

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA.
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACION UNIVERSITARIA.
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESUS OBRERO
EXTENSION BARQUISIMETO**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO FINANCIERO PARA
LA OPERATIVIDAD EN EL DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO DEL RESTAURANT
ROUTE26, C.A.**

Autor(a): Alexandra K. Aguilar M.
Asesor: Jesús Cruz.

Barquisimeto, Mayo de 2023.

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA.
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACION UNIVERSITARIA.
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESUS OBRERO
EXTENSION BARQUISIMETO**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO FINANCIERO PARA
LA OPERATIVIDAD EN EL DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO DEL RESTAURANT
ROUTE26, C.A.**

Autor(a): Alexandra K. Aguilar M.
Asesor: Jesús Cruz.

Barquisimeto, Mayo de 2023.

APROBACIÓN DEL ASESOR ACADÉMICO

En mi carácter de Asesor Académico del Trabajo de Investigación presentado por el (la) (los) Ciudadano(a) (s) **Alexandra Katuska Aguilar Manzano** C.I. N° **V-23.849.668** para optar al Grado de TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO en **Contaduría**, considero que el trabajo titulado: **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO FINANCIERO PARA LA OPERATIVIDAD EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL RESTAURANT ROUTE26, C.A.**, reúne los requisitos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado académico/metodológico para su aprobación y poder ser sometido a la evaluación final y su posterior presentación oral.

En la ciudad de Barquisimeto, a los _____ 18 _____ días del mes de mayo de 2023.

Nombre: Jesús Enrique Cruz

Firma:



C.I.: 7.370.894

VEREDICTO

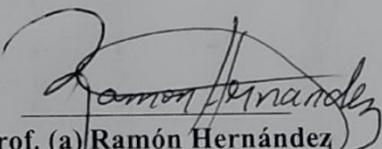
Quienes suscribimos, Prof. Jesús Cruz C.I.: V-7.370.894 (Asesor Académico); y Prof. Ramón Hernández C.I.: V-9.558.478 (Jurado), Prof. Betty Peña (a) C.I.: V-9.544.541 (Jurado), designados por la Coordinación Académica, con la aprobación de la Dirección del Instituto Universitario Jesús Obrero, Extensión Barquisimeto, para examinar el Trabajo Especial de Grado de la Carrera: Contaduría de (la) Br.: Alexandra Katuska Aguilar Manzano C.I.: V-23.849.668

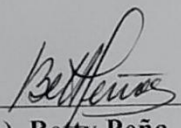
Titulado: ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO FINANCIERO PARA LA OPERATIVIDAD EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL RESTAURANT ROUTE 26, C.A.

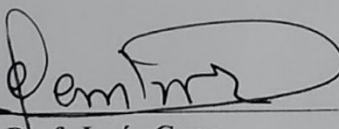
Hacemos constar que hoy, 24 de mayo del 2023.

Nos reunimos en la sede del instituto para evaluar y calificar dicho trabajo y decidimos otorgarle: Calificación en %: (96) equivalente a diecinueve (19) puntos

Expresión Cualitativa: Excelente


Prof. (a) Ramón Hernández
Jurado
C.I.: V- 9.558.478


Prof. (a) Betty Peña
Jurado
C.I.: V-9.544.541


Prof. Jesús Cruz
Asesor
C.I.: V-7.370.894

DEDICATORIA.

Dedico este trabajo de grado con amor a mi amado e inolvidable padre, que con amor y dedicación me enseñó todo lo bueno de la vida y lo hermoso que es estudiar. Gracias por guiarme y protegerme en todo momento, por mostrarme el camino que debía seguir. Por ser el motivo que me impulsa a seguir adelante. Por querer tener una carrera profesional.

A mi abuela que fue pilar fundamental en mi crianza, mi madre y mi amiga; que me dio tanto sin esperar nada a cambio. Hoy que no están aquí conmigo para vivir este momento importante lo menos que puedo hacer en señal de mi inmensa gratitud es recordarlo como siempre y de esta manera hacerlos presente en este trabajo. Recordando que estoy logrando un sueño que era de tres. A ustedes les debo lo que soy, fueron padres excelentes, dignos de admiración. El mejor regalo que la vida me pudo dar.

A mi madre que siempre me ha apoyado en cada paso que doy. A mi amado esposo que siempre a sido incondicional para mí en las buenas y en las malas. Porque cada uno de ellos ocupa un lugar único e importante tanto en mi vida como en mi corazón.

Alexandra K. Aguilar M.

AGRADECIMIENTO.

