

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD**



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**Influencia del control interno en la gestión administrativa del  
Restaurante Chifa Hugo's EIRL – 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contadora Pública

**Autora:**

Bch. Alva Jaurigui Maria Elena

**Asesor:**

Dr. León Caveró Francisco Rafael

0000-0001-5955-4495

Chimbote – Perú

2021

**PALABRAS CLAVE:** Control interno y gestión administrativa

Tema	Control interno
Especialidad	Auditoria

**KEYWORDS:**

Theme	Accounting
Specialty	Audit

**LINEA DE INVESTIGACION:**

**Área**

05 Ciencias sociales

**Sub área**

05.01 Economía y negocios

**Disciplina**

05.01.02 Economía

**Línea**

05.09.01.06 Auditoria

## **TITULO**

**Influencia del control interno en la gestión administrativa  
del Restaurante Chifa Hugo´s – 2019**

**Influence of internal control in the administrative  
Management of Chifa Hugo´s Restaurant – 2019**

## **RESUMEN**

El objetivo general de la investigación tuvo como finalidad, describir la influencia del control interno en la gestión administrativa del restaurante Chifa Hugo's E.I.R.L-2019, para la cual se utilizó el tipo de investigación descriptiva, transversal - no experimental.

Se utilizó como técnica a la encuesta, como instrumento el cuestionario. La población fue el restaurante Chifa Hugo's conformado por un total de 45 trabajadores, tomándose como muestra a 8 trabajadores del área administrativa. De la misma forma se procedió a tomar los datos necesarios los cuales se plasmaron en el programa Microsoft Office y Excel Profesional Plus 2019, utilizándose las tablas de frecuencia.

Los resultados que se obtuvieron confirman la hipótesis planteada, quedo demostrado cuando el 62% de los encuestados consideran que en la empresa no existe un ambiente de control, el 100% de los encuestados refiere que no existe un reconocimiento y evaluación de los riesgos que se presentan, el 68% de encuestados considera que siempre han existido debilidades en el área contable, al no contar con informes actualizados de la situación financiera de la empresa, así mismo el 62% considera que solo a veces se le hace de conocimiento a los trabajadores las actividades a realizar, finalmente el 87% considera que los informes que se elaboran en recursos humanos, contabilidad y caja son deficientes.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to describe the influence of internal control in the administrative management of the restaurant Chifa Hugo's E.I.R.L-2019, for which the type of descriptive, cross-sectional - non-experimental research was used.

The survey was used as a technique, the questionnaire as an instrument. The population was the Chifa Hugo's restaurant, made up of a total of 45 workers, taking as a sample 8 workers from the administrative area. In the same way, the necessary data was taken, which was reflected in the Microsoft Office and Excel Professional Plus 2019 program, using the frequency tables.

The results obtained confirm the hypothesis raised, it was demonstrated when 62% of the respondents consider that there is no control environment in the company, 100% of the respondents refer that there is no recognition and evaluation of the risks that are present, 68% of respondents consider that there have always been weaknesses in the accounting area, as they do not have updated reports on the financial situation of the company, likewise 62% consider that only sometimes it is made known to the workers the activities to be carried out, finally 87% consider that the reports that are prepared in human resources, accounting and cash are deficient.

# ÍNDICE

<b>PALABRAS CLAVE .....</b>	<b>I</b>
<b>TITULO.....</b>	<b>II</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>III</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>IV</b>
<b>INDICE .....</b>	<b>v</b>
<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>VI</b>
<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>1</b>
<b>1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 ANTECEDENTES.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2 FUNDAMENTACION CIENTIFICA.....</b>	<b>3</b>
<b>2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>3. PROBLEMA .....</b>	<b>13</b>
<b>4. CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....</b>	<b>13</b>
<b>5. HIPÓTESIS.....</b>	<b>15</b>
<b>6. OBJETIVOS .....</b>	<b>15</b>
<b>METODLOGIA .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>17</b>
<b>2.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>18</b>
<b>2.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>19</b>
<b>ANALISIS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>45</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>51</b>
<b>5.1 CONCLUSIONES.....</b>	<b>52</b>
<b>5.2 RECOMENDACIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>APÉNDICES Y ANEXOS .....</b>	<b>57</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Existencia de ambiente de control interno.....	20
<b>Tabla 2:</b> Procesos para el desarrollo eficiente en las actividades de la empresa .....	21
<b>Tabla 3:</b> Desarrollo de políticas para el desarrollo de las actividades en las áreas como recursos humanos, contabilidad y caja.....	22
<b>Tabla 4:</b> Aspectos establecidos del desarrollo personal en un reglamento.....	23
<b>Tabla 5:</b> Existencia de un trabajo en conjunto para el cumplimiento de objetivos ..	24
<b>Tabla 6:</b> Ambiente de control en la empresa .....	25
<b>Tabla 7:</b> Reconocimiento y evaluación de riesgos .....	26
<b>Tabla 8:</b> Monitoreo permanente de las actividades de control .....	27
<b>Tabla 9:</b> Delegación de actividades .....	28
<b>Tabla 10:</b> Información y comunicación en el proceso de control interno .....	29
<b>Tabla 11:</b> Procedimientos de supervisión .....	30
<b>Tabla 12:</b> Ejecución de auditorias.....	31
<b>Tabla 13:</b> Deficiencias en el desarrollo del control interno .....	32
<b>Tabla 14:</b> Consecuencias negativas por deficiencias encontradas.....	33
<b>Tabla 15:</b> Debilidades en el área contable .....	34
<b>Tabla 16:</b> Cumplimiento de objetivos.....	35
<b>Tabla 17:</b> Programa de capacitación a trabajadores .....	36
<b>Tabla 18:</b> Estructura organizacional .....	37
<b>Tabla 19:</b> Desempeño de las funciones .....	38
<b>Tabla 20:</b> Toma de decisiones .....	39
<b>Tabla 21:</b> Procesos administrativos .....	40
<b>Tabla 22:</b> Medidas correctivas en incidencias ocurridas .....	41
<b>Tabla 23:</b> Monitoreo en las actividades diarias .....	42
<b>Tabla 24:</b> Control de los procesos .....	43
<b>Tabla 25:</b> Implementación del control interno.....	44

# **CAPITULO I**

## **INTRODUCCION**

## **1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

### **1.1 ANTECEDENTES**

**(Aquipucho, 2015)** En su análisis, comprende la importancia del control interno en el desarrollo de "adquisiciones" y contratación de un municipio y los diferentes cambios que existen cuando se tiene un mal control interno, ya que esta es una institución pública que en cada período pasa por cambios y actualizaciones de gestión.

Concluyendo que es posible diagnosticar el control que la empresa mantiene al tener un control interno concreto, ayudando a los procesos sean una ayuda efectiva en la planificación de la adquisición de bienes o servicios en estas áreas, con el fin de garantizar un mejor servicio oportuno a la sociedad.

**(Carbajal & Rosario, 2017)**” En su trabajo relacionado al desarrollo del control interno y la manera responsable y oportuna para un incremento eficiente y el desempeño de los procesos administrativos establecidos. Los cuales deben ser monitoreados cuales también se evidenciarán en los estados financieros que se preparan mensualmente para la evaluación correspondiente y tomar decisiones para la mejora de la empresa.

**(Hinostroza, 2016)** En su indagación, concluye que la eficiencia de la gestión administrativa son sistemas, procedimientos, estándares, mecanismos que son esenciales para el cumplimiento, el desempeño de las ocupaciones y el resultado de las metas y objetivos propuestos, para el correcto funcionamiento de la organización. Ayudando así a actualizar las metas, objetivos y estructura organizacional de acuerdo con las funciones que cumplen las diferentes áreas de la empresa.

**(Calle, 2018)** En su trabajo planteado, concluye que, a través del control interno ayuda a evaluar el desarrollo de la empresa, donde es efectivo para cumplir con los estándares establecidos, minimizando los riesgos en el sistema financiero de la empresa.

**(Miranda, 2018)**” En su tesis planteada, revela la importancia del personal que trabaja en la organización utilizando la encuesta como instrumento, la aplicó a los trabajadores en las áreas de adquisición y suministro, definiendo que no aplican las herramientas necesarias para llevar a cabo los procesos de contratación, concluyendo que por no tener un personal calificado perjudicando a la institución por una mala auditoría de gestión.

