento recolección de datos	Metodología	Población y muestra
4. ¿Cómo el sistema de entre los sistemas de información y comunicación y la comunicación se relacionan con la gestión operativa en la empresa Chacor E.I.R.L.?	4. Conocer la relación entre los sistemas de información y comunicación y la comunicación se relacionan con la gestión operativa en la empresa Chacor E.I.R.L.	4. Los sistemas de información y comunicación y la comunicación se relacionan con la gestión operativa en la empresa Chacor E.I.R.L.						
5. ¿Cuál es la relación de las actividades de supervisión y la supervisión con gestión operativa en la empresa Chacor E.I.R.L.?	5. Determinar la relación entre la supervisión y la supervisión con gestión operativa en la empresa Chacor E.I.R.L.	5. La supervisión se relaciona directamente con la gestión operativa en la empresa Chacor E.I.R.L.						
6) Proponer un sistema de control interno como herramienta para mejorar la gestión operativa de la empresa corporación Chacor E.I.R.L.								

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

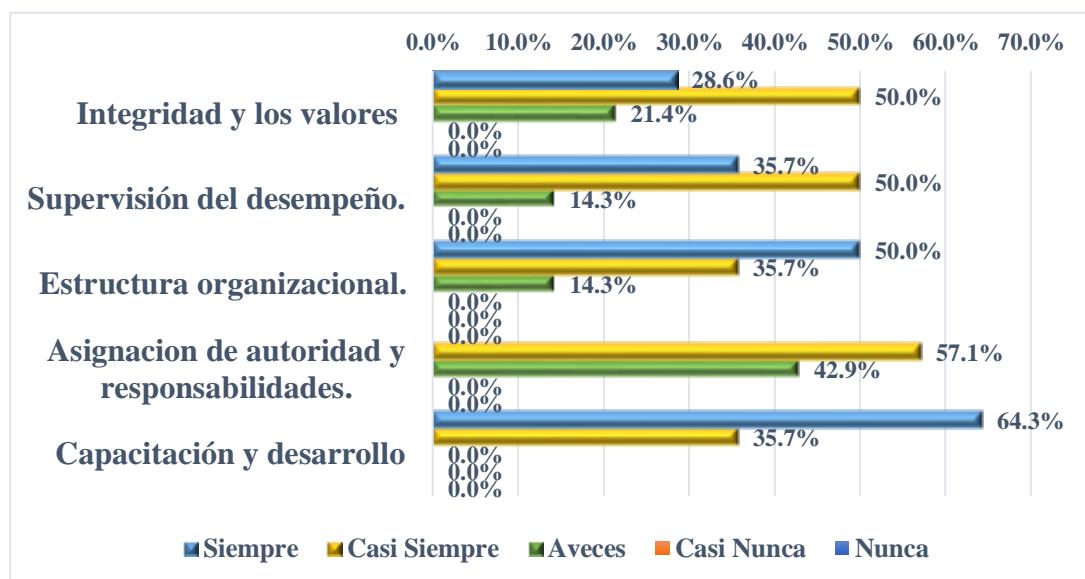
5.1 Presentación de resultados

La herramienta fue aplicada a cada integrante de la muestra determinada para la presente investigación, se obtuvo las respuestas y datos de cada uno de los ítems, las cuales fueron exportados a una hoja de cálculo de Excel, para hacer procedimiento a la aplicación de fórmulas necesarias para obtener los valores de cada variable, dimensiones e indicadores, los cuales a su vez se trabajó en el Software estadístico SPSS, obteniendo los resultados trazados y determinados en la presente investigación.

5.1.1. *Control Interno*

Figura 3

Valoración de la dimensión Ambiente de Control



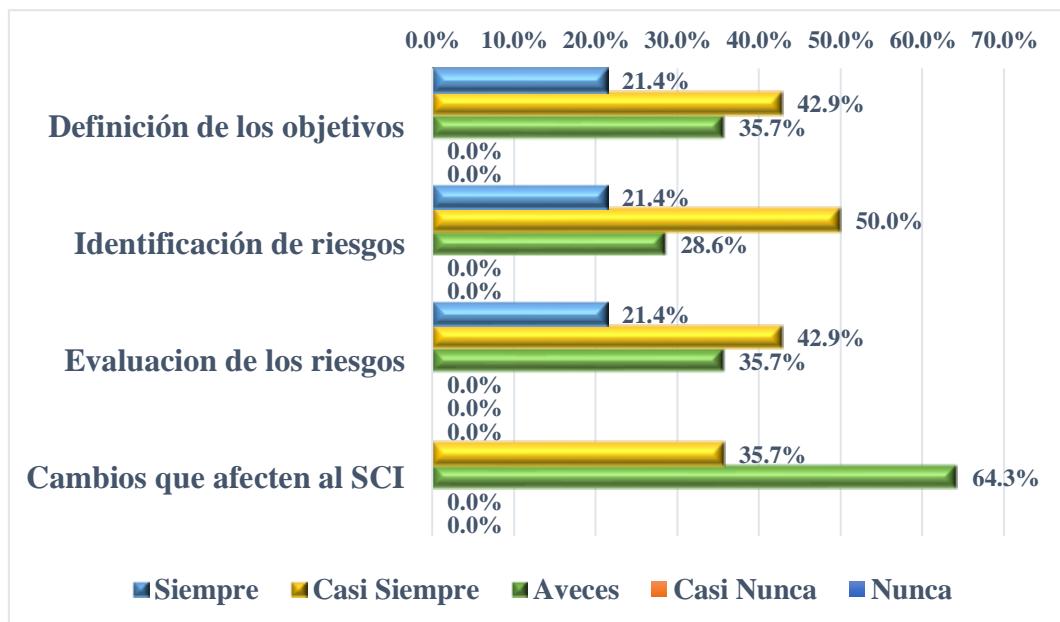
En la Figura 3 se observa que, en el indicador de integridad y valores, el 50% de los empleados indica que la empresa está comprometida con la integridad y los valores éticos casi siempre. Asimismo, perciben que las supervisiones periódicas del desempeño de los colaboradores se llevan a cabo casi siempre.

En relación con la estructura organizacional, los trabajadores indican que la empresa siempre ha mantenido una estructura organizacional adecuada en sus áreas de trabajo. Además, el 57.1% de los empleados cumple casi siempre con las disposiciones y funciones de responsabilidades asignadas.

En conclusión, el 64.3% de los trabajadores afirma que siempre se evidencia un compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes que estén alineados con los objetivos de la empresa. La valoración de los indicadores supera el 50% en relación con la opinión de los trabajadores.

Figura 4

Valoración de la dimensión Evaluación de Riesgo

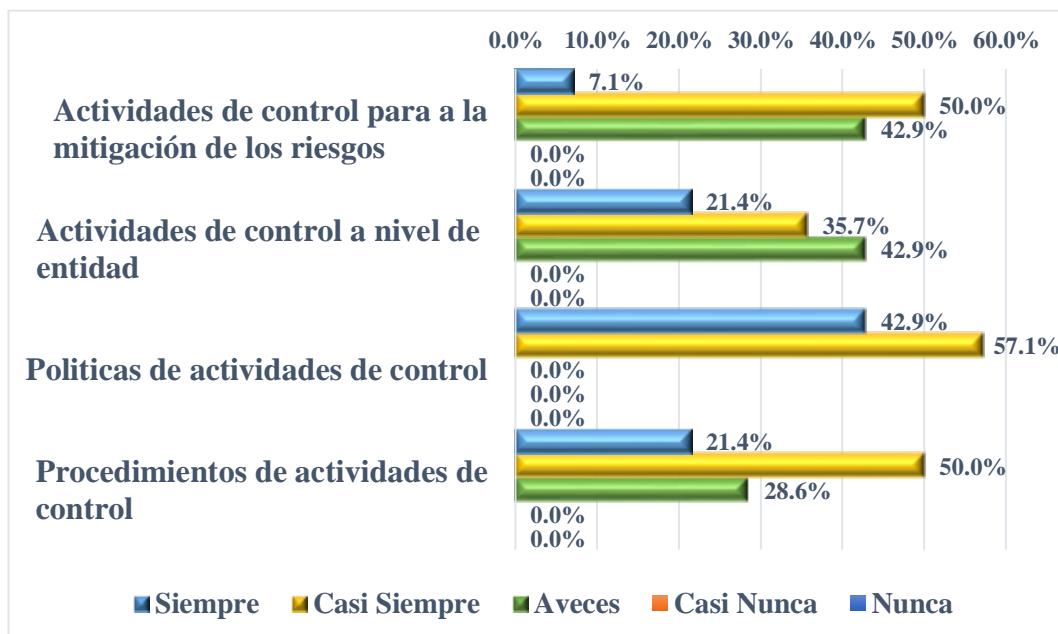


En la Figura 4, se destaca que el 42.9% de los empleados indica que los objetivos se definen casi siempre con suficiente claridad para identificar y evaluar los riesgos. Del mismo modo, señalan que se evalúan casi siempre los riesgos identificados, lo que contribuye al logro de los objetivos.

Adicionalmente, el 42.9% de los trabajadores manifestó que la empresa realiza casi siempre una evaluación de riesgos de los principales procesos. Por último, se observa que el restaurante ocasionalmente identifica y evalúa los cambios que puedan afectar al Sistema de Control Interno. Cabe mencionar que los indicadores relacionados con la definición de objetivos y la evaluación de riesgos se sitúan por debajo del 50%, mientras que los indicadores de identificación de riesgos y cambios que afectan al SCI superan el 50%.

Figura 5

Valoración de la dimensión Actividades de Control



La Figura 5 indica que, según el 50% de los empleados, las actividades de control para mitigar posibles riesgos se desarrollan casi siempre. Además, la mayoría de los trabajadores considera que la evaluación de la efectividad de las actividades de control implementadas en la empresa ocurre en ocasiones.

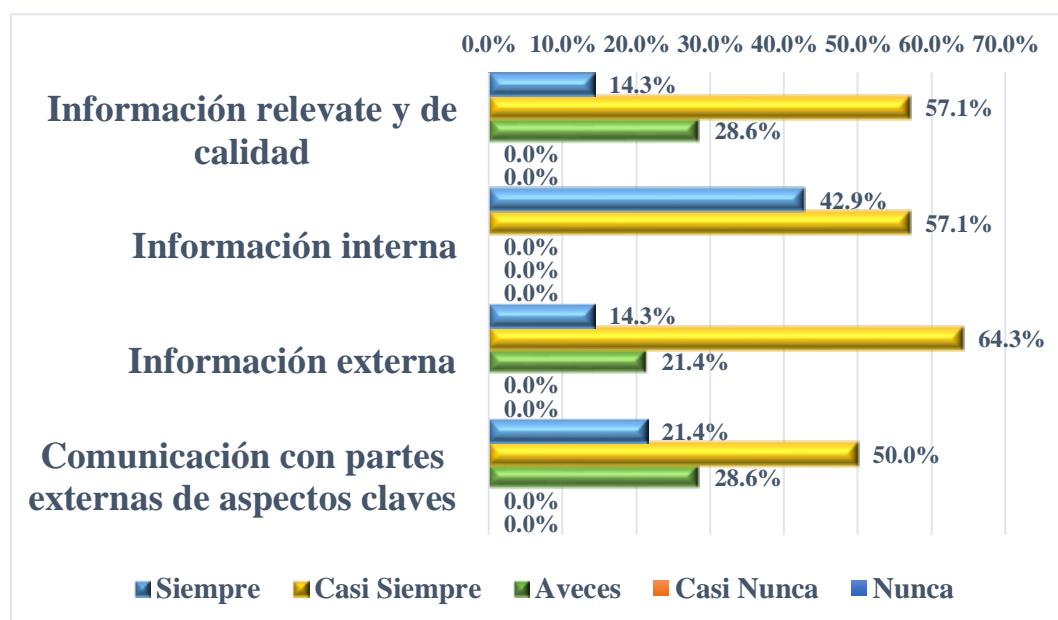
De manera similar, el restaurante implementa las actividades de control casi siempre a través de políticas que establecen líneas generales de control interno. Por último,

la empresa tiene procedimientos implementados casi siempre para las actividades de control, asegurando el cumplimiento de políticas y actividades.

En esta evaluación, se destaca que los indicadores relacionados con las actividades de control para la mitigación de riesgos, las políticas de actividades de control y los procedimientos de actividades de control superan el 50%, mientras que el indicador de actividades de control por nivel de entidad está por debajo del 50%.

Figura 6

Valoración de la dimensión Información y Comunicación



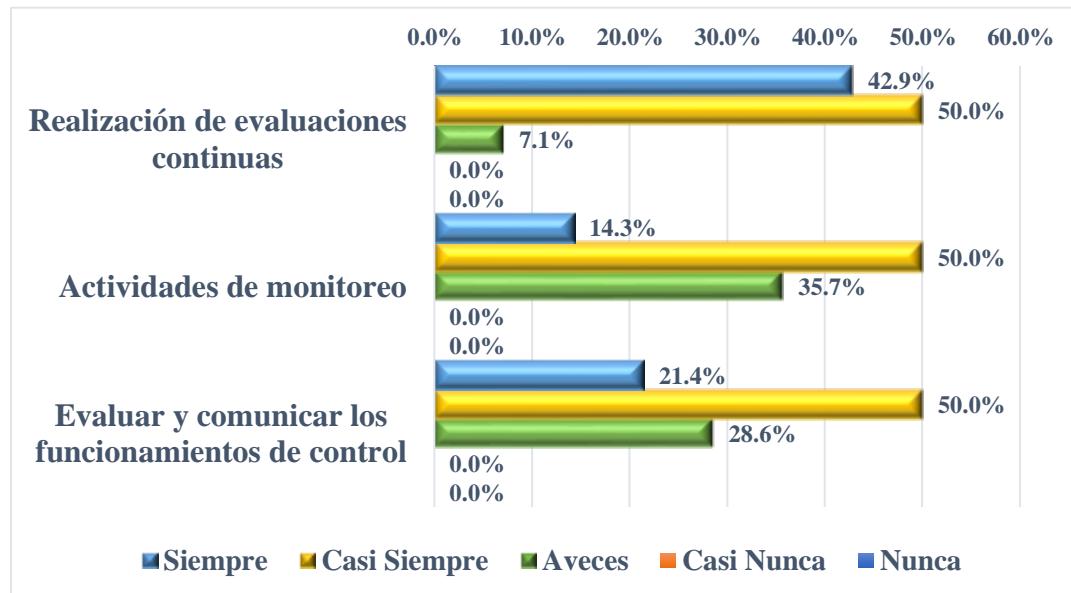
La Figura 6 indica que, en lo que respecta a la información y comunicación, la empresa genera y utiliza información relevante y de calidad casi siempre para contribuir al funcionamiento del control interno.