A Dios primeramente por la vida. Por su presencia y respaldo en cada etapa de ella, por darme la fortaleza necesaria para avanzar en el camino y presentarme las personas necesarias que han sido parte fundamental en esta etapa de mis estudios.

A mi familia, mi padre y mi abuela que me criaron con gran dedicación, que me enseñaron lo hermoso e importante que es estudiar y adquirir conocimientos. A mi madre y mi esposo por su amor, comprensión y apoyo que hicieron posible lograr esta meta.

A mis profesores por las enseñanzas brindadas, en estos años. De cada uno me llevo algo especial y sé que lo aprendido jamás lo olvidare, el conocimiento lo llevare en mi cabeza ansiosa de ponerlo en práctica en mi nueva etapa como profesional y el cariño lo llevare atesorado en el corazón.

A todos los compañeros que tuve en este camino transitado en la universidad, fueron un apoyo y compañía en esta aventura. Algunos ya se fueron al cielo, y otras siguen aquí a mi lado cosechando éxitos.

Por todo esto y más solo concluyo con una hermosa palabra. Gracias.

Alexandra K. Aguilar M.

INDICE GENERAL.

	p. p
VEREDICTO.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
INDICE GENERAL.....	VII
LISTA DE CUADROS.....	VII
LISTA DE GRAFICOS.....	IX
RESUMEN.....	X
INTRODUCCION.....	1
MOMENT I. SITUACION OBJETO DE ESTUDIO.....	3
Descripción detallada de la situación objeto de estudio.....	3
Objetivos.....	6
Generales.....	6
Específicos.....	6
Justificación e importancia.....	7
Alcance.....	9
MOMENTO II. SOPORTE CONCEPTUAL.....	10
Antecedentes.....	10
Bases teóricas.....	14
Sustentación legal.....	32
MOMENT III. ORIENTACIO PROCEDIMENTAL.....	40
Naturaleza de la investigación.....	40
Población y muestra.....	42
Estrategas procedimentales de desarrollo de la investigación.....	44
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
MOMENTO IV. RESLTADOS DE LA INVESTIGACION.....	49
Explicación detallada.....	49
MOMENTO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
Conclusiones.....	70
Recomendaciones.....	72
REFERENCIAS.....	74
ANEXOS.....	77

LISTA DE CUADROS

CUADRO	p. p
Operacionalización de variables.....	40
Muestra.....	44
Cuadro 3 Aplicación de Control Interno.....	50
Cuadro 4 Establecimiento de los Objetivos.....	52
Cuadro 5 Manual de Procedimientos y Funciones.....	53
Cuadro 6 Programa de Actividades.....	54
Cuadro 7 Orientación por Escrito.....	55
Cuadro 8 Supervisión y Vigilancia.....	56
Cuadro 9 Atención Apropiaada.....	57
Cuadro 10 Personal Capacitado.....	59
Cuadro 11 Riesgos.....	60
Cuadro 12 Áreas de Trabajo.....	61
Cuadro 13 Estados Financieros.....	62
Cuadro 14 Toma de Decisiones.....	64
Cuadro 15 Supervisión.....	65
Cuadro 16 Parámetros.....	66
Cuadro 17 Funciones y Responsabilidades.....	67
Cuadro 18 Misión y Visión.....	68

LISTA DE GRAFICOS

GRAFICOS	p. p
Distribuciones porcentuales de los resultados ítem 1 Aplicación de Control Interno.....	51
Distribuciones porcentuales de los resultados ítem 2 Establecimiento de Objetivos.....	52
Distribuciones porcentuales de los resultados ítem 3 Manual de Procedimiento y Funciones...	53
Distribuciones porcentuales de los resultados ítem 4 Programa de Actividades.....	54
Distribuciones porcentuales de los resultados ítem 5 Orientación Por Escrito.....	56
Distribuciones porcentuales de los resultados ítem 6 Supervisión y Vigilancia.....	57
Distribuciones porcentuales de los resultados ítem 7 Atención Aprobada.....	58
Distribuciones porcentuales de los resultados ítem 8 Personal Capacitado.....	59
Distribuciones porcentuales de los resultados ítem 9 Riesgos.....	60
Distribuciones porcentuales de los resultados ítem 10 Áreas de Trabajo.....	62
Distribuciones porcentuales de los resultados ítem 11 Estados Financieros.....	63
Distribuciones porcentuales de los resultados ítem 12 Toma de Decisiones.....	64
Distribuciones porcentuales de los resultados ítem 13 Supervisiones.....	65
Distribuciones porcentuales de los resultados ítem 14 Parámetros.....	67
Distribuciones porcentuales de los resultados ítem 15 Funciones y Responsabilidades.....	68
Distribuciones porcentuales de los resultados ítem 16 Misión y Visión.....	69

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA.
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACION UNIVERSITARIA.
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESUS OBRERO
EXTENSION BARQUISIMETO**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO FINANCIERO PARA
LA OPERATIVIDAD EN EL DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO DEL RESTAURANT
ROUTE26, C.A.**

Autor(a): Alexandra k. Aguilar M.