**(Ocampos & Valencia, 2016)** En su tesis planteada afirma que las actividades de control son un objetivo principal de cada área de una empresa la cual ayuda a estipular la concordancia que la gestión administrativa debe tener con determinadas áreas, para el desarrollo y adecuada aplicación teniendo un control interno presente en el desarrollo de la empresa.

**(Vega, 2016)** Su investigación tuvo como propósito comprobar como el desarrollo de la gestión administrativa influye en desarrollo de la entidad. Concluyendo que deben estar directamente relacionadas con un plan estratégico con buena gestión de recursos humanos, capacitados para el desarrollo de sus funciones.

**(Minaya, 2016)** Su investigación fijó que el control interno en la gestión la administración permite identificar y prevenir errores e irregularidades para ayudar a fortificar la seguridad de la información financiera de la empresa, el amparo de los activos, el desempeño de los estándares establecidos, asegurando que la empresa cumpla con los objetivos propuestos.

## **1.2 FUNDAMENTACION CIENTIFICA**

### **CONTROL INTERNO**

**(Cepeda, 2017)** Específica que el control interno son las gestiones tomadas por la administración para ampliar la probabilidad de que se cumplan los objetivos propuestos por la empresa. Del mismo modo, mediante la planificación, orientación y cumplimiento de todas las tareas y

acciones designadas en la empresa, asegurándose de que se cumplan los objetivos y metas.

**(Mantilla, 2018)** Precisa al control interno como el proceso, un mecanismo que lleva a cabo la administración, la administración y los trabajadores que conforman una empresa. Con el propósito de asegurar el manejo correcto y el cumplimiento de los objetivos y así garantizar el desarrollo eficiente de la empresa.

### **OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO.**

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
- Garantizar la eficacia y la eficiencia en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión de la organización.
- Velar por que todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, así como también detectar y corregir errores que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar por que la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

### **ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO:**

- Definición de los objetivos y las metas tanto generales, como específicas.
- Definición de las políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
- Utilizar o adoptar un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.
- Establecimiento de mecanismos que les permitan a las organizaciones conocer las opiniones que tienen sus usuarios o clientes sobre la gestión desarrollada.
- Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.
- Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
- Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal.
- Simplificación y actualización del manual de normas y procedimientos.

### **CLASIFICACION DEL CONTROL INTERNO:**

**A) AMBIENTE DE CONTROL:** Factores diversos que toda organización debe contar como estructura organizacional, políticas de administración y de los recursos humanos.

**B) EVALUACIÓN DE RIESGOS:** Proceso de evaluación donde se identifican y analizan los riesgos interno y externo.

**C) ACTIVIDADES DE CONTROL:** Procedimientos que asegurarán la dirección hacia donde se dirige la empresa. (controles previos, detección y correctivos)

**D) INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:** Recopilación de información sobre la situación actual de la empresa y darla a conocer para el cumplimiento de las funciones de cada trabajador.

**E) SUPERVISIÓN:** Proceso donde se comprueba el adecuado funcionamiento de la empresa.

### **CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**A) CONTROL ADMINISTRATIVO:** Comprende los procedimientos y métodos direccionados a la eficiencia y las políticas que se desarrolla en la empresa.

**B) CONTROL CONTABLE:** Comprenden los métodos y procedimientos direccionados a salvaguardar los activos de la empresa

### **NORMAS QUE LA REGULAN:**

#### **A) AUTOCONTROL**

Capacidad que tienen los funcionarios en la organización para evaluar y controlar su trabajo, descubrir desviaciones y proponer correctivos en el proceso del cumplimiento de las funciones.

#### **B) AUTORREGULACIÓN**

Capacidad de la organización en el desarrollo de sus actividades y aplicar normas y procedimientos que permitan el desarrollo, mejoramiento del SCI.

#### **C) AUTOGESTIÓN**

Capacidad de la empresa para evaluar el eficaz funcionamiento de la empresa.

### **EVOLUCIÓN DE CONTROL INTERNO**

#### **COSO**

(Comisión treadway, 1992) Es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU,

ayudando a ofrecer liderazgo intelectual: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude.

### **COSO I**

**(Commission, 1992)** Proceso llevado por la dirección y el personal, orientado a proporcionar seguridad en la realización de los objetivos en la empresa.

### **COSO II**

**(Commission, 1992)** Se incorporan los cinco componentes: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión.

### **COSO III**

**(Commission, 2013)** Se incorpora la importancia del procedimiento de la gestión de los riesgos ayudando a la mejora de los sistemas de riesgos, mejora la confianza y ayuda a la prevención de los riesgos en la empresa.

## **GESTION ADMINISTRATIVA**

**(Ferrando, 2015)** En su libro da a conocer que toda institución o empresa de desarrolla mediante un incremento de tareas y gestiones que ayudan a contribuir a la eficacia y el desarrollo eficiente de la organización. Siendo la responsabilidad de la gestión administrativa es asegurar el funcionamiento por medio de la planeación y la realización de las tareas que ayudarán a la formación para alcanzar sus metas propuestas.

## **IMPORTANCIA**

Ayuda a la ejecución y potenciación de las actividades relacionadas para cumplir objetivos empresariales.

## **OBJETIVOS**

- Mejora el proceso ayudando al desempeño de la entidad.
- Cumplimiento de los objetivos.
- Crea control de los procesos.
- Evaluar la situación actual de las actividades de la empresa

## **PROCESO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

- **PLANIFICACIÓN:** Determina las actividades que se desarrollan y los resultados que se dan a futuro en la empresa
- **ORGANIZACIÓN:** Ordenamiento de las funciones de todos los miembros de la entidad
- **DIRECCIÓN:** Delegación de tareas y funciones para el desarrollo de los objetivos.
- **CONTROL:** consiste en la evaluación y corrección de las actividades y asegurar la realización de los planes.

## **PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

### **1. PLANIFICACIÓN:**

Se deberá realizar una planificación apropiada donde estén claramente delimitados los objetivos que se proponen alcanzar. Así mismo se debe establecer las acciones que ayudarán al logro de estos objetivos previamente propuestos.

### **2. COHERENCIA**

Asignación de tareas y responsabilidades deben ser establecidas de forma racional. De manera que todo empleado puede cumplir con su trabajo en los tiempos y en la forma estipulados en la planificación. Todo esto debe estar en coherencia con los recursos financieros y materiales que posee la empresa.

### **3. DISCIPLINA Y ORDEN**

Se debe seguir una serie de reglas que deberán establecerse en forma sistemática y organizada. Con el fin de que se puedan desarrollar todas las tareas metódicamente. Puesto que solo de esa forma se puede lograr el alcance de los objetivos.

## **BENEFICIOS DEL LA ADECUADO APLICACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

### **1. INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD**

Lo que optimiza el funcionamiento de todas las actividades de la empresa. Generando un incremento de la **productividad**, dado que se pueden modificar y adecuar todos los procesos que afectan en forma negativa la productividad.

### **2. CENTRARSE EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS**

Esto se consigue teniendo una correcta planificación, un conjunto de estrategias bien definidas y un equipo de trabajo que opera de forma coordinada. Todo esto en conjunto hace que los objetivos se alcancen en los tiempos previamente establecidos.

### **3. MAXIMIZAR EL USO DE LOS RECURSOS**

En tercer lugar, al tener bien definidos los objetivos, las estrategias y al tener los equipos de trabajo coordinado se pueden ahorrar todo tipo de recursos. Tales como tiempo, dinero y **recursos materiales**. Dado que todo se usa de manera más inteligente y eficaz.

## **OBJETIVOS QUE SE PROPONE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Se pueden lograr al implementar la gestión administrativa son:

- Maximizar los procesos implementados en la gestión administrativa para lograr un mejor desempeño.
- Mejorar el seguimiento y el control de los procedimientos internos de la organización asegurando una mejor evaluación de lo que se está haciendo.
- Que el trabajo sea realice de manera más sencilla y eficaz, facilitando el logro de los objetivos.
- Ofrecer mejores **bienes y servicios** al **mercado**, mediante la utilización de nuevas tecnologías que mejoren las tareas y los procesos.

## **CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Área supervisada por el gerente administrativo, supervisa las operaciones de la organización y se asegura de que el flujo de información sea efectivo y de que los recursos se empleen de manera eficiente.