De acuerdo con el 64.3% de los empleados, la empresa establece líneas de comunicación entre el personal que labora dentro del restaurante, lo cual respalda el funcionamiento del control interno casi siempre. Por último, el restaurante tiene establecido un canal formal para facilitar la información a usuarios externos y comunica a las partes externas los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno casi

siempre. En este caso, la valoración de los indicadores supera el 50% en relación con la opinión de los trabajadores.

Figura 7

Valoración de la dimensión Supervisión



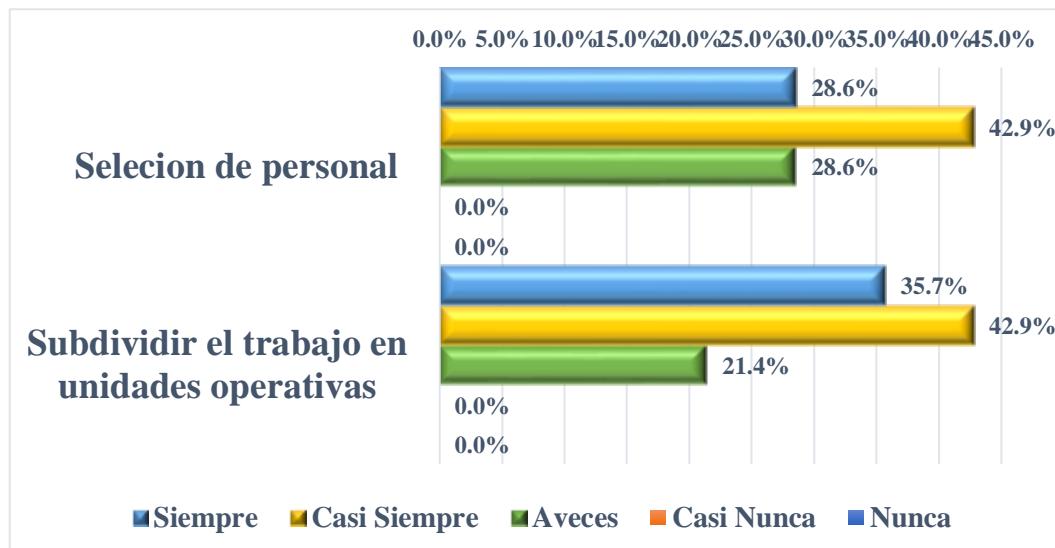
De acuerdo con la información proporcionada en la Figura 7, el 50% de los trabajadores sostiene que el restaurante lleva a cabo evaluaciones continuas casi siempre para determinar la presencia y el funcionamiento de los componentes del Sistema de Control Interno (SCI). Además, la empresa cuenta con actividades de monitoreo, como administración y supervisión, casi siempre.

En la evaluación final, se destaca que la empresa realiza actividades de revisión del funcionamiento de los controles implementados y lleva a cabo evaluaciones para garantizar el buen funcionamiento de los controles casi siempre. En este caso, la valoración de los indicadores supera el 50%, según la percepción de los trabajadores.

5.1.2. Gestión Operativa

Figura 8

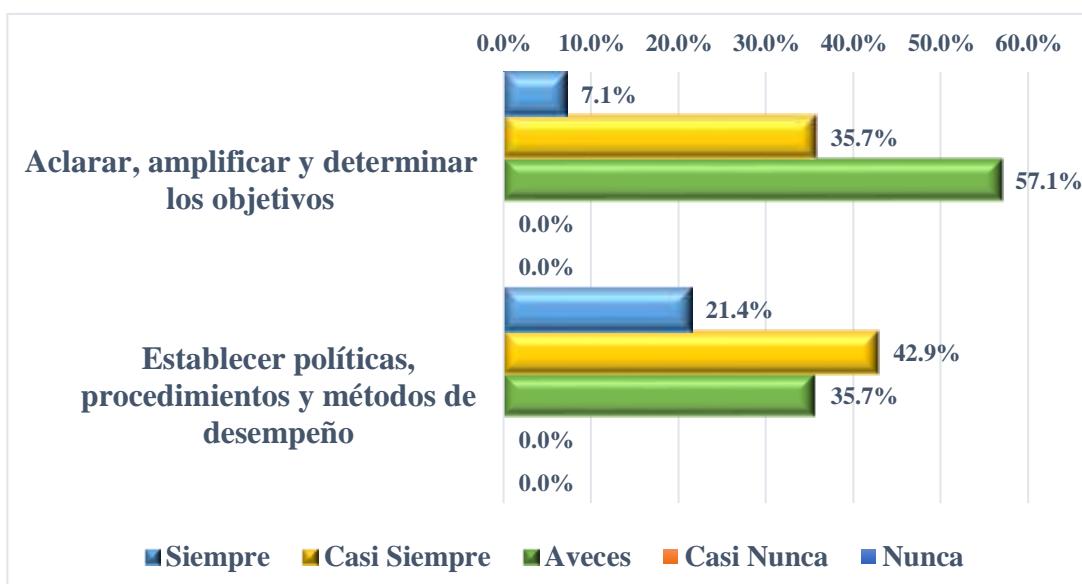
Valoración de la dimensión Planeación



En la Figura 8, el 57.1% de los empleados afirma que en ocasiones la empresa proporciona información sobre sus objetivos o metas a alcanzar. Además, el 42.9% indica que el restaurante establece casi siempre procedimientos y métodos de desempeño para lograr dichos objetivos.

Figura 9

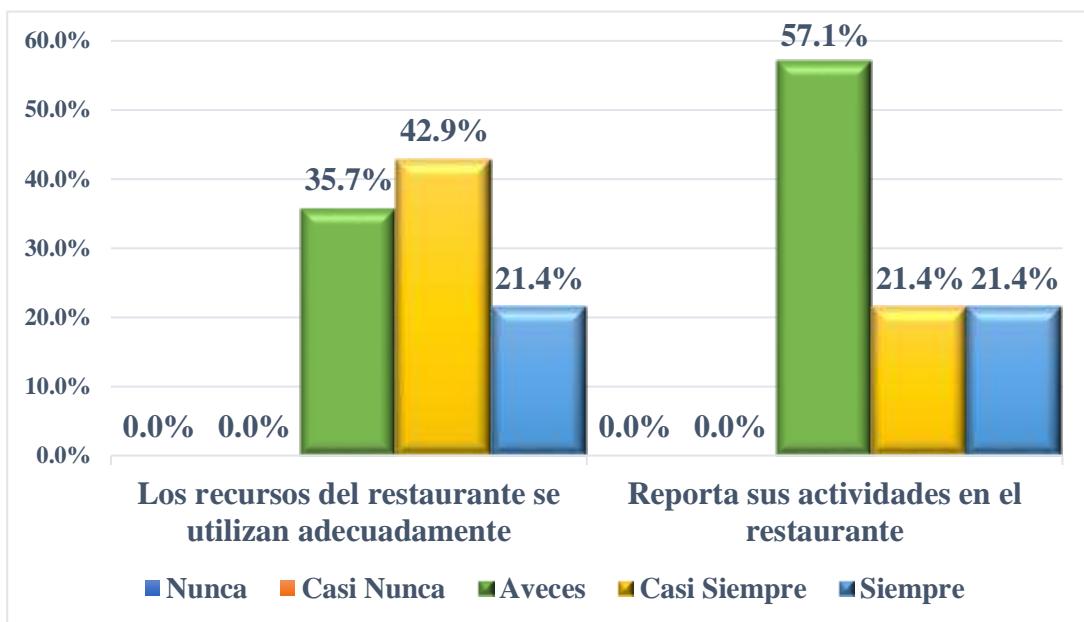
Valoración de la dimensión Organización



En la Figura 9, el 42.9% de los empleados señala que la empresa posee un perfil claramente establecido para cada puesto de trabajo, orientado a lograr los mejores resultados posibles. Asimismo, otro 42.9% de los trabajadores indica que el restaurante casi siempre organiza o gestiona de manera eficiente la asignación de tareas y recursos asociados a cada función en todas las áreas, necesarios para alcanzar los objetivos.

Figura 10

Valoración de la dimensión Supervisión



En la Figura 10, el 42.9% de los empleados mencionó que la empresa realiza casi siempre un seguimiento de los recursos para garantizar su uso adecuado y en el tiempo proyectado. Además, el 57.1% de los trabajadores informó que la empresa supervisa y evalúa las actividades llevadas a cabo en diversas áreas de trabajo, verificando así el progreso hacia el logro de los objetivos.

5.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados

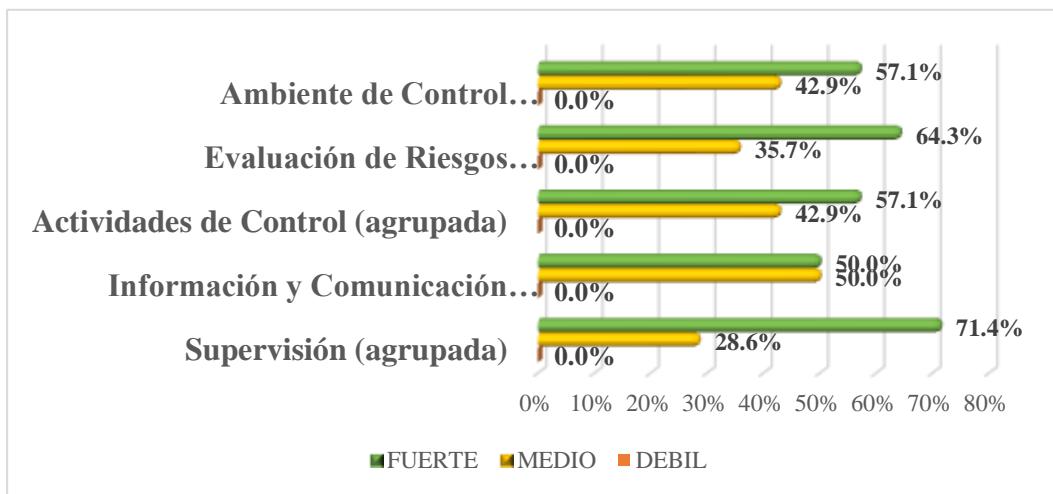
5.2.1. Análisis e interpretación de los resultados

5.2.1.1. Valoración de las variables

Variable: Control Interno

Figura 11

Valoración de los componentes del control interno



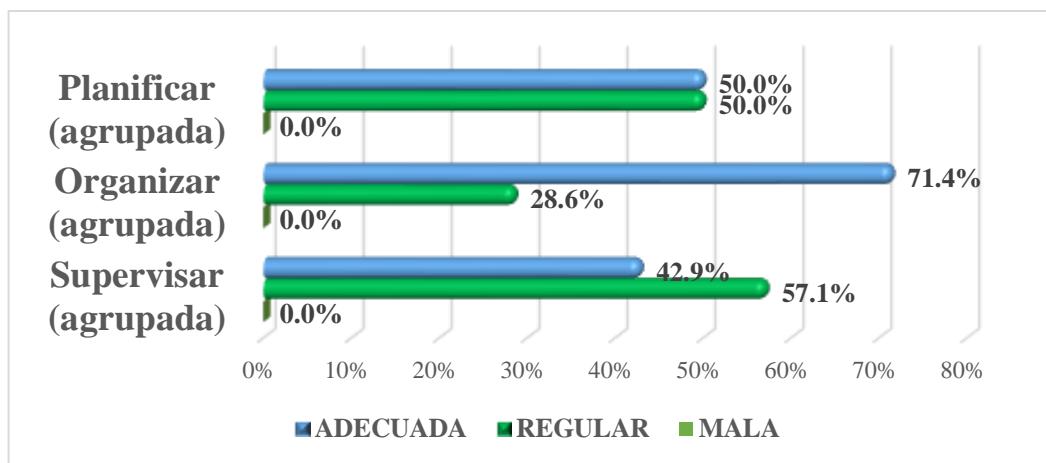
En la Figura 11, se destaca que, en lo referente a los componentes del control interno, como el entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control y supervisión, son calificados como fuertes por más del 50% de la muestra. De manera similar, el resto de las evaluaciones para estos componentes se sitúa en el rango medio, sin que ninguno sea percibido como débil.

Además, el componente de información y comunicación obtuvo una valoración equitativa, con un 50% considerándolo fuerte y otro 50% catalogándolo como medio.

Variable: Gestión Operativa

Figura 12

Valoración de los componentes de la gestión operativa



En la Figura 12, se aprecia que, en cuanto a las dimensiones de la gestión operativa, la planificación en la empresa obtiene una valoración equitativa, con un 50% considerándola adecuada y otro 50% catalogándola como regular. La organización, por su parte, fue mayoritariamente evaluada como adecuada, alcanzando un 71.4%, mientras que la dimensión de supervisión fue percibida como regular por un 57.1% de los trabajadores.

5.2.1.2. Tablas cruzadas y correlaciones

La tabla 4 muestra los resultados conseguidos de las tablas cruzadas teniendo en cuenta la valoración agrupada a nivel de variables y dimensiones.

Tabla 4

Tabla cruzada del control interno y gestión operativa

		GESTION OPERATIVA		Total
		Regular	Adecuada	
CONTROL INTERNO	Medio	28,6%	7,1%	35,7%
	Fuerte	14,3%	50,0%	64,3%
	Total	42,9%	57,1%	100,0%

Según los datos presentados en la Tabla 4, los resultados indican que del 64.3% de trabajadores que perciben el control interno como fuerte, la mitad de ellos, es decir, el 50%, también considera la gestión operativa como adecuada. De manera similar, dentro del grupo del 35.7% que califica el control interno como medio, de la cual el 28.6%, percibe la gestión operativa como regular.

5.2.1.3. Correlaciones de las variables y dimensiones

El análisis de correlación es el método previo para medir la fuerza y dirección de la asociación o relación existente entre las dos variables, y así poder afirmar que la propuesta de un sistema de control interno contribuirá a mejorar la gestión operativa de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.

Tabla 5

Correlación del control interno y gestión operativa

		Control Interno	Gestión Operativa
Rho de Spearman	Control Interno	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	14
Gestión Operativa		Coeficiente de correlación	,559*
		Sig. (bilateral)	,038
		N	14

*. La correlación es significativa en el nivel 0,038 (bilateral).

Como se puede observar en la Tabla 5, el coeficiente Rho de Spearman alcanzando un valor de 0.559; p value= 0,038 < 0,05 el cual indica una asociación positiva moderada con la interrelación entre el control interno y la gestión operativa de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L., año 2022.