Asesor: Jesús Cruz.

Fecha: Mayo 2023.

RESUMEN.

El presente trabajo tiene como objetivo general formular estrategias de control interno para la operatividad del restaurant Route26, C.A. con el propósito de mejorar la gestión administrativa. Cabe destacar que el concepto de este restaurant es diferente a los demás, al querer fusionar la comida al carbón, gourmet y pizzería administrativa del mismo. Desde el punto de vista metodológico, la naturaleza de este estudio se caracteriza por ser de paradigma positivista, enfoque cuantitativo, tipo descriptiva con diseño de campo. Así mismo, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de información se usó un cuestionario, la muestra está compuesta por 6 personas, del área administrativa y gerencial del restaurant. Los resultados determinaron que el personal considera que existen debilidades en el control y manejo de los procedimientos y funciones dentro del establecimiento, afectando si las actividades desarrollarse. De acuerdo a la información recolectada en dichos departamentos, se concluye que se debe plantear estrategias que vallan dirigidas al control interno para mejorar la situación actual que se refleja en el departamento administrativo, se recomienda la aplicación de dichas estrategias presentadas en la propuesta profesional desarrollada por el autor, como aporte para corregir las deficiencias encontradas en las áreas operativas y administrativas del restaurant Route26, C.A.

Descriptor: Estrategias, control interno financiero, departamento administrativo.

INTRODUCCION.

Dicho trabajo se encuentra enmarcado en la investigación de campo, con el objetivo de formular estrategias de control interno financiero para la operatividad del departamento de administrativo del restaurant Route26. Partiendo de la importancia de aplicar un control interno en las empresas, debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y la productividad al momento de implementarlo. Quedando así estructurado en cinco momentos, donde el MOMENTO I: situación Objeto de Estudio contiene la descripción detallada de la situación la cual será estudiada, se realiza una descripción detallada de la problemática en la que se basa la investigación, se establece los objetivos generales y específicos que busca la investigación, las razones que la justifican dividido en varios puntos de vista; teórico, practico, metodológico, científico y social, así como los alcances de la misma.

En el MOMENTO II: Soporte Conceptual, señala los antecedentes, que son investigaciones anteriores que sirven de apoyo y orientación para analizar la realidad; las bases teóricas, aquellos conceptos, características o temas relacionados a la investigación, al igual que la sustentación legal de la investigación, en este momento se busca guiar la interpretación de los resultados, sustentando de esa manera la investigación que se está llevando a cabo. El MOMENTO III: Orientación Procedimental, se describe los lineamientos metodológicos empleados en el estudio, especifica la naturaleza de la investigación, el paradigma, el enfoque, el tipo de investigación y las estrategias procedimentales de desarrollo aplicada en la investigación, es en donde se desarrolla el plan de acción a seguir durante la ejecución de la misma, además de que brinda las líneas a seguir para la obtención de los resultados.

De igual manera el MOMENTO IV: Resultados de la Investigación, se expone y explica detalladamente el análisis e interpretación de los resultados organizados en cuadros y gráficos arrojados de la población en estudio, se pone en evidencia la capacidad de análisis, porque los resultados obtenidos deben guardar relación con las bases teóricas mencionadas anteriormente. En el MOMENTO V: Conclusiones y Recomendaciones, aquí se presenta un

análisis del hallazgo de la investigación, cerrando con las conclusiones agrupadas y ordenadas según su importancia, resumiendo dicho hallazgo, del significado de los datos se hacen las recomendaciones pertinentes.

Por último, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos utilizados en el proceso de investigación. Las referencias bibliográficas es un listado de fuentes (impresas o electrónicas), citadas en un trabajo, que sirven de respaldo de la investigación. Mientras que los anexos de la investigación se refiere a imágenes, datos, mapas, infografías, diagrama o gráficos, que enriquecen y dan sentido global a la investigación.

MOMENTO I.

SITUACION OBJETO DE ESTUDIO.

Descripción Detallada de la Situación Objeto de Estudio.