El gerente administrativo cuenta con un equipo de trabajo a cargo, integrado por jefes, analistas y encargados de la gerencia. El equipo tiene varias responsabilidades que cumplir y, dependiendo del rubro o especialidad en la que se desempeñen, se ocupan de:

- Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos.
- Liderar varios equipos de trabajo.
- Supervisar la ejecución presupuestaria de la empresa.
- Proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión de personal.
- Controlar el proceso de remuneraciones a los empleados.
- Elaborar programas de capacitación y desarrollo del personal.
- Realizar estudios y diagnósticos de manera periódica, sobre el clima de trabajo.
- Proponer, informar y mantener actualizado al directorio de la organización.
- Preparar planes y previsiones de ventas.

## **FUNCIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

### **1. REALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN**

Los procesos de gestión deben realizarse adecuadamente para que se lleve a cabo el desempeño efectivo en cada una de las funciones administrativas.

Estos deben incluir la planeación, organización, dirección y control, girando todos con base en el cumplimiento de los objetivos.

## **2. CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

Se refiere a la selección, capacitación, colocación y remuneración del personal. El logro de los objetivos de la organización depende de poder contar con el personal adecuado, por lo cual se debe mantener el interés de cubrir las necesidades de los empleados y, a la vez, ser leales a la organización.

## **3. SALVAGUARDIA DE LOS ACTIVOS**

Los activos de una organización deben estar protegidos contra el uso indebido, pérdida o daño causado por robo, incendio o cualquier otro medio.

Por esto es necesario mantener un registro adecuado para cada tipo de activo, responsabilizando al personal de su correcto uso y salvaguarda.

## **4. RELACIONES PÚBLICAS**

Una de las funciones importantes de la gestión administrativa es el establecimiento y mantenimiento de diversas líneas de comunicación entre la organización y su público relacionado (clientes, accionistas, empleados, proveedores, consumidores).

Establecer secuencias de trabajo

Para un desempeño estable y sin interrupciones del trabajo administrativo, deben desarrollarse sistemas y procedimientos de rutinas definidas. Esto es motivado al carácter de interdependencia e interrelación entre las labores específicas de cada departamento.

## **5. COMPRA DE ACTIVOS FIJOS**

En cada departamento existe una necesidad de activos fijos adecuados para tener un rendimiento eficiente y económico del trabajo allí realizado. Por lo tanto, se debe seguir un procedimiento estándar en la selección y compra de cada tipo de activo fijo requerido.

Un aspecto importante es realizar una detección y evaluación de la necesidad real del activo, evitando así gastos innecesarios que repercutan en las finanzas de la empresa.

## **6. DISEÑO Y CONTROL DE FORMAS**

Dado que el trabajo administrativo tiene características particulares, se deben diseñar los formularios utilizados a fin de proporcionar la información requerida de manera adecuada.

Es deber de la administración diseñar estos formularios y tratar de estandarizar su uso, a fin de reducir costos.

## **7. COMPRA DE PAPELERÍA Y ARTÍCULOS DE OFICINA**

Estos artículos deben cubrir las necesidades de los usuarios, ya que repercutirán en la ejecución sistemática y rápida del trabajo que se hace.

Por tanto, es importante velar por la estandarización, selección y compra de dichos insumos, así como su distribución a otros departamentos, cuando sea necesario

## **2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

En la empresa materia de estudio se observó que no se maneja un control apropiado en la administración, dándose la importancia de la investigación realizada la cual tuvo en cuenta diversos factores: organización de la empresa, reglamentos internos y controles administrativos.

Originándose así la necesidad de contar con sistema de control imponente para las áreas comprendidas en el sistema de gestión administrativa como son gerencia, recursos humanos y caja. Demostrando la actual ineficiencia del control interno en la gestión administrativa que atraviesa la empresa y poder tomar las decisiones oportunas, la misma que ayudará alcanzar los objetivos propuestos de la empresa.

Considerándose dicha investigación realizada de gran utilidad para otros investigadores, empresas relacionadas al rubro de servicio, interesadas en la

materia de estudio realizada, sirviendo como aporte al conocimiento y base a los futuros profesionales.

### 3. PROBLEMA

¿Cómo influye el control interno en la gestión administrativa” del restaurante Chifa Hugo’s – 2019?

### 4. CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES CONTROL INTERNO

(Mantilla, 2018) Grupo de reglas, principios, fundamentos, técnicas, reglas, que juntas forman una empresa y la realización de la misma, logrando la labor, funcionamiento, desarrollo y el cumplimiento de sus objetivos propuestos. También lo precisan como el plan de la empresa donde se plasman los deberes y responsabilidades de los trabajadores. Así como los métodos para salvaguardar la economía y financiero de la empresa.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR DE VARIABLES	ÍTEMS
Dependent e Control interno	<i>Cepeda, (2017)</i> Específica que el control interno son las gestiones tomadas por la administración para ampliar la probabilidad de que se cumplan los objetivos propuestos por la empresa.	Estas acciones de control que consiste en asegurarse de que todo lo que ocurre deben estar sujetas al cumplimiento de las normas, políticas, técnicas y procedimientos.	componentes	- Ambiente de control - Evaluación de riesgos - Actividades de control - Información y comunicación - Supervisión y seguimiento.	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10,11
			Valoración	- Deficiencias de control - Deficiencias importantes - Debilidades significativas - Debilidades materiales.	12,13,14,15

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA

(Ferrando, 2015) Acciones y mecanismos que ayudan a utilizar y conducir con orden los recursos utilizados, materiales financieros de la empresa, para consumir con los objetivos propuestos.

La gestión administrativa es fundamental para una empresa, porque conforman las bases en el cual se rigen los principios objetivos de la empresa.

### ALGUNOS OBJETIVOS TENEMOS:

- Adquirir información contable, financiera contable y oportuna
- Prevenir robos y malversaciones.
- Localizar errores administrativos y contables.
- Amparar los bienes que posee la empresa.
- Originar la eficiencia del personal de trabajo.
- Entre otros.

<i>VARIABLE</i>	<i>DEFINICION CONCEPTUAL</i>	<i>DEFINICIÓN OPERACIONAL</i>	<i>DIMENSION</i>	<i>INDICADOR DE VARIABLES</i>	<i>ÍTEMS</i>
<i>Independiente Gestión Administrativa</i>	<i>Ferrando, (2015) En su libro da a conocer que toda institución o empresa de desarrolla mediante un incremento de tareas y gestiones que ayudan a contribuir a la eficacia y el desarrollo eficiente de la organización.</i>	<i>conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.</i>	<i>Valoración</i>	<i>- Muy eficiente - Eficiente - Poco eficiente - deficiente</i>	<i>16,17,18, 19,20</i>
			<i>componentes</i>	<i>- Planificación - Organización - Ejecución - Control</i>	<i>21,22,23, 24,25</i>

## **5. HIPÓTESIS**

El control interno mejora significativamente la gestión administrativa del Restaurante Chifa Hugo´s E.I.R.L – 2019

## **6. OBJETIVOS**

### **I. OBJETIVO GENERAL**

Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa del restaurante Chifa Hugo´s E.I.R.L – 2019

### **II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Detallar los componentes del control interno del Restaurante Chifa Hugo´s E.I.R.L -2019.
2. Interpretar el control interno en el restaurante Chifa Hugo´s – E.I.R.L 2019.
3. Interpretar la gestión administrativa del Restaurante Chifa Hugo´s E.I.R.L – 2019.
4. Detallar los componentes del proceso administrativo más relevantes en la gestión administrativa del restaurante Chifa Hugo´s E.I.R.L – 2019.

# **CAPITULO II**

## **METODLOGIA**

## **2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación fue de tipo descriptivo estuvo orientada a conocer y plantear alternativas para resolver problemas del control interno y la gestión administrativa de la empresa Chifa Hugo's del periodo 2019.

**DESCRIPTIVA:** La investigación permitió describir, detallar e identificar el comportamiento del control interno y la orientación de la gestión administrativa de la empresa Chifa Hugo's EIRL.

### **2.1.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

**TRANSVERSAL:** La investigación estuvo relacionada con el análisis de las variables: el control interno y su influencia en la gestión administrativa de la empresa Restaurante Chifa Hugo's EIRL, durante el periodo 2019.