Tabla 6*Correlación Componentes del Control Interno y Gestión Operativa*

Componentes del Control Interno			Gestión Operativa
Rho de Spearman	Ambiente de Control (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.411 0.035 14
	Evaluación de Riesgos (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.289 0.017 14
	Actividades de Control (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.417 0.038 14
	Información y Comunicación (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,559* 0.048 14
	Supervisión (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.417 0.038 14

De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 6, en relación con la conexión entre los componentes del control interno y la gestión operativa, se observan las siguientes correlaciones significativas:

Existe una correlación significativa ($p = 0.035$) entre el componente de ambiente de control y la gestión operativa, evidenciando una asociación moderada-baja según el coeficiente Rho de Spearman de 0.411.

Se registra una correlación significativa ($p = 0.017$) entre el componente de evaluación de riesgos y la gestión operativa, con una asociación baja según el coeficiente Rho de Spearman de 0.289.

Se presenta una correlación significativa ($p = 0.038$) entre el componente de actividades de control y la gestión operativa, revelando una asociación moderada según el coeficiente Rho de Spearman de 0.417.

Se identifica una correlación significativa ($p = 0.048$) entre el componente de información y comunicación y la gestión operativa, indicando una asociación moderada-baja según el coeficiente Rho de Spearman de 0.559.

Se encuentra una correlación significativa ($p = 0.038$) entre el componente de supervisión y la gestión operativa, mostrando una asociación moderada según el coeficiente Rho de Spearman de 0.417.

5.2.2. *Discusión de los resultados*

Esta investigación tiene por objetivo general determinar la relación entre el control interno y la gestión operativa de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L., Chiclayo – Monsefú, año 2022. La cual asido comprobado mediante la aplicación del coeficiente de correlación Rho Spearman, presentado en la Tabla 5 donde se adquirió un valor relacional de 0.559, indicando que el control interno incide directa y significativamente en la gestión operativa de la empresa mencionada.

Con base en los resultados de la Tabla 4, solo el 50% de los trabajadores se muestra conforme con el sistema de control interno y la gestión operativa, mientras que el resto considera necesario implementar un sistema de control interno más adecuado y exhaustivo para todas las áreas del restaurante. Se concluye que el sistema actual no está adaptado eficientemente a todas las áreas de la empresa, ya que no contribuye de manera efectiva a la gestión operativa debido a la falta de procedimientos, funciones y normas adecuadas para los trabajadores.

Los resultados conseguidos en esta investigación, se asimila a lo mencionado por Pilla (2022), quien al realizar su instrumento de recolección de datos y siendo procesado obtuvo un resultado de significancia asintótica = 0.391; valor que es mayor a 0.05, por lo acepta la hipótesis alterna; para resumir, se da a comprobar una relación existente entre el control interno y la gestión administrativa. Así mismo estos resultados se asemejan a lo mencionado por Valencia y Rincón (2020), quien al aplicar su instrumento de recolección de datos y ser procesados se determinó la existencia de debilidades en las áreas de trabajo, particularmente porque carecen de una cultura organizacional, valores, funciones, objetivos, misión y visión claramente definida. También guarda relación con lo mencionado por Castillo (2023) quien demuestra que existe una relación entre el control interno y la gestión administrativa en la empresa Turismo Ampay SRL, con un resultado de Spearman de 0.511, que se considera como una correlación positiva considerable. Paralelamente está relacionado con el resultado obtenido por Miranda (2022) quien evidencia que existe una relación directa y significativa entre el control interno y la gestión empresarial en la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L, mediante la prueba Rho de Spearman de 0.707, que señala que la relación fue moderada y positiva. Paralelamente, está relacionado con el resultado obtenido por Quispe (2021), obteniendo como resultados que el 100% de los encuestados manifestó que el control interno contribuye en la gestión de inventarios, y que además un 60% de los colaboradores consideran que el control interno no funciona correctamente por carencias de políticas, normas y procedimientos. Adicionalmente, está relacionado con todos los datos obtenidos por Delgado (2021) que el control interno contribuye en los procesos operativos de la empresa Hotelera Libertad de Lambayeque, del mismo modo menciono que es necesario elaborar medidas correctivas y un manual con políticas para mejorar el bienestar de la empresa.

Respecto a los resultados conseguidos por el objetivo específico N° 01, el ambiente de control obtuvo un valor relacional de $\text{Rho} = 0,411$; dando a saber que existe asociación moderada-baja y poco significativa entre el ambiente de control y la gestión operativa en las áreas de la empresa. También se determinó que el ambiente de control en la empresa es valorado como fuerte con un ponderado de 57.1% y la gestión operativa es valorada como adecuada con un ponderado de 57.1%. Estos resultados guardan semejanza con lo presentado por Castillo (2023) en su tesis titulada *El Control Interno en la Gestión Administrativa de la empresa de Transporte Turismo Ampay SRL, periodo 2021* quien obtuvo una valoración del coeficiente $\text{Rho} = 0,598$, donde concluye que se logró identificar la correlación entre el ambiente de control y la gestión de la empresa.

Respecto a los resultados conseguidos por el objetivo específico N° 2, la evaluación de riesgo obtuvo un valor relacional de $\text{Rho} = 0.289$; dando a saber que existe una asociación baja y poco significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión operativa en las áreas de la empresa. También se determinó que la evaluación de riesgos en la empresa es valorada como fuerte con un ponderado de 64.3% y la gestión operativa es valorada como adecuada con un ponderado de 57.1%. Estos resultados guardan similitud con lo presentado por Valencia y Rincón (2020), en su tesis titulada *"Propuesta de un modelo de Control Interno para el departamento de inventarios en la Empresa SUPER E & CIA SAS en el municipio de Timbio - Cauca, Colombia* quien obtuvo una valoración del 78% para la evaluación de riesgo, catalogándolo como un nivel alto la cual afecta las actividades de la empresa.

Respecto a los resultados conseguidos por el objetivo específico N° 3, las actividades de control obtuvieron un valor relacional de $\text{Rho} = 0.417$; dando a saber que existe una asociación moderada directa y significativa entre las actividades de control y la gestión operativa en las áreas de la empresa. También se determinó que las actividades de

control de la empresa son valoradas como fuertes con un ponderado de 57.1% y la gestión operativa es valorada como adecuada con un ponderado de 57.1%. Estos resultados guardan semejanza con lo presentado por Quispe (2021) en su tesis titulada *Implementación de un Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Operativa de los inventarios en Autopartes Ranulfo Días*, 2020 quien obtuvo una valoración del 60% para las actividades de control, la cual concluye que la empresa no cuenta con las actividades de control necesarios para un buen manejo de la gestión operativa de la empresa.

Respecto a los resultados conseguidos por el objetivo específico N° 4, los sistemas de información y comunicación obtuvieron un valor relacional de $\text{Rho} = 0.559$; dando a saber que existe una asociación moderada-baja y poco significativa entre los sistemas de información y comunicación y la gestión operativa en las áreas de la empresa, También se determinó que los sistemas de información y comunicación de la empresa son valoradas como medio con un ponderado de 50% y la gestión operativa es valorada como adecuada con un ponderado de 57.1%. Estos resultados guardan similitud con lo presentado por Miranda (2022) en su tesis titulada *Análisis del control Interno y Gestión Empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L.*, 2018 quien obtuvo una valoración del coeficiente de $\text{Rho} = 0,420$, señalando que la relación es directa y moderada con la gestión empresarial de la empresa.

Respecto a los resultados conseguidos por el objetivo específico N° 5. Las actividades de supervisión obtuvieron un valor relacional de $\text{Rho} = 0.417$; dando a saber que existe una asociación moderada directa y significativa entre las actividades supervisión y la gestión operativa en las áreas de la empresa. También se determinó que las actividades de supervisión de la empresa son valoradas como fuertes con un ponderado de 71.4% y la gestión operativa es valorada como adecuada con un ponderado de 57.1%. Estos resultados guardan semejanza con lo presentado por Castillo en su tesis titulada *"El Control Interno*

en la Gestión Administrativa de la empresa de Transporte Turismo Ampay SRL quien obtuvo una valoración del coeficiente de Rho = 0,610, habiendo una correlación positiva entre ambos componentes y afirmando que existe un control esporádico de la supervisión de los procesos con fines de mejora.

5.3 Contrastación de hipótesis

5.3.1. Hipótesis general:

H1. Existe una relación positiva entre el control interno y la gestión operativa de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.

Con el fin de verificar y respaldar la hipótesis general, se optó por emplear el método estadístico chi-cuadrado (χ^2). Esta prueba estadística se seleccionó debido a su capacidad para medir el aspecto cuantitativo de las respuestas recabadas mediante el cuestionario, permitiendo la evaluación de las variables asociadas con la hipótesis en consideración. El cálculo del valor de chi-cuadrado se lleva a cabo mediante la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Dónde:

χ^2 : chi – cuadrado

O_i : Frecuencia observada (respuesta obtenida del instrumento)

E_i : Frecuencia esperada (respuesta que se esperaban)

Tabla 7

*Pruebas de chi-cuadrado control interno *gestión operativa*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,381 ^a	1	,003
Razón de verosimilitud	4,483	1	,003
N de casos válidos	14		

Para realizar la validación de la hipótesis general se constatará con el valor tabulado (chi-cuadrado tabla), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 1 grado de libertad, siendo $X^2_t = 3,8415$. Se observa en la tabla 7 que el valor calculo chi-cuadrado es $X^2_c=4,381$, siendo el resultado de la prueba estadística que X^2_c es mayor que X^2_t ($4,381 > 3,8415$), concluyendo que la asociación entre las variables es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se demostró que existe una relación positiva entre el control interno y la gestión operativa, admitiendo la hipótesis H1. Existe una relación positiva entre el control interno y la gestión operativa de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.

5.3.2. *Hipótesis específicas:*

Hipótesis específica 1:

H1. El ambiente de control se relaciona directa y significativamente con la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.

Tabla 8

*Pruebas de chi-cuadrado ambiente de control *gestión operativa*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,540 ^a	1	,002
Razón de verosimilitud	5,783	1	,001
N de casos válidos	14		

Para realizar la validación de la hipótesis específica 1, se constatará con el valor tabulado (chi-cuadrado tabla), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 1 grado de libertad, siendo $X^2_t = 3,8415$. Se observa en la tabla 8 que el valor calculo chi-cuadrado es $X^2_c=5,540$, siendo el resultado de la prueba estadística que X^2_c es mayor que X^2_t ($5,540 > 3,8415$). Por lo tanto, se demostró que existe una relación del ambiente de control y la gestión operativa, admitiendo la hipótesis H1. El ambiente de control se relaciona directa y significativamente con la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.

Hipótesis específica 2:

H1. La evaluación de riesgo se relaciona en forma directa y significativa con la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.

Tabla 9

*Pruebas de chi-cuadrado evaluación de riesgo *gestión operativa*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,652 ^a	1	,024
Razón de verosimilitud	5,852	1	,024
N de casos válidos	14		

Para realizar la validación de la hipótesis específica 2, se constatará con el valor tabulado (chi-cuadrado tabla), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 1 grado de libertad, siendo $X^2t= 3,8415$. Se observa en la tabla 8 que el valor calculo chi-cuadrado es $X^2c=5,652$, siendo el resultado de la prueba estadística que X^2c es mayor que X^2t ($5,652 > 3,8415$). Por lo tanto, se demostró que existe una relación entre la evaluación de riesgo y la gestión operativa, admitiendo la hipótesis H1. La evaluación de riesgo se relaciona en forma directa y significativa con la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.

Hipótesis específica 3:

H1. Las actividades de control se relacionan directa y significativamente con la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.

Tabla 10

*Pruebas de chi-cuadrado actividad de control *gestión operativa*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,742 ^a	1	,042
Razón de verosimilitud	7,478	1	,032
N de casos válidos	14		

Para realizar la validación de la hipótesis específica 3, se constatará con el valor tabulado (chi-cuadrado tabla), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 1 grado de libertad, siendo $X^2t= 3,8415$. Se observa en la tabla 8 que el valor calculo chi-cuadrado es $X^2c=7,742$, siendo el resultado de la prueba estadística que X^2c es mayor que X^2t ($7,742 > 3,8415$). Por lo tanto, se demostró que existe una relación entre la actividad de control y la gestión operativa, admitiendo la hipótesis H1. Las actividades de control se relacionan directa y significativamente con la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.

Hipótesis específica 4:

H1. Los sistemas de información y comunicación se relacionan en forma directa y significativa con la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.

Tabla 11

*Pruebas de chi-cuadrado sistemas de información y comunicación *gestión operativa*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,887 ^a	1	,001
Razón de verosimilitud	8,448	1	,000
N de casos válidos	14		

Para realizar la validación de la hipótesis específica 4, se constatará con el valor tabulado (chi-cuadrado tabla), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 1 grado de libertad, siendo $X^2t= 3,8415$. Se observa en la tabla 8 que el valor calculo chi-cuadrado es $X^2c=8,887$, siendo el resultado de la prueba estadística que X^2c es mayor que X^2t ($8,887 > 3,8415$). Por lo tanto, se demostró que existe una relación entre los sistemas de información y comunicación y la gestión operativa, admitiendo la hipótesis H1. Los sistemas de información y comunicación se relacionan en forma directa y significativa con la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L.

Hipótesis específica 5:

H1. La supervisión se relaciona directa y significativamente con a la gestión operativa en la empresa corporación Chacor E.I.R.L.

Tabla 12

*Pruebas de chi-cuadrado supervisión *gestión operativa*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,452 ^a	1	,002
Razón de verosimilitud	6,125	1	,001
N de casos válidos	14		

Para realizar la validación de la hipótesis específica 5, se constatará con el valor tabulado (chi-cuadrado tabla), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 1 grado de libertad, siendo $X^2_t = 3,8415$. Se observa en la tabla 8 que el valor calculo chi-cuadrado es $X^2_c = 6,452$, siendo el resultado de la prueba estadística que X^2_c es mayor que X^2_t ($6,452 > 3,8415$). Por lo tanto, se demostró que existe una relación entre la supervisión y la gestión operativa, admitiendo la hipótesis H1. La supervisión se relaciona directa y significativamente con a la gestión operativa en la empresa corporación Chacor E.I.R.L.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Propuesta de sistema de control interno para mejorar la gestión operativa en la empresa corporación Chacor E.I.R.L.

1.1. Introducción

La sugerencia presentada implica la formulación de un sistema de control interno destinado a la empresa Corporación Chacor. E.I.R.L. Actualmente, la compañía enfrenta deficiencias considerables relacionadas con la carencia de procedimientos operativos las diversas funciones en las diferentes áreas de trabajo.

El sistema de control propuesto se centra en diseñar procedimientos que permitan medir, registrar y gestionar las operaciones en las diversas áreas de la empresa. Hasta el momento, las medidas de control son insuficientes, lo que impide la obtención de indicadores necesarios para garantizar la reducción de estas deficiencias en la empresa. Al basarse en políticas y procedimientos, también asegura el cumplimiento de los componentes del COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway), ya que se establecerá un manual de funciones con controles y procesos definidos, respaldado por información real de la empresa, facilitando así el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Esta propuesta de sistema de control interno contribuirá a mejorar la gestión operativa actual, abarcando aspectos como el planeamiento, la organización, las operaciones y el control. Además, se centra en la eficiente administración de los recursos, tanto humanos como físicos, relacionados con el apoyo a sistemas (desarrollo, mejora y mantenimiento) y servicios (procesamiento, transformación, distribución, almacenamiento y recuperación) de la información en la empresa.