La contabilidad es tan antigua como la humanidad, pues, desde que el hombre existe y aun antes de conocer la escritura, hubo la necesidad de llevar cuentas, guardar memoria y dejar constancia de datos relativos a la vida económica y el patrimonio: bienes que se recolectaba, se cazaba, se elaboraba, se consumía y se poseía; bienes que se almacenaba; bienes que se prestaba o se enajenaba y/o bienes que se daba en administración. Es allí donde surge la necesidad de un sistema que permita llevar a cabo todas estas actividades de manera eficiente y eficaz, manteniendo orden y claridad en los procesos, permitiendo comprender como las operaciones afectan el valor de sus activos en base a los datos cuantificables.

Algunos autores como Meisg R. (2010), consideran que “la contabilidad es el arte de interpretar, medir y describir la actividad económica” (p. 88). Mientras que Fowler N. (2004), opina que “es una disciplina técnica a partir del procesamiento de datos sobre la composición y evolución del patrimonio de un ente” (p. 24). En ambos autores se denota el propósito de la contabilidad como registro de operaciones económicas y financieras, para su posterior interpretación. Entonces la contabilidad se podría definir como un sistema de control, registro e interpretación de información, que permite procesar datos de operaciones económicas que realiza una empresa

A medida que la humanidad ha evolucionado, la contabilidad también, ajustándose a las necesidades que va presentando la empresa. Con el fin de darle respuestas, se han dado a conocer ramas de la contabilidad, que no, es más; que el estudio especializado en un área determinada de la empresa, por ejemplo, entre ellas se ubica la contabilidad financiera, que se encarga de sintetizar la información de las actividades y la situación empresarial, permitiendo

tener un registro histórico y cuantificable de los movimientos económicos de la empresa, que le afecten o le beneficie. Una de sus funciones es permitir a los profesionales manejar la información de las finanzas y a partir de allí tomar decisiones.

El autor Cervantes, C. (2019), define este tipo de contabilidad como

una serie de procesos financieros, independientemente del tipo de entidad, para registrar las operaciones económicas, más que todo debido a su producción, con la finalidad de emitir estados financieros, de esta forma tomar decisiones que permitan alcanzar los objetivos de la empresa. (p. 45).

Entonces se podría decir que, crea herramientas para contabilizar el dinero que entra y sale de una empresa, dado a que se encarga de cuantificar, medir y analizar la realidad de las empresas; se centra en la preparación de estados financieros como instrumento útil para la toma de decisiones. Permitiendo entender las finanzas de las empresas, además de la transparencia de la información y los movimientos contables.

Sin embargo, en la contabilidad financiera, es importante mencionar que, para llevar a cabo un buen desempeño dentro del área, es vital aplicar rigurosamente los controles internos que la regulan, logrando así mejores resultados. Esto se refiere a los principios, procedimientos, instrumentos y políticas con un orden específico, que al unirlos conforman una herramienta importante dentro de la empresa, que ayuda a registrar, administrar, documentar, evaluar y reporta las transacciones. Uno de los objetivos que busca alcanzar la aplicación del control interno es conocer la situación real en la que encuentra la empresa, y saber si se está trabajando en base a lo pautado, de manera que; juega un papel fundamental en la toma de decisiones. Ayuda a reconocer fallas o irregularidades que puedan afectar la empresa, y de esa manera aplicar correctivos a tiempo.

En Venezuela el tema restaurant tiene mucha tela que cortar, siendo la comida parte fundamental en las costumbres y tradiciones. Al respecto, Puerta (2022), Presidente de la Cámara Nacional de Restaurant, ofreció una entrevista a Unión Radio a comienzos del año en la cual detallo que:

Existe una gran cantidad de emprendimiento gastronómico en todo el territorio venezolano, desde el punto de vista inversionista, lo ve como una oportunidad rápida de inversión, más el considera que es un negocio de cocción lenta, que requiere tiempo para consolidarse, requiere mucho esfuerzo y que es de bajo margen de ganancia.

Ello infiere, que en la actualidad es tendencia comer fuera de los hogares, aumentando así el número de consumidores en restaurant, bien sea, gourmet o de comida rápida. En el sector gastronómico hay un crecimiento notorio debido al aumento de las ofertas, expreso que, estimula la competitividad porque ahora más personas ofrecen el mismo producto, indico que ahora las personas toman los domingos como referencia de comer fuera de los hogares.

Estos consumidores son, personas que se encuentran en la búsqueda de nuevas experiencias gastronómicas y de compartir momentos diferentes, que cada día se vuelven más exigentes, enfatizo, que cada vez las personas gastan más en el disfrute de comer en restaurant, lo que representa un flujo económico importante, que genera empleos en el país. Siendo el servicio de restaurant una actividad en auge, es de gran importancia mantener un buen control interno que pueda examinar detalladamente los procesos y procedimientos dentro de estos establecimientos, asegurando el buen funcionamiento del mismo.