**NO EXPERIMENTAL.** Las variables no fueron tratadas: la influencia del control interno en la gestión administrativa del restaurante Chifa Hugo's - 2019. Se observará la realidad, el recojo de información fue en un solo momento tiempo y espacio.

## **2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **2.2.1 POBLACIÓN**

Fue la empresa restaurante Chifa Hugo's E.I.R.L compuesta por 45 trabajadores, la empresa está relacionado al rubro gastronómico en la ciudad de Chimbote y Nvo. Chimbote.

### **2.2.2 MUESTRA**

Correspondió a 8 trabajadores del área administrativa de la citada empresa, como gerente, contador, administrador, auxiliares administrativos (2), auxiliares contables (3).

### **2.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**LA TÉCNICA.** Se utilizó como técnica la encuesta para recolectar y seleccionar información eficaz sobre el control interno en la gestión administrativa del restaurante Chifa Hugo's - 2019.

**EL INSTRUMENTO.** Se utilizó el cuestionario, que consistió en un grupo de preguntas para recopilar información necesaria y precisa la cual permitió corroborar los objetivos planteados.

### **2.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

En el trabajo de investigación se procedió a tomar los datos necesarios, la misma que se plasmaron en el programa de Microsoft Office Profesional Plus 2019 – Word, mediante la guía de entrevista utilizada para su desarrollo, registrándose los datos en el programa Microsoft Office Profesional Plus 2019 – Excel, utilizándose las tablas de frecuencia para la determinación de su porcentaje la misma fueron analizadas e interpretadas de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.

# **CAPITULO III**

## **RESULTADOS**

### 3.1. DESCRIPCION DE LA INFLUENCIA CONTROL INTERNO

**Tabla N° 01:**

*Existencia de ambiente de control interno*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0 %
Casi siempre	0	0 %
A veces	3	38 %
Nunca	5	62 %
Total	8	100 %

*Fuente:* Base de datos de las variables de estudio.

#### **Interpretación:**

Del 100% del personal encuestado, el 62% considera que nunca existe en la empresa un ambiente de control interno, la misma que no ayuda a identificar los riesgos que pueden existir. Mientras que solo el 38% considera que solo a veces existe un ambiente de control interno la misma que conlleva a tener deficiencias en las diversas áreas de la empresa.

Observamos también que ninguno de los encuestados consideró que existe el control interno.

**Tabla N° 02:**

*Procesos para el desarrollo eficiente en las actividades de la empresa*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	0	0 %
<b>Casi siempre</b>	3	37%
<b>A veces</b>	4	50%
<b>Nunca</b>	1	13%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Base de datos de las variables de estudio.*

**INTERPRETACION:**

El 50% de los encuestados considera que solo a veces se revisa, analiza y adecuan los procedimientos que el proceso de control interno requiere en las actividades de una empresa, siendo uno de los problemas de la empresa el proceso de la contratación del personal. El 37% considera que casi siempre se establecen procesos en el desarrollo de la empresa. Mientras que el 13% de los encuestados considera que nunca se realizan los procesos adecuados en las actividades de la empresa.

**Tabla N°03:**

*Desarrollo de políticas para el desarrollo de las actividades en las áreas como recursos humanos, contabilidad y caja.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	0	0 %
<b>Casi siempre</b>	2	25%
<b>A veces</b>	6	75%
<b>Nunca</b>	0	0 %
<b>Total</b>	8	100 %

*Fuente: Base de datos de las variables de estudio.*

#### **INTERPRETACION:**

La tabla N°3 nos muestra que el 75% de los encuestados considera que a veces se desarrollan políticas que ayudan que las actividades de las diferentes áreas de la empresa puedan cumplir sus objetivos. El 25% asegura que casi siempre se rige por reglas, políticas que tienen establecidos cada área para el desarrollo de sus actividades.

**Tabla N°04:**

*Aspectos establecidos del desarrollo profesional en un reglamento*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	0	0 %
<b>Casi siempre</b>	1	13%
<b>A veces</b>	3	37%
<b>Nunca</b>	4	50%
<b>Total</b>	8	100 %

*Fuente: Base de datos de las variables de estudio.*

**INTERPRETACION:**

Un 50% de los encuestados considera que no hay un reglamento interno donde se establezcan todos los aspectos del desarrollo profesional del personal, la cual conlleva a que los trabajadores no desarrollen oportunamente sus labores. El 37% de los trabajadores considera que solo a veces los trabajadores cumplen con su desarrollo profesional. El 13% encuestado considera que casi siempre sus actividades que desarrolla en la empresa está relacionada a su desarrollo profesional y sobre todo al desarrollo de la empresa.

**Tabla N°05:**

*Existencia de un trabajo en conjunto para el cumplimiento de objetivos*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	0	0 %
<b>Casi siempre</b>	0	0 %
<b>A veces</b>	5	62%
<b>Nunca</b>	3	38%
<b>Total</b>	8	100 %

*Fuente: Base de datos de las variables de estudio.*

**INTERPRETACION:**

El 62% de los trabajadores encuestados afirmó que solo a veces existe un trabajo en conjunto con los encargados de las áreas de la empresa como son: recursos humanos, contabilidad y caja. La cual es perjudicial para la empresa ya que no existe la comunicación para el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de sus metas. El 38% de afirmó que nunca ha existido un trabajo en conjunto, logrando que no se cumplan los objetivos planteados por la empresa.

### 3.1.2 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

**Tabla N°06:**

*Ambiente de control en la empresa*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	8	100 %
<b>Casi siempre</b>	0	0 %
<b>A veces</b>	0	0 %
<b>Nunca</b>	0	0 %
<b>Total</b>	8	100 %

*Fuente: Base de datos de las variables de estudio.*

#### **INTERPRETACION:**

La tabla de 6 muestra que el 100% de los trabajadores encuestados considera que un buen ambiente de control ayudaría a la empresa en el desarrollo de sus actividades y al cumplimiento de sus objetivos ya que la empresa no cuenta con una correcta aplicación del control interno.

**Tabla N°07:**

*Reconocimiento y evaluación de riesgos*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	0	0 %
<b>Casi siempre</b>	0	0 %
<b>A veces</b>	0	0 %
<b>Nunca</b>	8	100%
<b>Total</b>	8	100 %

*Fuente:* Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACION:**

El 100% de los encuestados considera que la empresa nunca ha capacitado a los trabajadores responsables de las diferentes áreas de la empresa, la cual conlleva a que los trabajadores no reconozcan a tiempo los riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades de la empresa

**Tabla N°08:**

*Monitoreo permanente de las actividades de control*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	0	0 %
<b>Casi siempre</b>	1	13%
<b>A veces</b>	1	13%
<b>Nunca</b>	6	74%
<b>Total</b>	8	100 %

*Fuente: Base de datos de las variables de estudio.*

#### **INTERPRETACION:**

La tabla 8 nos muestra que el 74 % de los encuestados considera que nunca existe un monitoreo que permita realizar los análisis correspondientes de la situación de la empresa. El 13% considera que solo a veces de manera individual cada área de la empresa da seguimiento al desarrollo de sus actividades el otro 13% de los trabajadores afirmo que casi siempre se encuentran vigilantes en las actividades de su área en el que se desarrollan.

**Tabla N°09:**

*Delegación de actividades*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	6	75 %
<b>Casi siempre</b>	2	25 %
<b>A veces</b>	0	0 %
<b>Nunca</b>	0	0 %
<b>Total</b>	8	100 %

*Fuente:* Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACION:**

El 75% de los trabajadores encuestados considera que siempre se delegan a los trabajadores actividades en las diferentes áreas de la empresa, las mismas que suelen ser ajenas a las actividades que cada trabajador realiza, conllevando a errores que pueden ser de perjuicio para la empresa. El 25% asegura que casi siempre realizan actividades ajenas al de su desarrollo del área en el que corresponden en la empresa.

**Tabla N°10:**

*Información y comunicación en el proceso de control interno*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	0	0 %
<b>Casi siempre</b>	0	0 %
<b>A veces</b>	4	50%
<b>Nunca</b>	4	50%
<b>Total</b>	8	100%

*Fuente: Base de datos de las variables de estudio.*

**INTERPRETACION:**

El 50% de los encuestados considera solo a veces existe una correcta comunicación e información de la situación actual de la empresa, los cuales perjudican a la empresa al no poder detectar a tiempo los errores ocasionados ya sean multas o sanciones de entidades reguladoras del estado.