1.2. Objetivo de la propuesta

Proponer un sistema de control interno como herramienta para la empresa Corporación Chacor E.I.R.L., que permita mejorar la gestión operativa en sus diversas áreas de trabajo.

1.3. Descripción de la propuesta

La propuesta que se está delineando tiene como objetivo la creación de un sistema de control interno destinado a mejorar la gestión operativa en las diversas áreas de trabajo de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L. Esta iniciativa se gesta en respuesta al entorno altamente competitivo del sector de restaurantes. Según el diagnóstico efectuado, la empresa enfrenta diversos riesgos vinculados a la carencia de un sistema de control debidamente adaptado. Entre estos, se destaca la falta de procedimientos en las áreas de trabajo, así como deficiencias en sus capacidades estratégicas, organizativas y tecnológicas, lo que repercute en la eficacia de su gestión operativa. Es esencial desarrollar un modelo de control que fomente el mejoramiento continuo.

En el diseño de este sistema se relaciona con los elementos y la estructura de la empresa para alcanzar la estrategia y lograr el éxito. Si la empresa cuenta con una cultura organizacional orientada hacia su crecimiento, un equipo humano capacitado y herramientas tecnológicas adecuadas, podrá establecer procesos eficientes que cumplan con estándares de calidad y buenas prácticas de manufactura. Esto generará una oferta de valor atractiva para sus clientes y, en última instancia, garantizará la rentabilidad del negocio. Por lo tanto, la propuesta se desarrolla en consonancia con este enfoque. La implementación de este sistema de control interno está destinada a mejorar la gestión operativa actual, abordando criterios relevantes que respondan a las necesidades

específicas de la empresa, ya que la evaluación también ha revelado deficiencias relacionadas con esta variable.

1.4. Justificación de la propuesta

La creación de un Sistema de Control Interno para la empresa Corporación CHACOR E.I.R.L. representa una iniciativa proactiva destinada a mejorar la situación actual. La orientación hacia el crecimiento y el aprendizaje, así como la optimización de procesos internos, la atención al cliente y el logro de objetivos propuestos, constituyen los pilares fundamentales de esta propuesta. La actual coyuntura se caracteriza por deficiencias y cuellos de botella en el control interno y la gestión operativa.

Con esta propuesta, la empresa contará con una alternativa para obtener notables beneficios que impulsarán su rentabilidad y eficiencia. Posteriormente, en cada perspectiva y componente, se establecerán estrategias con el fin de alcanzar dichos beneficios, y se implementarán acciones de control correspondientes.

1.5. Diseño de la propuesta

La propuesta se inicia con una breve revisión histórica de la empresa, seguida de la exposición de su visión y misión, un análisis FODA y la presentación del organigrama de funciones. A continuación, se avanza con la elaboración del sistema de control interno, enmarcado en la gestión operativa, específicamente en el indicador de control, delimitado en las áreas correspondientes. Este diseño se reforzará las políticas y procedimientos con el propósito de mejorar los resultados obtenidos de un sistema de control existente con un nivel moderado. Se desarrollarán manuales de políticas y procedimientos, flujogramas y organigramas que identificarán de manera clara los procesos y controles, facilitando la comprensión de las funciones del personal encargado. El logro principal de esta propuesta es mejorar la gestión operativa de la empresa.

1.6. Determinación de la propuesta del control interno ligado a la gestión operativa

EMPRESA CORPORACION CHACOR E.I.R.L.

a) *Historial de la Empresa*

El 14 de enero de 2018, en el distrito de Monsefú, se inauguró la empresa Corporación Chacor E.I.R.L, conocida comercialmente como Yaipén al Gusto. La compañía se especializa en servicios de comida y bebidas, con un enfoque de restaurante que busca ofrecer los mejores platos de la cocina peruana. Estratégicamente ubicada en una zona central y comercial de la ciudad de Monsefú, la empresa es propiedad del señor Miguel Chavesta Yaipén y su esposa Marcela Cornejo Gonzales, quienes con notable esfuerzo lograron construir un negocio exitoso.

Desde sus inicios hasta la fecha actual, la empresa mantiene un compromiso constante con la entrega de productos de calidad, respetando las tendencias de la gastronomía moderna. Su enfoque en el trato a los clientes se fundamenta en los principios de calidez y profesionalismo en el servicio, sin descuidar la competitividad y la amplia experiencia de sus chefs. Estos valores han permitido que la empresa se destaque en un sector altamente competitivo.

La empresa agradece a sus clientes por su preferencia y aceptación a lo largo del año, reconociendo que el éxito de Corporación Chacor E.I.R.L como uno de los mejores en comida criolla y marina no habría sido posible sin su apoyo. Se reitera el compromiso de brindar un servicio de calidad y se espera seguir siendo el restaurante de preferencia para sus clientes.

b) Visión

Aspiramos a ser distinguidos como un prestigioso restaurante especializado en cocina marina y criolla, donde nuestro compromiso primordial es proporcionar experiencias culinarias gratificantes para nuestros clientes.

c) Misión

Proporcionar a nuestros clientes alimentos de alta calidad, nutritivos y saludables en un entorno agradable. Contamos con un equipo humano competente comprometido en ofrecer un servicio excelente que genere satisfacción, contribuyendo al desarrollo económico y social del país y la empresa.

d) Análisis**Fortalezas**

- Estratégica ubicación: Se encuentra en una zona de crecimiento urbano y de fácil acceso.
- Servicio de alta calidad: El personal está capacitado en atención al cliente y manejo de alimentos.
- Restaurante atractivo con una reforma reciente
- Flexibilidad organizativa
- Excelencia en la preparación, sabor y presentación de los platos.
- Servicio de comidas para llevar, ofreciendo las mismas opciones del menú del local.
- Posesión de un sistema informático de gestión de restaurantes.
- Ambiente agradable para los comensales.
- Implementación de ofertas periódicas para atraer a nuevos clientes.

Debilidades:

- Dificultad para encontrar personal con experiencia y cualificación suficientes.
- Necesidad de fortalecer la estrategia publicitaria.
- Deficiencias en la gestión de compras.
- Deficiencias en la secuenciación de comandas.
- Infrautilización software de restaurante.
- Dificultad de planificación de necesidades de personal.
- Promoción comercial insuficiente y poco planificada.

Oportunidades:

- Concepto innovador sin competencia cercana, aprovechando esta ventaja única.
- Crecimiento de la cultura de comer fuera de casa.
- Nuevas tecnologías desarrolladas que permiten incrementar la productividad
- Incremento de la demanda en el sector donde se ubica el restaurante.
- Mayor disponibilidad de proveedores de alta calidad para la adquisición de materias primas.

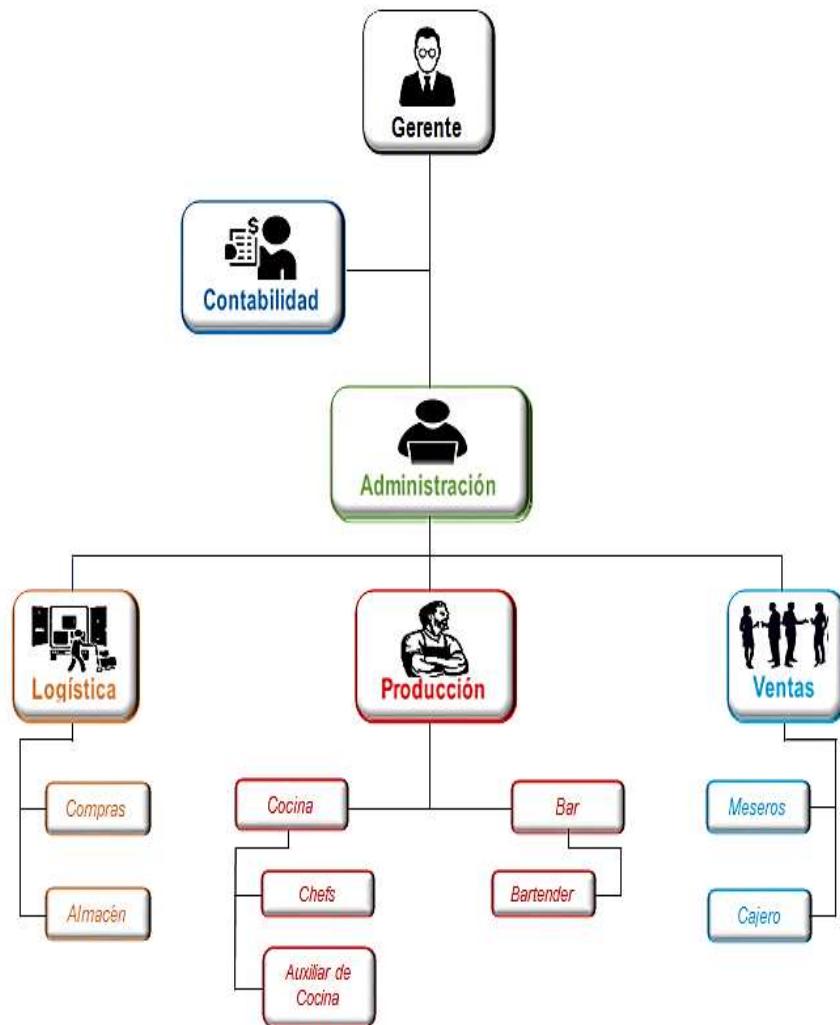
Amenazas:

- Posible ingreso de competidores en las proximidades del establecimiento.
- Clientela menos leal debido a la amplia oferta de lugares de comida.
- Potencial aumento en los precios por parte de los proveedores.
- Baja demanda de productos de calidad.

e) Nueva estructura organizativa.

Figura 13

Organigrama Estructural



Fuente: Elaboración propia

f) Implementación de manual de políticas.

La implementación de un manual de políticas que establezcan las reglas y directrices establecidas por el restaurante, nos garantiza la eficiencia, la seguridad y el bienestar de los clientes, el personal y el éxito que requiere el restaurante. Esto fortalecerá un mejor funcionamiento en la gestión operativa.

Para lograr establecer las políticas del restaurante se reunió información donde estuvieron involucrados los empleados, los cuales ayudaron a identificar las áreas claves que cuentan con deficiencia y poder desarrollar adecuadamente las siguientes políticas establecidas:

- ✓ Política de seguridad en nuestro restaurante se basa en manejar adecuadamente situaciones de emergencias, la cual se contará con personal capacitado y preparado para cualquier accidente dentro del trabajo, además se contará con sistemas de alarmas y extintores de incendios, sistema de seguridad física (cámaras de seguridad, alarmas). El objetivo es proporcionar un ambiente seguro y agradable para nuestros clientes y empleados.
- ✓ Política de comunicación en nuestro restaurante se establecerá mediante comunicaciones internas (utilizaremos herramientas como boletines, reuniones de personal y comunicación en línea para mantener informado a los empleados de cualquier cambio en el restaurante) y externas (utilizaremos herramientas como redes sociales, volantes, publicidad radial), así mismo personal capacitado para manejar cualquier incomodidad de los clientes. El objetivo es brindar una experiencia de alta calidad a nuestros clientes y garantizar una comunicación efectiva con nuestro personal.
- ✓ Política de horarios en nuestro restaurante se establecen los horarios de trabajo para el personal, incluyendo los turnos y los días libres, se dará información mediante charlas a cargo del administrador. El objetivo es asegurarnos de que los empleados tengan una carga de trabajo equilibrada y que el restaurante tenga suficiente personal en todo momento para brindar un servicio de alta calidad a nuestros clientes.

- ✓ Política de vacaciones en nuestro restaurante se establece cómo se deben solicitar y tomar las vacaciones, y los procesos de reemplazo durante las mismas, cuyas capacitaciones estarán a cargo del contador de la empresa. El objetivo es asegurarnos de que los empleados tengan tiempo suficiente para descansar y recuperarse, y que el restaurante tenga suficiente personal en todo momento para brindar un servicio de alta calidad a nuestros clientes.
- ✓ Política de conducta nuestro restaurante se establecen las expectativas para el comportamiento del personal en el trabajo como: el trato a los clientes y a sus compañeros de trabajo, respetando el código de vestimenta, uso de lenguaje apropiado, higiene personal, responsabilidad, puntualidad, confidencialidad entre otros aspectos que se comunicara en las charlas establecidas por un profesional especializado en el tema. El objetivo es asegurarnos de que nuestros empleados sean respetuosos, profesionales y brinden un servicio excepcional a nuestros clientes.
- ✓ Política de promoción en nuestro restaurante se espera que los empleados demuestren habilidades y conocimientos excepcionales, así como un compromiso demostrado con las políticas y procedimientos del restaurante, para ser considerados para la promoción. El objetivo es brindar oportunidades de crecimiento profesional para nuestros empleados y promover a los empleados que demuestran habilidades y conocimientos excepcionales.
- ✓ Política de compensación en nuestro restaurante se deben compensar a los empleados, incluyendo los salarios, los beneficios y las bonificaciones. El objetivo es atraer y retener a los mejores empleados para brindar un servicio excepcional y garantizar el éxito del negocio.

- ✓ Política de disciplina en nuestro restaurante se establece cómo se deben manejar las infracciones del personal, incluyendo los procesos de advertencia y terminación. El objetivo es garantizar un ambiente de trabajo seguro y agradable para todos los empleados y clientes.
- ✓ Políticas de seguridad y salud laboral en nuestro restaurante se establecen las expectativas para la seguridad y salud del personal en el lugar de trabajo, incluyendo cómo deben manejarse los accidentes y las lesiones, se brindará capacitaciones por un profesional capacitado. El objetivo es garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos los empleados y clientes.
- ✓ Política de manipulación de alimentos en nuestro restaurante cumplimos con todas las regulaciones relacionadas con la salud, la seguridad y la higiene alimentaria, nuestro personal cumple con altos estándares de higiene personal, incluyendo el lavado de manos y la utilización de ropa limpia, la cocina se mantiene limpia y ordenada en todo momento, y se utilizan productos de limpieza seguros para los alimentos, es importante que todos los miembros del personal comprendan las políticas y procedimientos de seguridad alimentaria del restaurante. Por lo tanto, se les capacita regularmente y se les comunica de manera clara y efectiva sobre las políticas y procedimientos de seguridad alimentaria. El objetivo es proporcionar alimentos seguros y saludables para nuestros clientes.
- ✓ Políticas de limpieza y desinfección en nuestro restaurante se establecen las expectativas para la limpieza y desinfección del restaurante, incluyendo cómo deben limpiarse las mesas y los utensilios. El objetivo es proporcionar un ambiente seguro y limpio para nuestros clientes y empleados.