La empresa Route26, C.A, es un restaurant ubicado en el Centro Comercial “Los Próceres” en la Av. Venezuela entre Av. Leones y Av. Argimiro Bracamonte en Barquisimeto, y pertenece a una cadena de restaurant. Sin embargo, nació de la idea de fusionar un restaurant de comida al carbón con comida gourmet y pizzería. Su visión es “Ser reconocidos entre los mejores restaurants a nivel regional y nacional, por sus promociones gastronómicas, ambiente familiar y excelente atención”, teniendo por misión, “Superar las expectativas de sus clientes, para que su nombre sea referencia de experiencias inolvidables de momentos memorables”.

Entre las observaciones efectuadas en visitas al restaurant, destacan que llevan una administración de manera independiente; No hacen uso de un sistema contable que se ajuste a las necesidades de un restaurant, y ayude a los procesos contables, por ellos sus registros son en Excel. Entre sus ventajas esta la ubicación, las instalaciones, la elegancia, el confort y la atención que brindan. Mientras que existen debilidades que impactan directamente la parte administrativa, como son: No tener claramente definidos los cargos y funciones de los

empleados; no llevar un inventario que arroje información fidedigna, que indique números reales; es evidente un descontrol en compras para el departamento de cocina; las caja con frecuencia presentan faltantes y sobrantes de dinero; hay descontrol en las operaciones de facturación, arqueo de caja, cierre final, vueltos y propinas.

Todas estas debilidades afectan el funcionamiento del mismo, atrasando las labores y generando un margen de pérdida mayor al proyectado, utilidad menor a la esperada, suministrando una información contable-financiera alejada de la realidad, por lo que es importante aplicar medidas correctivas que mejoren los procedimientos y aumente la rentabilidad. En otras palabras, lo que se busca aplicando el control interno es, obtener un resultado diferente y que se pueda apreciar la realidad de la empresa. Esto nos lleva a formular unas interrogantes. ¿Cuál es la realidad contable y financiera del restaurantRoute26, C.A.?, ¿Cuáles serían los riesgos y aspectos administrativos que enfrenta el restaurant Route26, C.A., según su control interno? y ¿En qué aspectos habrá mejoras en el restaurant Route26, C.A. con la aplicación de estrategias de control interno?

Objetivos de la Investigación

General.

Formular estrategias de control interno financiero para la operatividad del departamento administrativo del restaurant Route26, C.A.

Específico.

Diagnosticar la situación actual del restaurant Route26, C.A; en relación al control interno financiero y su operatividad administrativa.

Analizar los procesos operativos y los riesgos en que incurre el Restaurant Route26, C.A. con respecto al control interno financiero.

Diseñar estrategias de control interno financiero para la operatividad del departamento administrativo del restaurant Route26, C.A.

Justificación e Importancia.

Justificación Teórica.

Arias (2012), Baena (2017) y Méndez (2011), Detallan que la justificación teórica va ligada a la inquietud del investigador de profundizar los enfoques teóricos que tratan el problema que se explica, a fin de avanzar en el conocimiento en una línea de investigación. Mientras que para Hernández, Fernández y Baptista (2014), Bernal (2010), Salinas y Cárdenas (2009), Mencionan que una investigación se justifica teóricamente cuando se detecta un vacío en un campo científico y la conducción del estudio permitirá llenarlo todo o parcialmente.

Este trabajo de investigación abordará teorías referentes al control interno financiero, con el objetivo de buscar y explicar las diferentes debilidades que se presentan en el área operativa del restaurant Route26 C.A, enfocando el estudio en el control interno y sus componentes para evaluar la problemática y diseñar las estrategias necesarias para aplicar en el área operativa y de esa manera organizar el departamento administrativo.

Justificación Práctica

Arias (2012), Baena (2017), Hernández, Fernández y Baptista (2014), “Manifiestan que una investigación puede generar aportes prácticos directos o indirectos relacionados a la problemática real estudiada”. Mientras que Bernal (2010) y Blanco y Villalpando (2012) “ofrece un concepto más amplio, mencionando que un estudio cuenta con justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o al menos propone estrategias que al ponerse en práctica contribuirán a su solución”.

De acuerdo con los objetivos establecidos dentro del trabajo de investigación este permitirá obtener soluciones a las debilidades de control interno que presenta el restaurant

Route26, C.A. La evaluación del control interno permitirá diseñar y fortalecer el sistema, para que los procesos se lleven a cabo con éxito. Además de realizar las actividades con eficiencia logrando una mejor gestión lo que aumentara la productividad y por ende la rentabilidad, beneficiando así a los empleados y a sus dueños.