El otro 50% de los encuestados considera que nunca se hace de conocimiento los procesos de control que toma la empresa ante sus actividades desarrolladas.

**Tabla N°11:**

*Procedimientos de supervisión*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	0	0 %
<b>Casi siempre</b>	0	0 %
<b>A veces</b>	3	37%
<b>Nunca</b>	5	63%
<b>Total</b>	8	100 %

*Fuente: Base de datos de las variables de estudio.*

**INTERPRETACION:**

La tabla 11 nos muestra que el 63% de los encuestados considera que nunca se realizan procedimientos los cuales ayuden al desarrollo de las actividades, considerándose que el área de caja es la que necesita un monitoreo constante., mientras que el 37% considera que solo a veces se realizan revisiones de como se está desarrollando determinadas áreas.

### 3.1.3 INTERPRETACION DEL CONTROL INTERNO

**Tabla N°12:**

*Ejecución de auditorias*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	0	0 %
<b>Casi siempre</b>	0	0 %
<b>A veces</b>	0	0 %
<b>Nunca</b>	8	100%
<b>Total</b>	8	100 %

*Fuente: Base de datos de las variables de estudio.*

#### **INTERPRETACION:**

Observando la tabla 12 el 100% de los trabajadores aseguran que nunca se ha realizado auditoria en la empresa, mucho menos en el área administrativa. Considerando que sería de gran importancia para detectar irregularidades que conllevan a pérdidas económicas, como son sanciones y multas por diversos organismos del estado en el que incurre la empresa.

**Tabla N°13:**

*Deficiencias en el desarrollo del control interno*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	5	63%
<b>Casi siempre</b>	3	37%
<b>A veces</b>	0	0 %
<b>Nunca</b>	0	0 %
<b>Total</b>	8	100 %

*Fuente: Base de datos de las variables de estudio.*

**INTERPRETACION:**

El 63 % de los encuestados considera que siempre hay deficiencias en el área de recursos humanos, la misma que puede conllevar a problemas posteriores con órganos supervisores del estado. El otro 37 % considera que casi siempre se generan deficiencias en diversas áreas ya que no cuentan con un control interno definido que permita desarrollar las actividades de la empresa y así tener un informe actualizado de los procedimientos administrativos que se deben cumplir como empresa.

**Tabla N°14:**

*Consecuencias negativas por deficiencias encontradas*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	8	100 %
<b>Casi siempre</b>	0	0 %
<b>A veces</b>	0	0 %
<b>Nunca</b>	0	0 %
<b>Total</b>	8	100 %

*Fuente: Base de datos de las variables de estudio.*

**INTERPRETACION:**

Observando la tabla 14 el 100% de los trabajadores encuestados considera que las deficiencias que se han encontrado han perjudicado económicamente a la empresa teniendo multas y sanciones por organismos del estado al no tener un control de las actividades que desarrolla cada área de la empresa.

**Tabla N°15:**

*Debilidades en el área contable*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	5	63%
<b>Casi siempre</b>	3	37%
<b>A veces</b>	0	0 %
<b>Nunca</b>	0	0 %
<b>Total</b>	8	100 %

*Fuente: Base de datos de las variables de estudio.*

**INTERPRETACION:**

El 63% de los trabajadores encuestados considera que siempre han existido debilidades en el área contable ya que no cuentan con informes actualizados de la situación financiera de la empresa, las cuales han afectado económicamente. El 37% de los encuestados consideró que casi siempre se han tenido consecuencias con los errores cometidos en dicha área sin poder encontrar a tiempo el problema y evitar pérdidas económicas.

### 3.2 GESTION ADMINISTRATIVA

#### 3.2.4 INTERPRETACION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**Tabla N°16:**

*Cumplimiento de objetivos*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0 %
Casi siempre	0	0 %
A veces	5	63%
Nunca	3	37%
Total	8	100 %

*Fuente: Base de datos de las variables de estudio.*

#### **INTERPRETACION:**

El 63 % de los encuestados considera que solo a veces se le hace de conocimiento de forma clara las diversas actividades administrativas que deben desarrollar en la empresa ya que se les designa diversas obligaciones fuera de sus funciones, el 37 % considera nunca han tenido claro que actividades concretas deben realizar ya que son rotados por las diversas áreas de la empresa.

**Tabla N°17:**

*Programa de capacitación a trabajadores*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	0	0 %
<b>Casi siempre</b>	0	0 %
<b>A veces</b>	8	100 %
<b>Nunca</b>	0	0 %
<b>Total</b>	8	100 %

*Fuente: Base de datos de las variables de estudio.*

**INTERPRETACION:**

El 100 % de los trabajadores consideran que solo a veces la empresa brinda programas de capacitación para el trabajador y así pueda tener un mejor desempeño laboral en la empresa.

**Tabla N°18:**

*Estructura organizacional*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	0	0 %
<b>Casi siempre</b>	0	0 %
<b>A veces</b>	4	50%
<b>Nunca</b>	4	50%
<b>Total</b>	8	100 %

*Fuente:* Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACION:**

El 50 % de los encuestados considera que la empresa cuenta con una estructura organizacional pero que solo a veces se aplica de manera correcta en el desarrollo de sus actividades, el 50% encuestado no tiene conocimiento de la estructura organizacional, la cual dificulta en el cumplimiento de su trabajo que realiza en la empresa.

**Tabla N°19:**

*Desempeño de las funciones*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	0	0 %
<b>Casi siempre</b>	0	0 %
<b>A veces</b>	6	75 %
<b>Nunca</b>	2	25 %
<b>Total</b>	8	100 %

**F**

*uente: Base de datos de las variables de estudio.*

**INTERPRETACION:**

La tabla 19 muestra que el 75% de los encuestados considera que solo a veces se le brinda la información necesaria para que puedan realizar sus funciones en la empresa. El 25% considera que nunca se le brinda la información necesaria y tiempo requerido para su aplicación oportuna.

**Tabla N°20:**

*Toma de decisiones*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Siempre</b>	8	100 %
<b>Casi siempre</b>	0	0 %
<b>A veces</b>	0	0 %
<b>Nunca</b>	0	0 %
<b>Total</b>	8	100 %

*Fuente: Base de datos de las variables de estudio.*

**INTERPRETACION:**

El 100% de los trabajadores encuestados considera que siempre es importante la toma de decisiones en la realización de las actividades en la empresa, las mismas que se reflejarán en su desarrollo y ayudarán en el cumplimiento de sus objetivos planteados. Permitiendo detectar a tiempo cualquier inconveniente perjudicial en la empresa.

### 3.1.5 DE LOS COMPONENTES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**Tabla N°21:**

*Procesos administrativos*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy eficiente	0	0 %
Eficiente	1	12%
Poco deficiente	3	38%
Deficiente	4	50%
Total	8	100 %

*Fuente:* Base de datos de las variables de estudio.

#### **INTERPRETACION:**

El 50% de los trabajadores encuestados considera que los procesos administrativos son deficientes, el 38% encuestado opina que los procesos son poco eficientes la cual no ayudan a cumplir adecuadamente el plan de trabajo de cada trabajador mientras que el 12% asevero que son eficientes los procesos que desarrollan en su área de trabajo.

**Tabla N°22:**

*Medidas correctivas en incidencias ocurridas*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Muy eficiente</b>	0	0 %
<b>Eficiente</b>	0	0 %
<b>Poco deficiente</b>	6	75 %
<b>Deficiente</b>	2	25 %
<b>Total</b>	8	100

*Fuente: Base de datos de las variables de estudio.*

**INTERPRETACION:**

Se observa que el 75% de los encuestados considera que las medidas correctivas que se ejecutan son poco eficientes, para el análisis y solución de errores que se efectúan en las áreas de la empresa. El otro 25% consideró que es deficiente las medidas tomadas, la misma que es perjudicial en el proceso de cumplimiento de objetivos y desarrollo de la empresa.