- ✓ Política de reservas en nuestro restaurante el objetivo es garantizar una experiencia satisfactoria para nuestros clientes, asegurando un espacio cómodo y seguro para todos.
- ✓ Política de comportamiento del cliente en nuestro restaurante se establecen las expectativas de comportamiento para los clientes en el restaurante, incluyendo cómo deben tratar al personal y a otros clientes. El objetivo es proporcionar un ambiente seguro y cómodo para todos los que visitan nuestro establecimiento.
- ✓ Política de pago en nuestro restaurante se establecen cómo se deben manejar los pagos, incluyendo cómo se deben manejar los sistemas de pagos con tarjeta de crédito y los cheques, se establecerán capacitación con el contador de la empresa.

Tabla 13

Programa de Capacitación

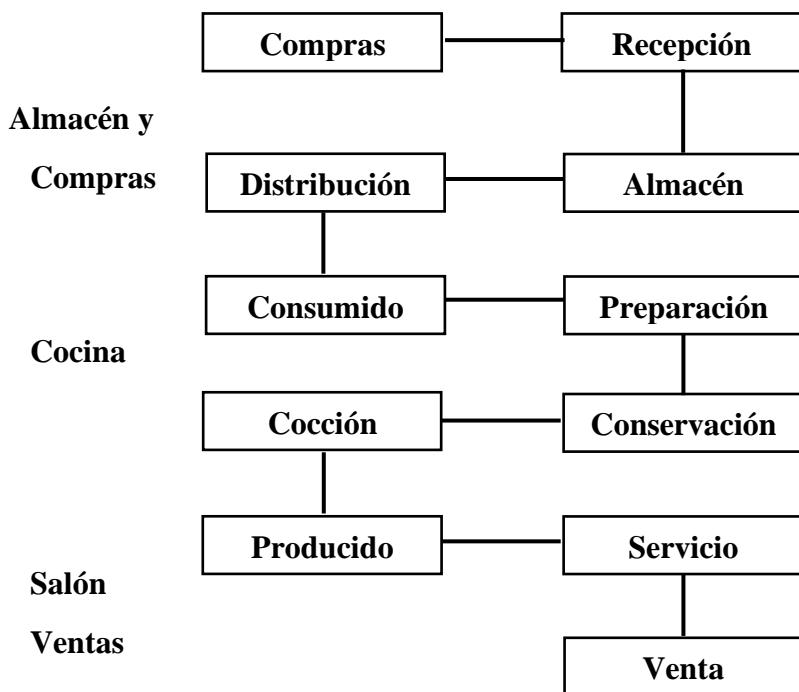
Programa de Capacitación			
Tema de Capacitación	Dirigido	Objetivo	Grupo
Manipulación de alimentos	Auxiliar de cocina	Reconocer las normas de higiene, limpieza y desinfección, importancia del manejo de alimentos, cuando usar y cuando desechar.	1
Proceso de cocina	Todo el personal	Mentalizar las actividades y optimizar los puntos desde procesos de descongelación, producción y despacho de alimentos hasta llegar al cliente.	1
Seguridad e higiene en la cocina	Auxiliar de cocina	Uso y ordenamiento de herramientas de cocina, especificación de uso y el correcto manejo del mismo.	1
Técnicas de atención	Meseros	Recibir al cliente con una actitud positiva, agradable y confiable, facilidad de palabras y siendo respetuoso.	1
Manejo de sistema (Software)	Todo el personal	Tener más facilidad de comunicación entre las áreas de trabajo con la ayuda de un celular, Tablet o computadora.	1
Salud laboral	Todo el personal	Orientación para poder actuar en caso surja algún accidente o lesiones en el restaurante.	1
Derecho Laboral	Todo el personal	Se dará de conocimiento los horarios de trabajo, normas de trabajo, conductas y disciplina laboral, y benéficos laborales.	1

g) Procedimientos Operacionales

Las operaciones de un restaurante se refieren a todas las actividades y tareas necesarias para planificar, dirigir y controlar el funcionamiento diario del negocio. Esto incluye la preparación y el servicio de comida y bebida, la gestión de inventarios y suministros, la atención al cliente, la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones, la gestión de recursos humanos y financieros, y publicidad del restaurante. En resumen, las operaciones son el conjunto de actividades que se llevan a cabo para asegurar que el restaurante funcione de manera eficiente y efectiva, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes y alcanzar los objetivos del negocio.

Figura 14

Esquema de procedimientos operacionales del restaurante.



- *Procedimiento de compra, recepción y almacenamiento de materia prima e insumos*

Estos procedimientos se encuentran estrechamente ligados al área logística del restaurante, siendo esenciales y mereciendo una atención prioritaria, dado que constituyen el punto inicial que impactará en todas las etapas posteriores. Es sustancial contar con un plan de compras bien estructurado que permita anticipar las necesidades de ingredientes y suministros del restaurante, esto permitirá evitar escaseces y que se adquiera los productos necesarios, evitando desperdicios y sobre-inventarios, y mantener los costos en niveles óptimos.

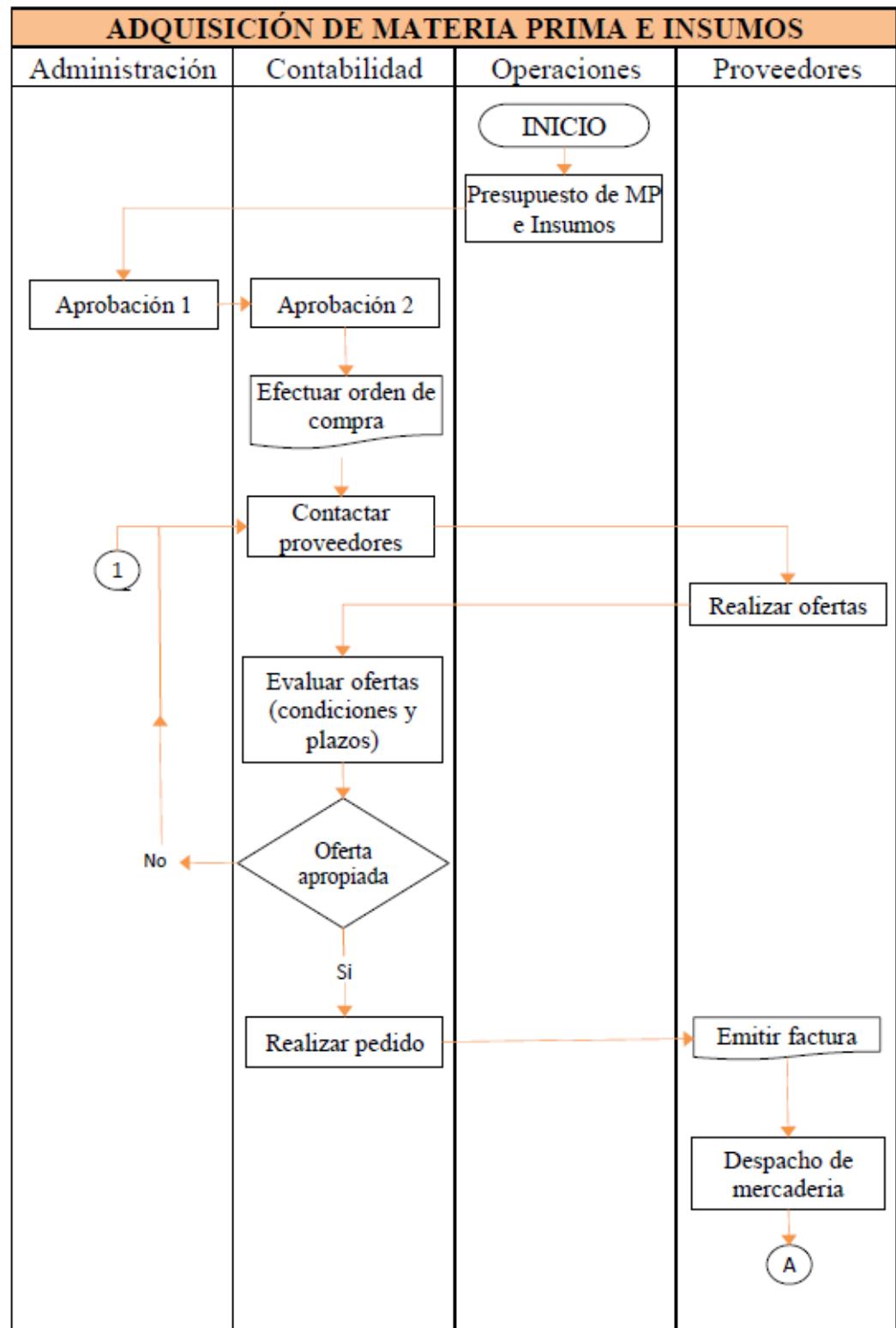
Dentro de estos procedimientos, se deben considerar parámetros específicos que servirán como guía para un desarrollo eficiente. Se llevará a cabo la compra de materia prima e insumos exclusivamente a proveedores calificados, certificando aspectos como la calidad del producto, la fecha de caducidad, la frescura y la higiene. En el caso de bebidas y licores, se adquirirán únicamente aquellos que cuenten con registros sanitarios y los permisos legales correspondientes.

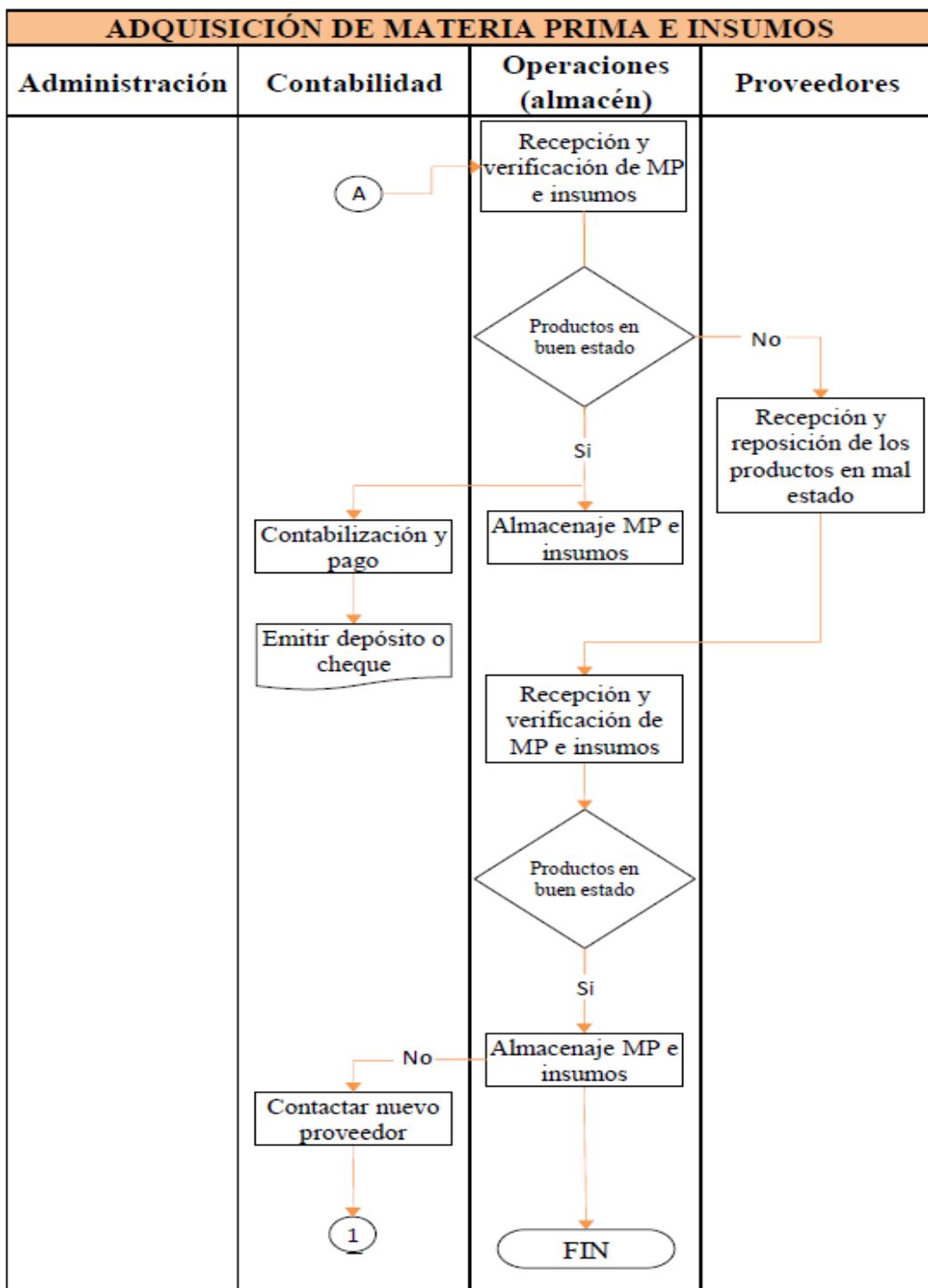
En la recepción, se verificará minuciosamente que los productos cumplan con las calidades establecidas, asegurándose de que no presenten daños como roturas, golpes o abombamientos. Se revisarán los precios y las cantidades para garantizar su conformidad con las órdenes de compra. En este proceso, el personal de producción podría intervenir emitiendo juicios sobre cualquier situación que pueda afectar las etapas posteriores.

En cuanto al almacenamiento, se organizarán los productos según su categoría, disponiendo de distintos ambientes adaptados, como zonas para productos refrigerados, productos de larga duración y productos de limpieza. El almacén se mantendrá en condiciones óptimas, siendo fresco, seco y bien ventilado.

Figura 15

Procedimientos de compra, recepción y recepción de materia prima e insumos





- *Procedimiento de elaboración del producto*

Este procedimiento se encuentra directamente relacionado con el área de producción, y su ejecución requiere de una eficiente organización y comunicación con el personal asignado a esta área. Dada su función fundamental para el éxito del negocio, los

trabajadores de esta sección serán responsables de llevar a cabo la transformación de la materia prima o insumos en alimentos o bebidas. La labor del encargado de esta área va más allá de la producción en sí; además de supervisar la elaboración, también debe mantener la zona de producción impecable diariamente. Su enfoque deberá centrarse en el control de los insumos y en cuantificar los costos asociados con cada preparación, con el objetivo de maximizar la utilidad del negocio, siguiendo la premisa de "a menor costo, mayor margen de utilidad".

El personal destinado a esta área debe contar con la capacitación necesaria y el equipo adecuado para llevar a cabo sus labores, incluyendo gorros, mascarillas, guantes, mandiles y calzado antideslizante. Esto garantiza la higiene en los procesos de preparación y previene posibles accidentes entre los colaboradores.