Justificación Metodológica

De acuerdo con Bernal (2010), Blanco y Villalpando (2012), “expresan que una investigación se justifica metodológicamente cuando se propone o se desarrolla un nuevo método o estrategia que permita obtener conocimiento valido y confiable. Por otro lado Hernández, Fernández y Baptista (2014) y Méndez (2011), “ofrecen un concepto indicando que un estudio se justifica metodológicamente cuando se creara un nuevo instrumento para recolectar o analizar datos, o se plantea una nueva metodología que incluya otras formas de experimentar una o más variables, o estudiar de forma más adecuada a determinada población.

Justificación Científica

A propósito de la justificación científica, Bernal (2010), la define “como aquella investigación que atiende a la resolución de algún problema, algún vacio científico que deba cubrirse total o parcialmente, y que amerite con argumentación contundente en su desarrollo”. Teniendo en cuenta lo planteado hasta ahora en esta investigación, la aplicación de las estrategias del control interno, busca ayudar o servir de guía a otras investigaciones relacionadas con el tema, para una mejor gestión financiera-contable no solo de restaurante sino de otros tipos de empresa.

Justificación Social

En cuanto a la justificación social Arias (2012), y Hernández, Fernández y Baptista (2014), coinciden “en que toda investigación debe tener cierta relevancia social, logrando ser

transcendente para la sociedad y denotando alcance o proyección social”. Con la investigación se busca mejorar el funcionamiento del restaurant aplicando estrategias en cuanto al control interno, dando respuesta al área contable y financiera como también ayudar al desenvolvimiento del personal en cada una de sus áreas, para el cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades. Así, los consumidores obtendrán un mejor servicio dado que todo es una cadena, el bienestar de la empresa se refleja en el buen rendimiento del personal, la comodidad del personal se refleja en la calidad de servicio que le ofrece a su cliente, generando de esta manera un círculo perfecto.

Alcance de la Investigación

El alcance del estudio también conocido como el ámbito de una investigación, se define al inicio del proyecto de investigación, antes de que comience la recolección de datos. Los investigadores lo utilizan para establecer los límites dentro de los cuales se realizará los estudios. Define todos los aspectos que se tendrán en cuenta en su proyecto de investigación. Según Sampieri (2018),

Declara que el alcance de la investigación, busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis, es útil mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. (p. 244).

Esta investigación tiene como alcance el diseño de estrategias de control interno financiero para ser aplicado al restaurant Route26, C.A; que se encuentra ubicado en el C.C Los Próceres en la Av. Venezuela entre Av. Leones y Av. Argimiro Bracamonte en Barquisimeto, dicha investigación se basará en la observación y análisis de los procedimientos que allí llevan a cabo para poder formular las estrategias que den respuesta a las debilidades que presentan. Se trabajará con la información del primer trimestre del año 2023, dicha información es suministrada por uno de sus propietarios, el cual es el encargado del restaurant, desempeñando sus funciones como Gerente Operativo.

MOMENTO II

SOPORTE CONCEPTUAL

El soporte conceptual es una investigación bibliográfica que habla de las variables a estudiar. Tafur (2008), "Opina que el soporte conceptual es el conjunto de conceptos que expone un investigador cuando hace el sustento teórico de su problema y tema de investigación" (p 24). En este sentido lo que se quiere es caracterizar los elementos que se encuentran dentro de la investigación, Mientras Creswell y Martens M. (2014), "Citan que el marco conceptual requiere la capacidad de identificación, descripción, distinción y evaluación a fin de establecer la categoría requerida en la investigación" (p. 22). Partiendo de estas opiniones, toda investigación, implica un proceso, un recorrido científico en torno a un fenómeno o situación, objeto de estudio que tiene su historia como tema o problema dentro de un campo intelectual-científico. Por tal razón es importante tener un soporte que respalden las teorías de dicha investigación.

ANTECEDENTES.