**Tabla N°23:**

*Monitoreo en las actividades diarias*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Muy eficiente</b>	0	0 %
<b>Eficiente</b>	2	25%
<b>Poco deficiente</b>	6	75%
<b>Deficiente</b>	0	0 %
<b>Total</b>	8	100 %

*Fuente:* Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACION:**

El 50 % de los encuestados considera que son poco deficientes las características competentes que posee el personal, ocasionando que no realicen correctamente sus actividades. El 17% restante considera que si son eficientes en el trabajo que realizan

**Tabla N°24:**

*Control de los procesos*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Muy eficiente</b>	0	0 %
<b>Eficiente</b>	1	13 %
<b>Poco deficiente</b>	7	87 %
<b>Deficiente</b>	0	0 %
<b>Total</b>	8	100

**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

El 87% de los encuestados considera que son poco eficientes los informes que se han tomado en las diversas áreas de la empresa y que no se cumple con tener una información actualizada de la situación actual la cual ayudará en la toma de decisiones. El 13% considera que han sido deficientes los informes elaborados en el desarrollo de la empresa.

**Tabla N°25:**

*Implementación del control interno*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Muy eficiente</b>	8	100 %
<b>Eficiente</b>	0	0 %
<b>Poco deficiente</b>	0	0 %
<b>Deficiente</b>	0	0 %
<b>Total</b>	8	100 %

*Fuente:* Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACION:**

Se observa que el 100% de los encuestados considera que si el sistema de control se implementaría la gestión administrativa de la empresa mejoraría y se evitaría acciones que perjudiquen económicamente. Teniendo así el cumplimiento de sus metas propuestas de la empresa

**CAPITULO IV**  
**ANALISIS Y DISCUSIÓN**

**4.1** Justificando la importancia de describir **la influencia del control interno** en la gestión administrativa de la empresa Chifa Hugo´s durante el periodo 2019, de acuerdo a los resultados obtenidos según tabla N°1 el 62% de los encuestados consideran que no existe un ambiente de control, mientras que el 50% toma en cuenta que solo a veces se revisa, analiza y adecuan los procesos necesarios para tener un buen desarrollo de las actividades que realizan los trabajadores en cada área de la empresa (tabla N°2). Se demostró que el 75% aseveró que solo a veces se desarrollan y se rigen políticas en el proceso de las actividades (tabla N°3). Un 50% de los encuestados afirmó que no existe un reglamento donde se establezcan los aspectos del desarrollo profesional del trabajador en la empresa (tabla N°4). Así mismo la tabla N°5 refleja que el 62% de los trabajadores considera que solo a veces hay un trabajo en conjunto entre las diferentes áreas de la empresa, la cual hace que no exista un desarrollo productivo.

Resultado que no son compatibles con **(Aquipucho, 2015)** En su análisis, comprende la importancia del control interno y los diferentes cambios que existen cuando se tiene un mal control interno, la misma que no ayuda a que los procesos no sean efectivos en el desarrollo de la empresa. Del mismo modo **(Carbajal & Rosario, 2017)**” En su trabajo del control interno manifiesta la manera responsable y oportuna de la aplicación del control interno para un incremento eficiente y desempeño de los procesos administrativos.

En mi opinión de acuerdo a los resultados obtenidos y mediante las conclusiones de los autores antes mencionados puedo precisar que la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa Chifa Hugo´s no está puesta en práctica en ninguna de las actividades que se realizan en cada área, no se tiene en control que ayude a facilitar y tener actualizada la situación financiera de la empresa. Para el cumplimiento del control interno en el desarrollo de la gestión es necesario que la empresa promueva y optimice la realización correcta de sus actividades.

**4.2** Dada la importancia de detallar los **componentes del control interno** en la empresa, de acuerdo a los resultados que se obtuvieron en la tabla N°6 el 100% de los encuestados considera que no existe una correcta aplicación del ambiente del control interno, Así mismo el 100% de los trabajadores encuestados refiere que no existe un reconocimiento y evaluación de los riesgos que se presentan en la empresa (tabla N°7). Comprobándose también que en la empresa nunca hay un monitoreo donde se permita realizar un análisis de la situación actual de la empresa, así lo manifestó el 74% de los encuestados (tabla N°8). El 75% de los trabajadores atribuyó que siempre se le designan tareas ajenas que suelen realizar en el área administrativa, lo que puede conllevar a errores por falta de conocimiento de la actividad a realizar (tabla N°9). El 50% de los encuestados atribuye que solo a veces existe una correcta comunicación e información de la situación actual de la empresa la cual impide que se tenga la información necesaria a tiempo (tabla N°10). Del mismo modo el 63% de los encuestados afirma que nunca se realiza una supervisión, monitoreo que toda empresa necesita para cumplir con sus objetivos (tabla N°11). Resultados que **no coinciden** con **(Minaya, 2016)** quien fijó que el control interno en la gestión la administración permite identificar y prevenir, analizar errores e irregularidades para ayudar a fortificar la seguridad de la información financiera de la empresa, el amparo de los activos, el desempeño de los estándares establecidos. Comprobándose la importancia del desarrollo de los componentes del control interno. Así mismo **(Calle, 2018)** En su trabajo planteado, concluye que, a través del control interno ayuda a evaluar el desarrollo de la empresa, donde es efectivo para cumplir con los estándares establecidos, minimizando los riesgos en el sistema financiero de la empresa.

En concordancia con los autores mencionados los trabajadores deben tener un conocimiento claro y preciso de los componentes del control interno y de como aplicarlo en cada área de la empresa en donde se desarrolla el trabajador.

#### 4.3 Confirmándose la importancia de **interpretar el control interno** en la empresa.

Mediante los resultados obtenidos en la tabla N°12 el 100% de los trabajadores aseguran que en la empresa nunca se han realizado auditorias. De igual forma el 63% de los encuestados considera que siempre hay deficiencias en las áreas de recursos humanos (tabla N°13). Así mismo el 100% asegura que siempre hay deficiencias las cuales perjudican económicamente a la empresa (tabla N°14). Comprobándose también que el 63% de trabajadores encuestados considera que siempre han existido debilidades en el área de contabilidad al no contar con informes actualizados de la situación financiera de la empresa (tabla N°15). Resultados que **difieren** con **(Miranda, 2018)** define al control interno como principios, fundamentos, técnicas, reglas, que debe tener una empresa para su realización de la misma, logrando la labor, funcionamiento, desarrollo y el cumplimiento de sus objetivos propuestos. De igual forma el autor **(Ocampos & Valencia, 2016)** En su tesis planteada afirma que las actividades de control son un objetivo principal de cada área de una empresa la cual ayuda a estipular la concordancia que la gestión administrativa debe tener con determinadas áreas, para el desarrollo y adecuada aplicación teniendo un control interno presente en el desarrollo de la empresa.

En relación con los autores antes mencionados cabe precisar que la empresa no tiene el conocimiento necesario para ejecutar correctamente los componentes de control interno, la cual es importante que la empresa identifique los problemas que padece y así plantear las acciones correctas. Indicándose también que es necesario una constante evaluación de la situación actual de la empresa.

**4.4** Justificando la importancia de **interpretar la gestión administrativa** de la empresa Chifa Hugo's, el 63% de los encuestados considera que solo a veces se le hace de conocimiento a los trabajadores las actividades que deben realizar, conllevando que no puedan realizar de manera completa la función que cada uno cumple en la empresa (tabla N°16). El 100% encuestado afirma que a veces la empresa capacita a los responsables de cada área de acuerdo al perfil profesional que cada trabajador tiene (tabla N°17). Del mismo modo en la tabla N°18 el 50% de los encuestados afirmó que la empresa cuenta con una estructura organizacional pero que no es puesta en práctica. Mientras que el otro 50% no tiene conocimiento de la existencia de las normas que se rigen en la empresa. La tabla N°19 refleja que el 75% de los encuestados consideró que solo a veces se le brinda la información necesaria para que puedan realizar un trabajo completo del área en la que laboran. De igual forma el 100% encuestados considera que siempre es importante una oportuna toma de decisiones y así tener las mejores soluciones en el momento preciso de cada circunstancia (tabla N°20). Muestras que son **coincidente** con el análisis de **(Andres, 2018)** En su libro da a conocer que toda institución o empresa se desarrolla mediante un incremento de tareas y gestiones que ayudan a contribuir a la eficacia y el desarrollo eficiente de la empresa. Así mismo **(Vega, 2016)** En su investigación tuvo como propósito comprobar como el desarrollo de la gestión administrativa influye en desarrollo de la entidad.

En mi opinión la empresa debería contar con un plan estratégico que ayude a mejorar la gestión de recursos humanos de la misma manera que los trabajadores deben estar capacitados para un buen desarrollo de sus funciones tener capacitados para el desarrollo de sus funciones.