Dentro de este procedimiento, se deben considerar las siguientes etapas que servirán como guía para lograr un desarrollo eficiente:

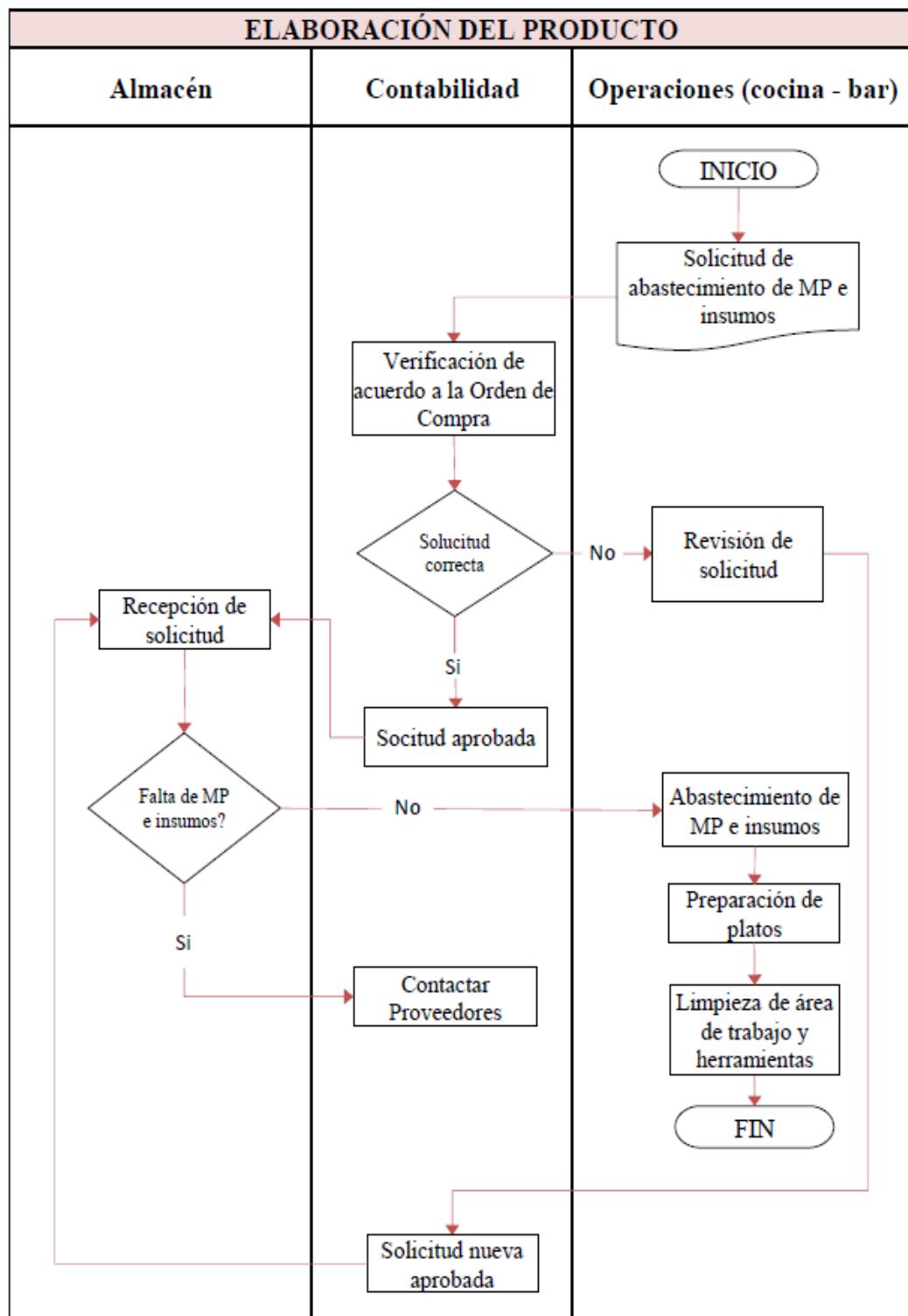
Etapa de pre-producción: En esta fase, los responsables de cocina y bar realizarán el abastecimiento de la materia prima e insumos necesarios para llevar a cabo las preparaciones planificadas para el día.

Etapa de producción: Durante esta etapa, se llevará a cabo la elaboración o preparación de la materia prima e insumos, transformándolos en alimentos o bebidas que serán presentados a los clientes. La preparación de platos o bebidas seguirá un orden cronológico conforme lleguen los pedidos.

Etapa pos-producción: Después de completar la producción, se llevará a cabo la limpieza y organización de la zona de trabajo, incluyendo el retiro de desperdicios y el lavado de las herramientas utilizadas. Esto asegura la higiene del área y contribuye a mantener un entorno de trabajo seguro.

Figura 16

Elaboración del producto

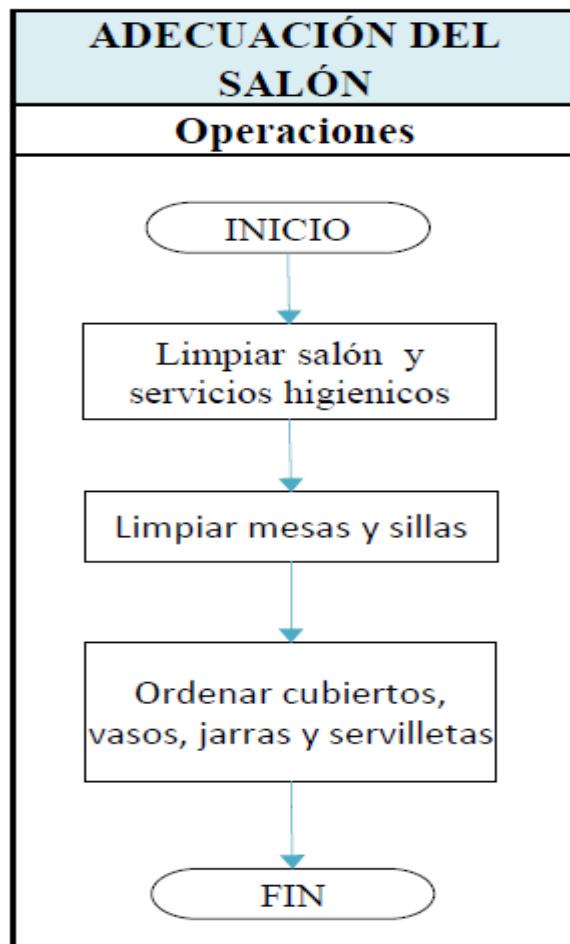


- *Procedimiento de adecuación de salón*

Este procedimiento está asociado con el área de ventas, la cual representa la primera impresión que recibirá el cliente al ingresar al establecimiento. Por consiguiente, es imperativo llevar a cabo la limpieza diaria y mantener organizados todos los utensilios que se utilizarán a lo largo del día laboral. Además, el personal asignado a esta área deberá vestir de manera adecuada para llevar a cabo sus funciones. La ambientación y las características del lugar en este tipo de establecimientos estarán directamente relacionadas con la especialidad culinaria que se ofrezca, ya que contribuyen a la experiencia general del cliente.

Figura 17

Adecuación de salón



- *Procedimiento de servicio del cliente, recepción, entrega y cobro*

Este procedimiento está relacionado con el área de ventas, donde la intención de proporcionar un servicio excelente al comensal y cuidar la imagen ante el cliente son fundamentales. Agilizar los tiempos de espera es crucial para ganar la fidelidad del cliente, logrando que regrese y recomiende el restaurante a familiares y amigos.

Para llevar a cabo este proceso eficientemente, se deben tener en cuenta los siguientes parámetros:

Brindar una cálida bienvenida al cliente y acompañarlo desde la entrada hasta su mesa correspondiente para que se sienta cómodo y seguro en el restaurante.

El personal encargado de tomar pedidos debe conocer la carta en su totalidad, así como las promociones o descuentos del día, lo que facilitará la toma de pedidos y satisfará las necesidades del cliente.

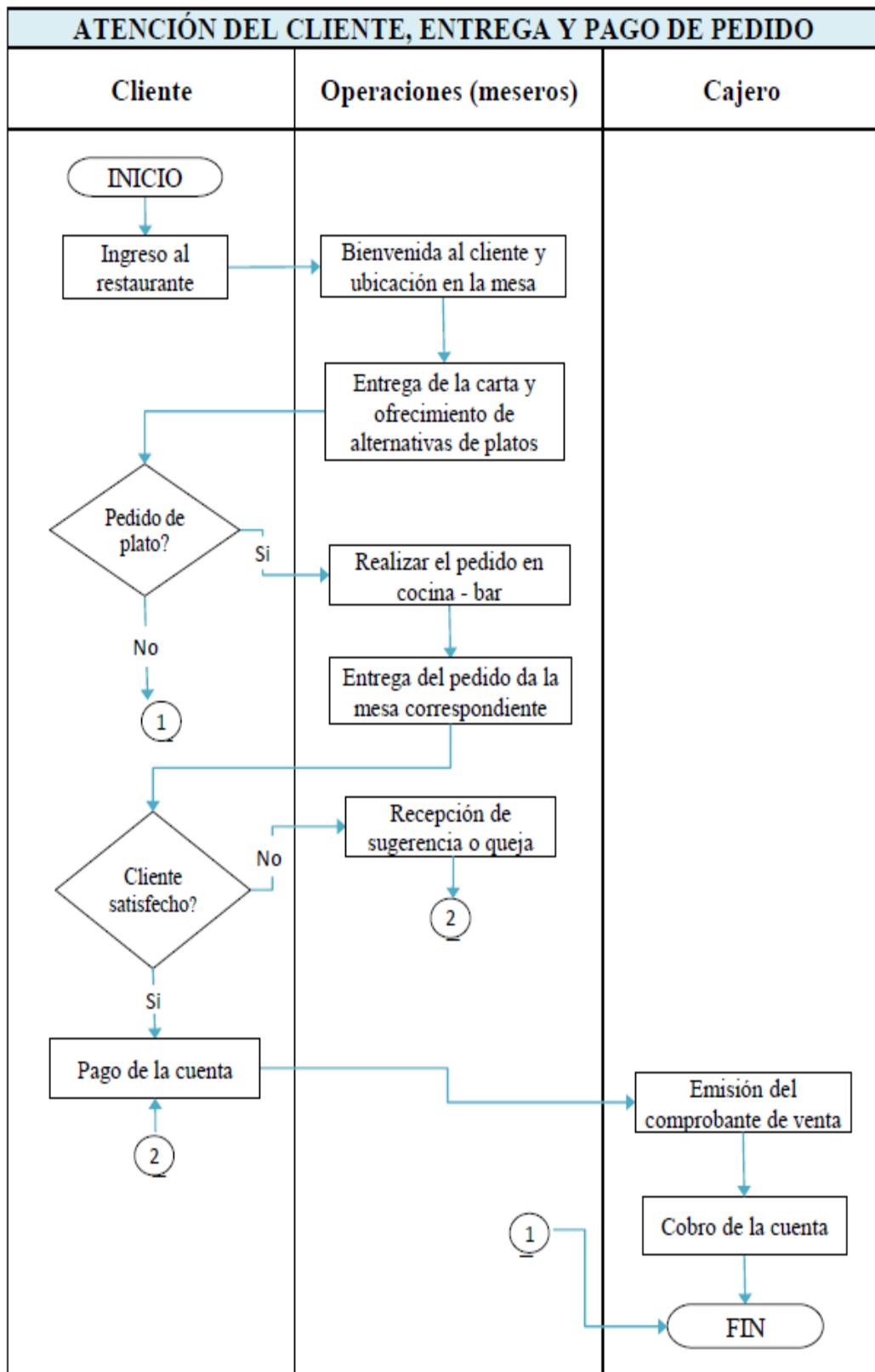
Servir platos y bebidas con cuidado, evitando incomodar al cliente, y estar atento a cualquier llamado por parte del comensal.

El mesero debe ser amable y respetuoso, escuchando las críticas del cliente, ya sean positivas o negativas, para mejorar el servicio del restaurante.

La cajera debe estar pendiente de las mesas ocupadas con los pedidos registrados en el sistema. Brindará la información correspondiente cuando el mesero solicite la cuenta y verificará billetes y monedas o confirmará el pago con tarjeta, billetera electrónica o depósito a cuenta. El cliente tiene derecho a exigir boleta o factura electrónica con sus datos correspondientes, y el servicio se considera concluido cuando el cliente se retira del establecimiento.

Figura 18

Llegada del cliente, recepción, entrega y cobro



6.2 Costos de implementación de la propuesta

Se sugiere a la empresa la adquisición de un sistema gastronómico con diversas funcionalidades y beneficios esenciales. Es crucial optar por una plataforma completamente online que permita la gestión desde dispositivos como celulares, laptops o computadoras, optimizando así las labores de los colaboradores. La configuración del sistema debe incluir múltiples usuarios, con especial énfasis en un usuario principal bajo el control del administrador, quien supervisará todos los aspectos de la aplicación. Además, se deben asignar usuarios específicos para caja, meseros y cocina, con restricciones de acceso según sus responsabilidades.

El sistema propuesto debe incorporar un control de caja que facilite la apertura y cierre, permitiendo realizar arqueos al final del día. La transmisión de pedidos desde la aplicación y la impresión de comandas dirigidas a diferentes áreas, como caja, cocina y bar, son funciones esenciales. La facturación electrónica también debe ser parte integral del sistema, con la capacidad de buscar RUC y DNI automáticamente para la emisión de boletas, facturas, notas de crédito y resúmenes diarios sin restricciones.

La visualización de las mesas para identificar ocupación y disponibilidad, un módulo de inventarios para registrar entradas de artículos por proveedor y sus costos, y la posibilidad de introducir recetas estándar por cada plato con fines de costeo son aspectos cruciales del sistema gastronómico. Además, se requiere un módulo de reportes que incluya datos de ingresos, egresos e inventarios, generación de informes de ventas por periodo, turno, mesero y producto para evaluar popularidad y margen unitario. Reportes específicos sobre el costo del inventario utilizado, costo de cada plato y costo de ventas en un período determinado son fundamentales para respaldar la toma de decisiones.

Por último, se recomienda la actualización de los medios de pago, con uno o dos puntos de venta (POS) para tarjetas de crédito o débito, así como la incorporación de billeteras digitales como Yape y Plin.