Los antecedentes de una investigación desde el punto de vista académico vislumbran la información que existe sobre un determinado tema, es decir; estudios anteriores, tesis o artículos referentes a un tema. El objetivo es indicar al investigador hasta donde a llegado el tema que se está tratando. Al respecto Carrasco (2009), manifiesta que "vienen a ser la relación o el conjunto de todas las conclusiones de otros investigadores, o por el mismo investigador en tiempos anteriores, con respecto al problema que se investiga o en trabajos de investigación muy similares o relacionados". (p. 34). En la ejecución de este trabajo de investigación se realizaron revisiones bibliográficas a trabajos que guardan relación con el control interno, entre ellos:

A nivel internacional, el trabajo realizado por Arteaga y Cadena (2019), titulada **“La incidencia del Control Interno frente a la rentabilidad de las Pymes del sector comercio del Cantón, Quito – 2017.”** Realizado en el año 2019 en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Carrera de Ingeniera en Finanzas y Auditoria, Sangolqui Ecuador, para obtener el título de Ingeniería en Finanzas y Auditoria. El objetivo es determinar la incidencia del control interno, el método empleado fue un enfoque cuantitativo, científico y observacional. El instrumento aplicado fue un cuestionario de Control Interno por el método COSO, como muestra se tomó las Pymes, (pequeñas y medianas empresas) del sector comercio en el Cantón, Quito para el 2017, principal sector con el 39% de participación frente a los sectores de manufactura, agricultura, construcción e inmobiliaria.

Los resultados muestran que, en Quito, las Pymes que aplican o tienen una relación directa con el control interno, son las que mayor rentabilidad presentan en sus estados financieros, así mismo se evidencia que las Pymes que no aplican control interno, se impactan con bajas rentabilidades provocadas por diversos factores, como la falta de conocimiento, toma de decisiones poco adecuadas, entre otros. Concluye que se demuestra la alta incidencia del control interno en la rentabilidad de las Pymes del sector comercio del Cantón, Quito.

La relación de este trabajo con la investigación en cuestión es que demuestra la importancia de la aplicación de control interno en las empresas, permitiendo un mejor aprovechamiento de todos los recursos administrativo y humano, para lograr un equilibrio y una estabilidad financiera que aumente la productividad de la empresa.

Del mismo modo, Ortega Y Garibay (2018), realizaron su tesis titulada **“El Control Interno y la Rentabilidad en la Empresa Distribuidora de Alimentos Sur – Larín 2018”**, en la Universidad Peruana de Las Américas. Lima, Perú 2018. Para optar el Grado de Bachiller en Ciencias Contables y Financieras. Con el objetivo de demostrar como la aplicación de control interno mejora la rentabilidad de la empresa Distribuidora de Alimentos Sur – Larín 2018. El método empleado fue de enfoque cualitativo, diseño no experimental, transversal y descriptivo. La población está conformada por los socios gerentes, contadores y colaboradores de la empresa. El tipo de muestreo no probabilístico, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento aplicado fue cuestionario.

Los resultados de la investigación muestran que el 84% consideran que el control interno mejora la rentabilidad en las empresas. Concluye que se demostró que el control interno, permite mejorar la rentabilidad en la empresa Distribuidora de Alimentos Sur – Larin, asimismo se comprobó que es necesario para tomar decisiones organizacionales.

El aporte de esta tesis es fundamental para la investigación porque refuerza una vez más lo argumentado por el autor anterior, recalca la importancia del control interno y su aplicación dentro de las empresas, aunque el restaurant tenga buena clientela, venda mucho y brinde un espacio elegante y agradable. Si los costes no se controlan no habrá ganancias, es decir; que juega un papel protagónico para aumentar los ingresos y asegurar la posición financiera del restaurant.

Así mismo, a nivel nacional; Bolívar (2018), con su investigación titulada “**Estrategia de Control Interno para la optimización de la gestión en la Dirección de Administración del Instituto de infraestructura del estado Apure (INFREA)**”. De la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”. San Fernando de Apure. Para optar al Grado de Magister Scientiarum en Administración, mención Gerente General. Su objetivo fue proponer estrategias de control interno para la optimización de la gestión en la Dirección de Administración del Instituto de Infraestructura del estado Apure (INFREA), desde el punto de vista metodológico, se enmarco en un tipo de investigación de campo, en la modalidad de proyecto factible, con una población objeto de estudio conformada por 13 empleados.

Se aplico un instrumento seleccionado, cuestionario contentivo de 22 ítem con opciones de respuestas de si o no. Se observo, que no existía un manual de normas y procedimiento, no había registro y control de los bienes muebles e inmuebles, el personal no tenía conocimiento de las normativas, en cuanto al control contable, si llevaban registro en sus libros, realizaban conciliaciones bancarias y elaboraban Balance General.

El trabajo de investigación citado anteriormente guarda relación con la investigación en cuestión, al presentar un diagnóstico muy similar, presentan carencias en su gestión, y con la investigación se busca darle una respuesta que pueda ayudar de manera positiva el manejo de la entidad. Se busca brindar herramientas de fácil aplicación, y excelentes resultados. En conclusión, un sistema de control interno fuerte, proporciona confianza a la alta gerencia,

respecto a la información financiera y el cumplimiento de las normas y leyes que regulan la actividad de la empresa.