**4.5** Así mismo confirmándose la importancia de detallar los **componentes del proceso administrativo**. De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N°21 el 50% de los encuestados considera la importancia de los procesos administrativos las cuales en la empresa son deficientes y no ayudan al cumplimiento de los objetivos. En la tabla N°22 el 75% de los encuestados considera que las medidas correctivas que la empresa toma son poco deficientes para dar solución a los problemas presentados. De igual modo el 75% de encuestados considera que son pocos deficientes las características profesionales de los trabajadores, la cual es perjudicial para la empresa porque no realizan de manera completa su labor (tabla N°23). Así mismo el 87% considera que son poco deficientes los informes que las áreas como recursos humanos, contabilidad y caja elaboran (tabla N°24). Cabe precisar que el 100% de los trabajadores encuestados considera la importancia del control interno en gestión administrativa de la cual la empresa carece (tabla N°25) Siendo **diferente** con el análisis de **(Hinostroza, 2016)** En su indagación, concluye que la eficiencia de la gestión administrativa son sistemas, procedimientos, estándares, mecanismos que son esenciales para el cumplimiento, el desempeño de las ocupaciones y el resultado de las metas y objetivos propuestos, para el correcto funcionamiento de la organización. De igual forma **(Ferrando, 2015)** En su libro da a conocer que toda institución o empresa de desarrolla mediante un incremento de tareas y gestiones que ayudan a contribuir a la eficacia y el desarrollo eficiente de la organización. Siendo la responsabilidad de la gestión administrativa es asegurar el funcionamiento por medio de la planeación y la realización de las tareas que ayudarán a la formación para alcanzar sus metas propuestas.

Cabe precisar que la empresa debe implementar y dar a conocer a los trabajadores sus funciones y objetivos que cada área de la empresa deba cumplir, identificar los aspectos negativos que hace que no se cumplan los procesos necesarios para su cumplimiento y así tener un desarrollo eficaz de las actividades.

**CAPITULO V**  
**CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1 CONCLUSIONES

1. Se ha evidenciado que la influencia del control interno en la empresa es deficiente, ya que no cuentan con procesos que ayuden a proporcionar seguridad razonable, eficiencia y eficacia de sus operaciones. La empresa no cuenta con un ambiente de control en 62% (tabla N°1), en un 50% solo se analizan y adecuan los procesos necesarios en el desarrollo de la empresa (tabla N°2), no hay un cumplimiento total de políticas que asegure el proceso administrativo en un 75% (tabla N°3), en un 50% los trabajadores no cuentan con un sistema de acciones que ayuden a la prevención y planificación de las actividades a realizar en la empresa (tabla N°4). Un 63% del trabajo desarrollado no es de forma conjunta con las demás áreas de la empresa (tabla N°4).
2. Los componentes de control interno en la empresa Chifa Hugo's EIRL, demostrándose que en un 100% no se cumple con un ambiente de control (tabla N°6), no existe un reconocimiento y evaluación de los riesgos que padece la empresa con un 100% (tabla N°7), en un 75% no existe un monitoreo permanente de la situación actual de la empresa (tabla N°8), en un 75% las actividades que son designadas a los trabajadores no son de acuerdo al área donde laboran (tabla N°9). Se indica en un 50% no existe una correcta comunicación e información que permita que cada trabajador cumpla con sus funciones y estos puedan elaborar informes operativos, administrativos y financieros de la empresa (tabla N°10). En 70% los trabajadores no han realizado una supervisión y monitoreo de las actividades que realizan (tabla N°11).
3. Mediante la importancia de interpretar el control interno en la empresa: el 100% de los trabajadores afirmaron que nunca se ha realizado una auditoría que ayude al reconocimiento y a la planificación de los objetivos (tabla

N°12), de la misma forma en un 62% se asegura que hay deficiencias es las diversas áreas como recursos humanos, contabilidad y caja, que conllevan a problemas posteriores (tabla N°13). De igual forma que un 100% hay deficiencias económicas que perjudican económicamente a la empresa (tabla N°14), evidenciando que hay debilidades en el área de contabilidad en un 68%, al no contar con reportes actuales de la situación de la empresa (tabla N°15).

4. La **gestión administrativa** de la empresa Chifa Hugo's, en un 62% no hay una planificación donde los trabajadores tengan conocimiento de las actividades que deben realizar (tabla N°16). De igual forma en un 100% no existe una capacitación constante de como el personal se debe desarrollar en su puesto (tabla N°17). Así mismo el 50% encuestado afirmó que la empresa no cuenta con una estructura organizacional (tabla N°18). En una 75% no se le brinda la información necesaria a los trabajadores administrativos para que puedan realizar sus informes necesarios (tabla N°19). De igual forma en un 100% la empresa no toma las decisiones oportunas ante problemas que se presenten.
  
5. Los componentes en la gestión administrativa en la empresa un 50% el proceso administrativo es deficiente (tabla N°21). Así mismo las medidas correctivas que toma la empresa frente a las dificultades con un 75% deficientes (tabla N°22). El 75% del desarrollo profesional de los trabajadores administrativos son poco deficientes (tabla N°23). En un 87% los informes que se realizan son deficientes para evitar consecuencias posteriores que originen pérdidas económicas para la empresa (tabla N°24). El 100% de encuestados aseguran que en la empresa se debe contar con políticas que ayuden al cumplimiento del control interno en la gestión administrativa (tabla N°25)

## 5.2 RECOMENDACIONES

1. Para la mejora de la aplicación del control interno en la gestión administrativa se debe capacitar a los trabajadores sobre la importancia y el cumplimiento del Control Interno en las actividades realizadas en las diversas áreas, de este modo fortalecer la cultura de Control Interno que permita una adecuada gestión y reducir los problemas críticos que padece la empresa.
2. Implementar el reglamento de MOF (Manual de Organizaciones y Funciones), ROF (Reglamento de Organizaciones y Funciones) para los trabajadores.
3. Identificar, analizar y establecer mecanismos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de forma eficaz en las acciones de la empresa necesarias tales como; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, seguridad de los activos, y designación de funciones, la cual ayudaran a fortalecer el desarrollo de la empresa. Realizar
4. Se recomienda que para un mejor desarrollo de la gestión administrativa mantener las capacitaciones constantes para el desempeño laboral de los trabajadores las mismas que efectuándose evaluaciones donde muestren el desempeño de los trabajadores.
5. Revisar, analizar y evaluar las áreas de recursos humanos, contabilidad y caja acciones como la contratación de personal, informes económicos de la situación actual de la empresa así como también reportes de los ingresos y gastos de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acedo, G. (2018). *Gestion Administrativa y Tributaria de Pymes - Libro (Vol. I)*. Madrid-España: Editorial Anaya Multimedia.
- Andres, J. (2018). *Gestion Administrativa - Libro (Vol. I)*. Valencia: Universidad Politecnica De Valencia.
- Albarrán, F. J. (2015). *Gestión Administrativa de las Relaciones Laborales - Libro (Vol. I)*. Madrid-España: Editorial Rama Editorial.
- Aquipucho, L. S. (2015). *Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad DIistrital Carmen De La Legua Reynoso - Callao, 2015*". (Tesis de pregrado), Lima, Lima - Perú.
- Carbajal, M., & Rosario, M. (2017). *Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la Constructora A&J Ingenieros S.A.C. año 2014. Tesis de postgrado, Trujillo-Perú*.
- Calle, C. I. (2018). *Evaluación del sistema de control interno en el proceso de la gestión de almacenes de la empresa AB Construcciones S.A. Tesis de postgrado, Piura - Perú*.
- Cepeda, G. (2017). *Auditoria y Control Interno - Libro (Vol. I)*. Bogotá-Colombia: editorial McGraw Hill.
- Comisión treadway. (1992). Coso I "*Internal Control - Integrated Framework*". Estados Unidos.
- Dextre, J. (2012). Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú: Sitio web : <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/3880>
- Hinostroza, K. (2016). "*Auditoria de Gestión y su incidencia en la eficiencia operativa de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2015*". Tesis de pregrado, Lima - Perú.
- Gaitán, R. E. (2015). *Control interno y fraudes - Libro (Vol. I)*. Editorial Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. (2018). *Auditoria del Control Ineterno - Libro*. Bogotá, Colombia: Editorial Ecoe Ediciones.
- Minaya, C. (2016). *El sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Sihuas*. Tesis pregrado, Universidad Los Ángeles De Chimbote, Ancash, Huaráz-Perú.
- Miranda, T. (2018). Planteada "*La auditoría de gestión y su incidencia en la optimización de los recursos del estado en los procesos de adquisición del Sector Interior*". Tesis de postgrado, Universidad San Martín De Porres, LIMA.