Figura 19

Costo del sistema para restaurante



**CORPORACION
NETAPPERU
S.A.C.
NETAPPERU**

RUC: 20605190988
Jr. Callao 465 - Oficina 303
970830113
ventas@netappperu.com

**GRACIAS POR HACER
NEGOCIOS CON
NETAPPERU**

COTIZACIÓN			
CONCEPTO	MONTO	DESCUENTO	SUBTOTAL
PAGO ANUAL SISTEMA	s/ 800.00	s/ 0.00	s/ 800.00
COSTO DE IMPLEMENTACIÓN SISTEMA NAPFOOD	s/ 100.00	s/ 0.00	s/ 100.00
OPERACIÓN GRABADA			s/ 762.71
IGV 18%			s/ 137.29
TOTAL			s/ 900.00

SON NOVECIENTOS CON 00/100 SOLES



Representación de la factura electrónica, consulte en
<https://netappperu.com/comprobantes/cobranzas>
Lima - Lima, martes 7 de marzo del 2023

Atendido por: NETAPPERU SAC

Fuente: Empresa Corporación Netappperu

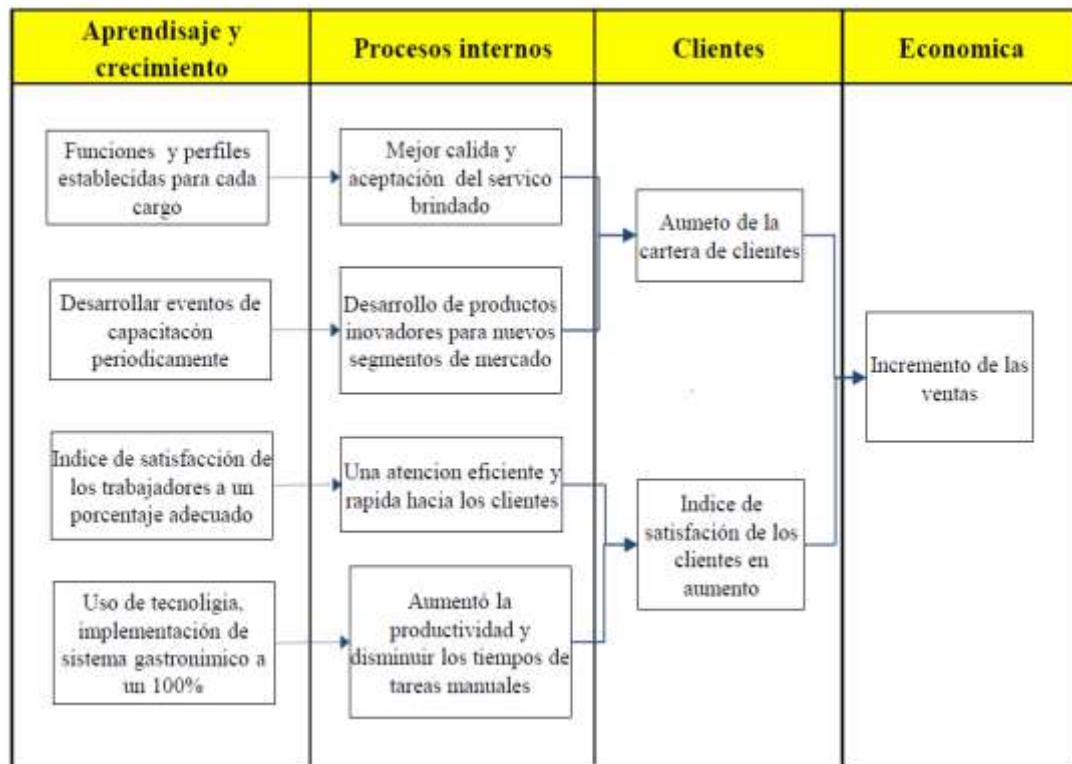
87

6.3 Beneficios que aporta la propuesta

Los beneficios que se alcanzara con la implementación de la propuesta se refleja a continuación:

Figura 20

Beneficios a alcanzar con la propuesta



6.4 Presupuesto de implementación

A continuación se presenta el presupuesto detallado que abarca los recursos humanos y materiales que participan en la puesta en marcha del Sistema de Control para mejorar la gestión operativa de la empresa. Además, se tomaron en cuenta contratar a un profesional o experto en la materia, para las diversas capacitaciones a todo el personal de la empresa, y la compra de un sistema gastronómico computarizado para tener un mejor control de ingresos y egresos. Asimismo, la implementación de materiales para las diversas áreas, la cual permitirá una mejor calidad de servicio.

Tabla 14*Presupuesto de sistema de control*

Recursos requeridos	Cantidad		Monto total
Capacitación en manipulación de alimentos	2		
Capacitación en proceso de cocina	2		
Capacitación en seguridad e higiene en la cocina	2	S/. 4,000.00	
Capacitación en técnicas de atención	2		
Capacitación en salud laboral	2		
Sistema gastronómico computarizado	1	S/. 800.00	
Computadora	1	S/. 2,000.00	
Impresoras térmicas	3	S/. 1,800.00	
Stands para acondicionamiento de almacén	3	S/. 2,500.00	
Cámaras de seguridad	5	S/. 1,000.00	
implementos nuevos para área de producción	-	S/. 2,500.00	
Implementos de vestimenta para los trabajadores	-	S/. 2,000.00	
Otros gastos imprevistos	-	S/. 2,000.00	
TOTAL		S/. 18,600.00	

CONCLUSIONES

1. Existe una relación positiva moderada entre el control interno y la gestión operativa en la empresa Corporación Chacor E.I.R.L., con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.559$ y un nivel de significancia de 0.038, con la que podemos indicar que al mejorar el control interno la gestión operativa será más eficiente, así mismo, tenemos que el 35.7% de los trabajadores evalúan al control interno como moderado evidenciando que sus componentes no son los apropiados, y un 42.9% de los encuestados señala que la gestión operativa como regular, demostrando que existen debilidades que se debe corregir para obtener una mejor gestión de calidad que satisfaga las necesidades.
2. Entre el ambiente de control y la gestión operativa de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L., existe una relación directa y significativa con una asociación moderada-baja según el coeficiente Rho de Spearman de 0.411 y un nivel de significancia de 0.03; la cual se propuso implementar un ambiente de control adecuado, ya que permite establecer una cultura organizacional basada en la integridad y los valores éticos, así como en la asignación de responsabilidades y la capacitación y desarrollo de los colaboradores. La elaboración de la propuesta permite a la empresa contar con un marco de referencia para la toma de decisiones y la gestión de riesgos, lo que se traduce en una mayor eficacia y eficiencia en las operaciones y en la consecución de los objetivos organizacionales.
3. La evaluación de riesgo con la gestión operativa de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L., muestran una asociación baja según el coeficiente Rho de Spearman de 0.289 y una correlación significativa 0.017; la cual se debe mejorar la evaluación de riesgos

porque nos va a permitir identificar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos y establecer medidas preventivas y correctivas para minimizar su impacto. La propuesta elaborada permitirá a la empresa anticiparse a los posibles problemas y tomar medidas para evitarlos o mitigarlos, lo que se traduce en una mayor seguridad y confianza en la gestión operativa.

4. Las actividades de control con la gestión operativa de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L., tienen una relación directa y significativa moderada según el coeficiente Rho de Spearman de 0.417 y un nivel de significancia de 0.038; la cual deducimos que se debe fortalecer las actividades de control, ya que permiten asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, así como la eficacia y eficiencia de las operaciones. La implementación de la propuesta permite a la empresa contar con un marco de referencia para la toma de decisiones y la gestión de riesgos, lo que se traduce en una mayor eficacia y eficiencia en las operaciones y en la consecución de los objetivos organizacionales.

5. Los sistemas de información y comunicación actual en la gestión operativa de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L., existe una relación directa y significativa con una asociación moderada-baja según el coeficiente Rho de Spearman de 0.559 y un nivel de significancia de 0.048; la cual se debe establecer un flujo de información y comunicación adecuado, ya que permiten la obtención y análisis de información relevante y oportuna, así como la comunicación efectiva con las partes interesadas internas y externas. La propuesta elaborada permite a la empresa contar con información relevante y oportuna para la toma de decisiones y la gestión de riesgos, lo que se traduce en una mayor eficacia y eficiencia en las operaciones y en la consecución de los objetivos organizacionales. Además, la comunicación efectiva con las partes

interesadas internas y externas permite a la empresa establecer relaciones de confianza y colaboración que contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.

6. Se determinó que las actividades de supervisión actual en la gestión operativa de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L se relacionan de manera directa, significativa y moderada según el coeficiente Rho de Spearman de 0.417 y un nivel de significancia de 0.038; la cual se debe implementar actividades de supervisión adecuadas, ya que permite realizar evaluaciones continuas y monitorear las actividades realizadas. La propuesta elaborada permite que la empresa evalúe y comunique los funcionamientos de las diversas áreas de la empresa, así mismo el monitoreo de las actividades realizadas a diario dentro de la empresa para el cumplimiento de los objetivos.
7. Se diseñó un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la empresa bajo la modalidad COSO, la cual se está considerando un sistema moderno y mejorado adecuando al rubro del negocio, asimismo un monitoreo y control que englobe el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión, cuya finalidad es incrementar el desarrollo y crecimiento de la empresa. Asimismo, el costo para la implementación del sistema de control interno es de 18,600.00 soles.

RECOMENDACIONES

1. Al Titular Gerente de la empresa Corporación Chacor E.I.R.L., implementar el sistema de control interno propuesto, para mejorar la gestión operativa. Esto beneficiaría a los trabajadores y al establecimiento en general, proporcionando un mejor orden en las funciones, procedimientos adecuados en la preparación de productos, una comunicación más efectiva entre áreas, un control más preciso de inventarios y el logro eficiente de los objetivos establecidos.
2. Al Titular Gerente, tomar en cuenta la propuesta como diseño para implementar programas de capacitación y desarrollo que promuevan una cultura organizacional basada en la ética y la responsabilidad, involucrando activamente a todos los colaboradores en la promoción de un ambiente de control sólido y efectivo.
3. Se sugiere que el Titular Gerente considerar la propuesta porque está planteada para fomentar una cultura de gestión proactiva de riesgos, involucrando a todos los niveles de la organización en la identificación, evaluación y gestión de riesgos, con el fin de garantizar la continuidad y sostenibilidad de las operaciones.
4. Al Titular Gerente implementar la propuesta elaborada para que los mecanismos de monitoreo de las actividades de control, puedan identificar oportunidades de mejora y asegurar la efectividad de los controles implementados.
5. El Titular Gerente realice la implementación de la propuesta porque permitirá el procesamiento y análisis eficiente de la información relevante para la toma de decisiones en la gestión operativa, la cual ayudara a fomentar una comunicación abierta

y efectiva en todos los niveles de la organización, así como con las partes interesadas externas, con el fin de garantizar la fluidez y veracidad de la información, y promover relaciones sólidas con clientes, proveedores y otros actores relevantes.

REFERENCIAS

- Amaro, A. (2013). *La importancia del control interno en la empresa*. *El Economista*.
<https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/La-importancia-del-control-interno-en-la-empresa-20130904-0190.html>
- Arias F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica* (5ta ed.). Editorial Episteme, C.A.
- Arnoletto E., y Diaz A., (2009). *Un aporte a la gestión pública, Edición 2009*. Editorial Servicios Académicos Internacionales, S.L.
- Amozurrutia, J. (2013) *Modelo psico-socio-cultural para el análisis de procesos sociales: Aplicación a un proyecto de educación semipresencial*. LabCOMplex – CEIICH – UNAM.
- Bernal C. (2006). *Metodología de la investigación: para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición ed.). Pearson.
- Bustamante, C., (2016, agosto). *Evolución empresarial, el secreto del éxito*.
<https://www.portafolio.co/negocios/empresas/evolucion-empresarial-secreto-exito-70680>
- Castillo, V. (2023). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Empresa de Transportes Turismo ampay SRL, periodo 2021*. [Tesis de Posgrado Universidad Andina del Cusco]. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/5658>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (Séptima Edición). McGraw-Hill/ Interamericana, editores.

Claros, R. (2012), *Planificación Operativa, Control y Gestión De Riesgos*. Edición 2012, Lima-Perú, Segunda Edición 2012.

Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Control Interno - Marco Integrado - Marco y Apéndices. Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commissio.*

https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf

Código Tributario (Decreto Supremo no 133-2013-EF texto único ordenado del Código Tributario). (s. f.). Informes y Publicaciones - Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - Plataforma del Estado Peruano.

<https://www.gob.pe/institucion/sunat/informes-publicaciones/2507718-codigo-tributario-decreto-supremo-n-133-2013-ef-texto-unico-ordenado-del-codigo-tributario>

Daruma Software & Daruma Software. (2022, 7 noviembre). Qué es la Gestión Operativa y cuál es su importancia. *Daruma Software*.

<https://www.darumasoftware.com/gestion-calidad/gestion-operativa-y-su-importancia/>

Delgado Carlos Y., (2021). *Control interno de los procesos operativos para la mejora de la gestión operativa de la empresa hotelera Libertad de Lambayeque*. [Tesis de Pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo].

<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3462>

Drucker, P. (1973). *Tecnología, gerencia e sociedad*. Petropolis: Vozes.

Fernández G., (2013). *Articulo Planificar, organizar y controlar el arte de gestionar nuestros despachos*. <https://www.legaltoday.com/opinion/blogs/gestion-del->

despacho-blogs/blog-manual-interno-de-gestion/planificar-organizar-liderar-y-controlar-o-el-arte-de-gestionar-nuestros-despachos-2013-09-12/

Heredia Cieza A., (2016). *Propuesta de un sistema de Control Interno para mejorar la gestión empresarial en el área de almacén de la Empresa Alimenta Perú S.A.C.* [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5421>

Hernández A., (2010). *Articulo Pyme: principios de supervisión y el supervisor.*

<https://www.grandespymes.com.ar/2010/05/24/pyme-principios-de-supervision-y-el-supervisor/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición). Mc Graw Hill.

Jaraiz D., (2018). *Planificar, organizar y controlar: tres funciones clave en la gestión de las pymes.* <https://directivosygerentes.es/pymes/noticias-pymes/planificar-organizar-controlar-pymes>

Legales D., (2021). *Articulo la gestión operativa y cómo se implementa.*

<https://dianhoy.com/gestion-operativa/>

Ley General del Sistema Nacional de Contabilidad Ley N ° 28708 (20/03/2006). (s. f.)

<https://www.mef.gob.pe/es/direccion-general-de-contabilidad-publica/normatividad-sp-2134/leyes/7020-ley-n-28708-1/file>

Ley General del Sistema Nacional de Contabilidad Ley N ° 28708 (20/03/2006). (s.f.)

<https://www.mef.gob.pe/es/direccion-general-de-contabilidad-publica/normatividad-sp-2134/leyes/7020-ley-n-28708-1/file>

Mantilla, Samuel (2005). *Control Interno (Informe Coso)*, Cuarta Edición; Ecoediciones; D.C., abril de 2005.

- Mazariegos, A., Águila, J., Pérez, M., y Cruz, R. (2013). *El control interno de una productora de café certificado, en Chiapas, México*. Revista Mexicana de Agro negocios (33), 460-470. <http://www.redalyc.org/pdf/141/14127709007.pdf>
- Meléndez, J. B. (2016). *Control Interno*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Miranda, J. (2022). *Análisis del control Interno y Gestión Empresarial de la empresa Clean Security Servicios Generales S.R.L.*, 2018. [Tesis de PosgradoUniversidad Andina del Cusco]. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/5022>
- Normas Internacionales Oficializadas en Perú. /s.f.)
- https://www.mef.gob.pe/es/?id=5255&option=com_content&language=es-ES&Itemid=100328&view=article&lang=es-ES
- Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de control interno*. Editor: International Thomson Editores, S. A. de C. V. Pp. 318.
- Picón D. y Melian Y. (2014) en su investigación *La unidad de análisis en la problemática enseñanza aprendizaje*. <https://doi.org/10.22305/ict-unpa.v6i3.106>
- Pilla Chango, B. V. (2022). *El control interno como herramienta de gestión administrativa*, 2022. [Tesis de Posgrado, Universidad Técnica de Ambato]
- <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35609/1/057%20ADP.pdf>
- Quispe, G. (2021). Implementación de un Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Operativa de los inventarios en Autopartes Ranulfo Días, 2020. [Tesis, de Pregrado, Universidad Señor de Sipán].
- <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8427>
- Resolución Ministerial n.º 363-2005-MINSA. (s. f.). Normas y Documentos Legales - Ministerio de Salud - Plataforma del Estado Peruano.
- <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/252444-363-2005-minsa>

Resolución de superintendencia N.^o 234-2006/SUNAT. (s. f.)

<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2006/234.htm>

Rodríguez, F. (2007). Generalidades acerca de la investigación cuantitativa. *Sistema institucional de investigación de UNITEC*, 39.

Sánchez León S., (2018). *Propuesta de un sistema de Control Interno de los stocks en la empresa comercial Punto Blanco S.A.C.* [Tesis Posgrado, Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1452>

Sunción, M., (2018). *Los Mecanismos del Control Interno en el rubro restaurantes del Perú caso: Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquirroja – Piura.*

<https://hdl.handle.net/20.500.13032/5462y>

Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.^o 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral Decreto Supremo N.^o 003-97-TR (27/03/1997). (s.f.)

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/\\$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_003_27_03_1997.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_003_27_03_1997.pdf)

Valencia, D., y Rincon, X., (2020). *Propuesta de un modelo de Control Interno para el departamento de inventarios en la Empresa SUPER E & CIA SAS.* [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma de Occidente Santiago de Cali].

<http://red.uao.edu.co/handle/10614/12445>

Valencia, J. (2009). *El Sistema de Planeación, Edición (2009).* Monterrey-México, Tercera Edición 2009.

Vara, A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa: Desde la idea inicial hasta la sustentación* (Tercera edición ed.). Universidad San Martín de Porras

Zorrilla y Torres (1986). *Guía para elaborar la tesis.* México: McGraw-Hill Interamericana, 1986.

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/victoria_a_a/capitulo3.pdf

APÉNDICES

ENCUESTA

Apéndices A: Instrumento de recolección de datos

Estimado trabajador (a).

El presente cuestionario tiene por objetivo recolectar información que nos permita conocer de manera general un análisis del control interno y la gestión operativa de las áreas de la empresa; en tal sentido se le solicita responder de manera objetiva. Agradezco anticipadamente su tiempo y disposición para brindar la información requerida.

Instrucciones: Marque con un aspa (X), la respuesta que Ud. considere la más apropiada a la realidad de su centro laboral.

Tabla A1

Instrumento de recolección de datos

CONTROL INTERNO						
Ambiente de Control						
Nº	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Observación
1	El restaurante demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.					
2	El restaurante realiza evaluaciones de desempeño periódicas a los colaboradores.					
3	Conoce la estructura organizacional del restaurante.					
4	Existen funciones de responsabilidad asignadas para cada colaborador del restaurante.					
5	El restaurante demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.					
Evaluación de Riesgos						
Nº	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Observación
6	Conocen las metas, visión, misión y los objetivos del restaurante.					
7	Realiza algún informe de actividades de cumplimiento de los objetivos.					
8	El restaurante analiza las pertinencias oportunas para el alcance de los objetivos y disminución de los riesgos en el establecimiento.					
9	El restaurante cuenta con técnicas para evaluar condiciones que puedan afectar el curso normal de las operaciones del establecimiento.					
10	El restaurante implanta normas correctivas a los riesgos encontrados de manera pertinente.					
Actividades de Control						
Nº	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Observación
11	El restaurante establecido controles en las diversas áreas para la detección de riesgos.					

12	En el restaurante se encuentran detectadas las fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas.					
13	Evalúan periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas.					
14	Los controles implementados están documentados en un Manual de Procedimientos.					

Información y Comunicación

Nº	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Observación
15	Existe una adecuada comunicación entre las diversas áreas del restaurante.					
16	La información fluye de manera limpia, consistente, integrada y con criterios de calidad en el restaurante para la toma de decisiones.					
17	Existen un reglamento interno en el que se indique las obligaciones y actividades en las diversas áreas del restaurante.					
18	El área en donde trabaja cuenta con un adecuado ambiente laboral.					
19	El restaurante brinda capacitaciones laborales.					

Supervisión

Nº	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Observación
20	El restaurante desarrolla evaluaciones continuas para verificar el cumplimiento de las funciones.					
21	Existe evaluación de control y seguimiento para cada área.					
22	Realizan comunicación de las deficiencias que se encuentra en las áreas del restaurante.					

GESTION OPERATIVA

Planificar

Nº	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Observación
23	La empresa brinda conocimiento de sus objetivos o metas del restaurante.					
24	El restaurante mide el desempeño de las actividades que realizan dentro del establecimiento.					

Organizar

Nº	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Observación
25	El restaurante tiene definido el perfil del puesto de trabajo para la selección de personal.					
26	El restaurante tiene planteado una distribución de trabajo para cada área.					

Supervisar

Nº	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Observación
27	Reporta informes diarios, semanales o mensuales de sus actividades en el restaurante.					
28	Las actividades se realizan adecuadamente por el personal responsable y en el tiempo proyectado.					

Apéndices B: Instrumento de guía de observación

Tabla B1

Instrumento de guía de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN				
Nombre de la empresa:	Ubicación:			
Área Inspeccionada:				
Fecha:				
Objetivo de la ficha: Recolectar información detallada de la empresa y permitan documentar de forma estructurada las interacciones, comportamientos y eventos relevantes para ser analizadas posteriormente.				
Aspecto en tener en cuenta en la observación	Bueno	Regular	Malo	Observación
Instalaciones ordenados, limpias e implementadas				
Cuenta con manuales de trabajo				
Tienen roles de funciones establecidos				
Clima laboral				
Capacitaciones semanales o mensuales				
Inventarios actualizados				
Proveedores fijos				
Comunicación interna				
Comunicación externa				
Normas de seguridad y prevención en el trabajo				

Apéndice C: Procesamiento estadístico de confiabilidad del instrumento y valoración de variable

Tabla C1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%	
Casos	Válido	14	100,0	Tabl a C2
	Excluido	0	,0	
	Total	14	100,0	

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	26

Tabla C3

Valoración de la variable control interno

Nivel	Puntaje	
Débil	15 - 35	Tabl a C4
Medio	36 - 55	
Fuerte	56 - 75	

Valoración de la variable gestión operativa

Nivel	Puntaje
Mala	15 - 35
Regular	36 - 55
Adecuada	56 - 75

ANEXOS

Anexo 1: Distribución de Chi-Cuadrado

Figura 23

Tabla de distribución de la Chi-cuadrado

Tabla de la distribución Chi-cuadrado

g=grados de libertad p=área a la derecha

El valor x de la tabla cumple que para X es chi-cuadrado con g grados de libertad P(X>x)=p

g	p										
	0.001	0.025	0.05	0.1	0.25	0.5	0.75	0.9	0.95	0.975	0.99
1	10.827	5.024	3.841	2.706	1.323	0.455	0.102	0.016	0.004	0.001	0
2	13.815	7.378	5.991	4.605	2.773	1.386	0.575	0.211	0.103	0.051	0.002
3	16.266	9.348	7.815	6.251	4.108	2.366	1.213	0.584	0.352	0.216	0.024
4	18.466	11.143	9.488	7.779	5.385	3.357	1.923	1.064	0.711	0.484	0.091
5	20.515	12.832	11.07	9.236	6.626	4.351	2.675	1.61	1.145	0.831	0.21
6	22.457	14.449	12.592	10.645	7.841	5.348	3.455	2.204	1.635	1.237	0.381
7	24.321	16.013	14.067	12.017	9.037	6.346	4.255	2.833	2.167	1.69	0.599
8	26.124	17.535	15.507	13.362	10.219	7.344	5.071	3.49	2.733	2.18	0.857
9	27.877	19.023	16.919	14.684	11.389	8.343	5.899	4.168	3.325	2.7	1.152
10	29.588	20.483	18.307	15.987	12.549	9.342	6.737	4.865	3.94	3.247	1.479
11	31.264	21.92	19.675	17.275	13.701	10.341	7.584	5.578	4.575	3.816	1.834
12	32.909	23.337	21.026	18.549	14.845	11.34	8.438	6.304	5.226	4.404	2.214
13	34.527	24.736	22.362	19.812	15.984	12.34	9.299	7.041	5.892	5.009	2.617
14	36.124	26.119	23.685	21.064	17.117	13.339	10.165	7.79	6.571	5.629	3.041
15	37.698	27.488	24.996	22.307	18.245	14.339	11.037	8.547	7.261	6.262	3.483
16	39.252	28.845	26.296	23.542	19.369	15.338	11.912	9.312	7.962	6.908	3.942
17	40.791	30.191	27.587	24.769	20.489	16.338	12.792	10.085	8.672	7.564	4.416
18	42.312	31.526	28.869	25.989	21.605	17.338	13.675	10.865	9.39	8.231	4.905
19	43.819	32.852	30.144	27.204	22.718	18.338	14.562	11.651	10.117	8.907	5.407
20	45.314	34.17	31.41	28.412	23.828	19.337	15.452	12.443	10.851	9.591	5.921
21	46.796	35.479	32.671	29.615	24.935	20.337	16.344	13.24	11.591	10.283	6.447
22	48.268	36.781	33.924	30.813	26.039	21.337	17.24	14.041	12.338	10.982	6.983
23	49.728	38.076	35.172	32.007	27.141	22.337	18.137	14.848	13.091	11.689	7.529
24	51.179	39.364	36.415	33.196	28.241	23.337	19.037	15.659	13.848	12.401	8.085
25	52.619	40.646	37.652	34.382	29.339	24.337	19.939	16.473	14.611	13.12	8.649
26	54.051	41.923	38.885	35.563	30.435	25.336	20.843	17.292	15.379	13.844	9.222
27	55.475	43.195	40.113	36.741	31.528	26.336	21.749	18.114	16.151	14.573	9.803
28	56.892	44.461	41.337	37.916	32.62	27.336	22.657	18.939	16.928	15.308	10.391
29	58.301	45.722	42.557	39.087	33.711	28.336	23.567	19.768	17.708	16.047	10.986
30	59.702	46.979	43.773	40.256	34.8	29.336	24.478	20.599	18.493	16.791	11.588
35	66.619	53.203	49.802	46.059	40.223	34.336	29.054	24.797	22.465	20.569	14.688
40	73.403	59.342	55.758	51.805	45.616	39.335	33.66	29.051	26.509	24.433	17.917
45	80.078	65.41	61.656	57.505	50.985	44.335	38.291	33.35	30.612	28.366	21.251
50	86.66	71.42	67.505	63.167	56.334	49.335	42.942	37.689	34.764	32.357	24.674
55	93.167	77.38	73.311	68.796	61.665	54.335	47.61	42.06	38.958	36.398	28.173
60	99.608	83.298	79.082	74.397	66.981	59.335	52.294	46.459	43.188	40.482	31.738
65	105.988	89.177	84.821	79.973	72.285	64.335	56.99	50.883	47.45	44.603	35.362
70	112.317	95.023	90.531	85.527	77.577	69.334	61.698	55.329	51.739	48.758	39.036
75	118.599	100.839	96.217	91.061	82.858	74.334	66.417	59.795	56.054	52.942	42.757
80	124.839	106.629	101.879	96.578	88.13	79.334	71.145	64.278	60.391	57.153	46.52
85	131.043	112.393	107.522	102.079	93.394	84.334	75.881	68.777	64.749	61.389	50.32
90	137.208	118.136	113.145	107.565	98.65	89.334	80.625	73.291	69.126	65.647	54.156
95	143.343	123.858	118.752	113.038	103.899	94.334	85.376	77.818	73.52	69.925	58.022
100	149.449	129.561	124.342	118.498	109.141	99.334	90.133	82.358	77.929	74.222	61.918

Anexo 2: Formato de validación del instrumento de investigación por experto.

- 1. Título de la Tesis: “EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA EMPRESA CORPORACION CHACOR E.I.R.L.”, CHICLAYO 2022.**
- 2. Nombre de la Maestrante: CHAVESTA CORNEJO JHONATAN**
- 3. Experto: JULIO SANCHEZ DE LA PUENTE**
- 4. Grado Académico:**
- 5. Instrucciones:**

Estimado experto:

Adjunto encuesta estructurada, matriz de consistencia metodológica, y análisis de confiabilidad, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

Nº	Indicadores	Definición	Excelete nte	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficie nte
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicado la prueba de fiabilidad estadística)		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras. para controlar la contaminación de las respuestas		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		X			

Opinión: Favorable (Apto para su aplicación).

Cajamarca, 27 de julio de 2022.



.....

Dr. Julio Sánchez De La Puente
DNI: 18112867

Anexo 3: Formato de validación del instrumento de investigación por experto.

1. Título de la Tesis: “EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA EN EL RESTAURANTE YAIPÉN AL GUSTO”, CHICLAYO 2021.

2. Nombre de la Maestrante: CHAVESTA CORNEJO JHONATAN

3. Experto: MARÍA LEÓN MORALES

4. Grado Académico:

5. Instrucciones:

Estimado experto:

Adjunto encuesta estructurada, matriz de consistencia metodológica, y análisis de confiabilidad, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

Nº	Indicadores	Definición	Excelete nte	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficie nte
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.		x			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		x			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		x			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		x			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicado la prueba de fiabilidad estadística)		x			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras. para controlar la contaminación de las respuestas		x			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		x			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		x			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.		x			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		x			

Opinión: Favorable (Apto para su aplicación).

Cajamarca, 04 de diciembre del 2022.



.....

**Firma del experto
DNI: 2661266**