- Sandí, R. (2015). Capacitacion - CR. Obtenido de Principios de control interno según coso III, extraído el 03 de: Sitio web : <http://www.capacitacion-cr.com/WPSITE/40-17->
- Vega, k. (2016). *Gestion Administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Colegio Químico Farmaceutico De La Libertad- Trujillo. Tesis postgrado, Universidad Nacional De Trujillo, Huamachuco - Perú.*

## APÉNDICES Y ANEXOS

### ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL RESTAURANTE CHIFA HUGO’S E.I.R.L – 2019”

<i>PROBLEMA</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>HIPOTESIS</i>	<i>METODOLOGIA</i>
<p><i>¿Cómo influye el control interno en la gestión administrativa del restaurante Chifa Hugo’s EIRL – 2019?</i></p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b>  <i>Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa del restaurante Chifa Hugo’s E.I.R.L - 2019</i></p> <p><b>OBJETIVO ESPECIFICO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1. Detallar los componentes del control interno del Restaurante Chifa Hugo’s E.I.R.L -2019.</i></li> <li><i>2. Interpretar el control interno en el restaurante Chifa Hugo’s – E.I.R.L 2019.</i></li> <li><i>3. Interpretar la gestión administrativa del Restaurante Chifa Hugo’s E.I.R.L – 2019.</i></li> <li><i>4. Detallar los componentes del proceso administrativo más relevantes en la gestión administrativa del restaurante Chifa Hugo’s E.I.R.L – 2019.</i></li> </ol>	<p><i>El control interno mejora significativamente la gestión administrativa del Restaurante Chifa Hugo’s E.I.R.L – 2019</i></p>	<p><b>TIPO:</b> <i>descriptivo</i>  <b>DISEÑO:</b> <i>No-Experimental</i>  <b>POBLACION:</b> <i>Empresa “Chifa Hugós EIRL” conformada por 45 trabajadores</i>  <b>MUESTRA:</b> <i>Se tomó a 8 trabajadores</i>  <b>TECNICA:</b> <i>La encuesta</i>  <b>INSTRUMENTO:</b> <i>El Cuestionario</i></p>

## ANEXO N°02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

“INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL RESTAURANTE CHIFA HUGO’S E.I.R.L – 2019”

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR DE VARIABLES	ÍTEMS
Independiente  Control interno	<b>Cepeda, (2017)</b> Específica que el control interno son las gestiones tomadas por la administración para ampliar la probabilidad de que se cumplan los objetivos propuestos por la empresa.	Estas acciones de control que consiste en asegurarse de que todo lo que ocurre deben estar sujetas al cumplimiento de las normas, políticas, técnicas y procedimientos.	componentes	- Ambiente de control - Evaluación de riesgos - Actividades de control - Información y comunicación - Supervisión y seguimiento.	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10,11
			Valoración	- Deficiencias de control - Deficiencias importantes - Debilidades significativas - Debilidades materiales.	12,13,14,15
Dependiente Gestión Administrativa	<b>Ferrando, (2015)</b> En su libro da a conocer que toda institución o empresa de desarrolla mediante un incremento de tareas y gestiones que ayudan a contribuir a la eficacia y el desarrollo eficiente de la organización.	conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.	Valoración	- Muy eficiente - Eficiente - Poco eficiente - deficiente	16,17,18, 19,20
			componentes	- Planificación - Organización - Ejecución - Control	21,22,23, 24,25

## ANEXO N°03: CUESTIONARIO

**Universidad San Pedro**  
**Programa de Contabilidad**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

### OBJETIVO

*Recoger información a efecto de demostrar la influencia del control interno en la gestión administrativa en el restaurante Chifa Hugo´s E.I.R.L – 2019*

### INTRUCCIONES

*Marcar con una X la respuesta que usted considere correcta.*

<b>CONTROL INTERO</b>					
<b>N°</b>	<b>Descripción de la influencia control interno</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>N</b>
<b>1</b>	<i>¿Considera usted que existe un ambiente de <b>control</b> interno en la empresa?</i>				
<b>2</b>	<i>¿Considera que se revisa, analiza y adecua los <b>procesos</b> para lograr una mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades?</i>				
<b>3</b>	<i>¿Considera que están <b>establecidos</b> todos los aspectos del desarrollo profesional del personal en un reglamento interno?</i>				
<b>4</b>	<i>¿Cree usted que la empresa se desarrollan <b>políticas</b> definidas para las actividades que desarrolla las áreas como recursos humanos, contabilidad y caja?</i>				
<b>5</b>	<i>¿Cree usted que existe un trabajo en conjunto para el <b>desarrollo</b> y cumplimiento de los objetivos?</i>				
<b>N°</b>	<b>Componentes del control interno</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>N</b>
<b>6</b>	<i>¿Considera que un buen <b>ambiente de control</b> ayuda a la empresa al desarrollo de las actividades?</i>				
<b>7</b>	<i>¿Considera que el personal está capacitado para el <b>reconocimiento y evaluación</b> de riesgos que se puedan originar en el desarrollo de las actividades?</i>				
<b>8</b>	<i>¿Considera usted que existe un <b>monitoreo</b> permanente en el desarrollo de las actividades de control?</i>				
<b>9</b>	<i>¿Se suele delegar al personal actividades que no le corresponde?</i>				
<b>10</b>	<i>¿Existen una correcta <b>información y comunicación</b> de los procesos de control interno?</i>				
<b>11</b>	<i>¿Existen procedimientos de supervisión que aseguran las actividades realizadas en la empresa?</i>				

<b>N°</b>	<b><i>Interpretación del control interno</i></b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>N</b>
12	<i>¿Considera que es necesario ejecutarse auditorias para determinar las irregularidades en el área de contabilidad, se realizó alguna en la empresa?</i>				
13	<i>¿Considera que las deficiencias encontradas y no detectadas, originaran correcciones en el control interno?</i>				
14	<i>¿Considera que una deficiencia encontrada generaría consecuencias negativas, sino se corrigen?</i>				
15	<i>¿Considera que existen debilidades en el área de contabilidad que han afectado económicamente a la empresa?</i>				
<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>					
<b>N°</b>	<b><i>Interpretación de la gestión administrativa</i></b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>N</b>
16	<i>¿Los trabajadores tienen conocimiento de las actividades de la empresa para el cumplimiento de los objetivos?</i>				
17	<i>¿La empresa capacita a los trabajadores para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores?</i>				
18	<i>¿La empresa cuenta con una estructura organizacional, es aplicable en la empresa?</i>				
19	<i>¿La información que recibe es suficiente para el desempeño de sus funciones?</i>				
20	<i>¿Considera que la toma de decisiones en la organización es fundamental para el desarrollo de sus actividades?</i>				
<b>N°</b>	<b><i>componentes de la gestión administrativa</i></b>	<b>ME</b>	<b>E</b>	<b>PD</b>	<b>D</b>
21	<i>¿Considera Ud. que los procesos administrativos de la empresa son eficientes?</i>				
22	<i>¿Considera que la empresa ejecuta medidas correctivas en el análisis de incidencias ocurridas?</i>				
23	<i>¿El personal tiene las características competentes para llevar un adecuado monitoreo en sus actividades diarias?</i>				
24	<i>¿Considera usted que los informes de control que se realizan ayudan a la evaluación de la situación actual de la empresa?</i>				
25	<i>¿Cree usted que implementando un sistema de control interno seria eficiente y mejoraría la gestión administrativa?</i>				

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

<b><i>Leyenda</i></b>	
<b>S</b>	<b><i>Siempre</i></b>
<b>CS</b>	<b><i>Casi siempre</i></b>
<b>AV</b>	<b><i>A veces</i></b>
<b>N</b>	<b><i>Nunca</i></b>
<b>ME</b>	<b><i>Muy eficiente</i></b>
<b>E</b>	<b><i>Eficiente</i></b>
<b>PD</b>	<b><i>Poco deficiente</i></b>
<b>D</b>	<b><i>Deficiente</i></b>