Del mismo modo en el estado Lara, Pacheco (2019), con su trabajo de investigación titulado "***Estrategias de Control Interno para la mejora del manejo de inventario de productos de la empresa Segomarket, C.A.***". En la Universidad Yacambú, del estado Lara, para optar al Grado de Licenciada en Contaduría Pública. Con el objetivo de proponer estrategias de Control Interno para mejorar la gestión del manejo de inventario de productos de la empresa Segomarket, C.A. Bajo el enfoque cualitativo y cuantitativo, enmarcado en un estudio de campo experimental de carácter descriptivo, su población estuvo conformada por (14) personas, estos trabajadores se dividen en personal del departamento administrativo, ventas y almacén. Aplicando instrumentos para la recolección de datos, encuestas y cuestionario de respuestas cerradas dicotómicas. Los resultados determinaron que el personal que allí labora manifestó que había debilidades en el manejo y control del inventario, que afectan el desarrollo de las actividades de almacén, concluyendo que se debían plantear estrategias dirigidas a la mejora de la situación.

Los trabajo de investigación mencionados aportan a la investigación importante información con sus propuestas de control de las actividades que se realizan en las diferentes entidades, determinan estrategias, vigilan que todo se lleve de acuerdo a lo planificado para llegar a una meta o propósito previamente planteado, estableciendo lineamiento para optimizar los procesos contables, además de que se enfoca en las actividades, procedimientos básicos, y controles internos para mantener eficiencia y eficacia, obteniendo como resultado la situación real de la empresa. Además, resalta de forma significativa los resultados de aplicar los controles internos en la empresa, sin importar en el área que se desarrolle la empresa. Así mismo promueve la evaluación de los procesos administrativos, con el objetivo de comprobar que la información financiera sea la correcta.

Este control permite verificar las funciones del personal, que deben realizarse oportunamente de manera eficaz, para posteriormente poder comparar los resultados obtenidos con dicho control. Permitiendo que la gestión operativa del restaurant mejore. El

control adecuado en los procesos, procedimientos y funciones que realiza el personal garantizara un buen funcionamiento, servicio de calidad y una excelente atención.

BASES TEORICAS.

Las bases teóricas recopilan un conjunto de ideas de uno o varios autores, indicando su punto de vista con respecto al tema de la investigación. En este caso se refiere al control interno, y todo lo relacionado al funcionamiento de los restaurantes. Las bases teóricas presentan la estructura sobre la cual se diseña el estudio, sin esta no se conoce cuáles son los elementos que pueden tomar en cuenta, y cuáles no. Sin una buena base teórica todo instrumento diseñado o seleccionado, o técnica empleada en el estudio, carece de validez. Según Arias (2012), “argumenta que es un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. (p. 98) Por ello, es importante definir algunos conceptos claves, que ayudan a lograr los objetivos de la investigación.

Estrategias.

Koontz y Weihrich (2008), definen la estrategia como la “... determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzarlo” (p. 123). Por lo tanto, la estrategia es un marco de referencia para las decisiones de una empresa que conforman su naturaleza y rumbo. Una estrategia será práctica y útil si un marco de referencia que especifique el alcance y los límites de cada área de decisión

En este orden de ideas, Diez y López (2001), afirman que: “... La estrategia es la elección de una vía de actuación entre distintas alternativas con vista a alcanzar un objeto...” (p. 150). Está caracterizada por:

1. *La Incertidumbre:* Acerca del entorno, el comportamiento de los competidores y las referencias de los clientes.

2. *La Complejidad*: Deriva de las distintas formas de percibir el entorno y de interrelacionarse éste con la empresa.
3. *Los Conflictos Organizativos*: Entre los que toman decisiones y los que están afectados por ellas.

De lo planteado se deduce que, una estrategia son los caminos que se van a tomar y que coadyuven a conseguir los objetivos planteados en la organización, pero para lograr esto es importante tener las estrategias correctas, ya que se van a ir convirtiendo en parte fundamental del motor para que pueda funcionar la organización.

Por lo tanto, para la empresa el objetivo de estrategias de control interno, es para mejorar el funcionamiento operativo del restaurant, y que se pueda ver reflejado en el departamento administrativo, las consideraciones en la elección de las estrategias correctas de control interno. La estrategia eficaz responderá a las necesidades presente en la empresa, se debe analizar las ventajas y desventajas de cada estrategia para determinar que método funciona mejor.

Teorías de Control Interno según Holmes (1987), Nos explica que el control interno es una obligación que depende el Gerente y sirve para conservar en buen recaudos los bienes de la empresa de vigilar y garantizar su protección y buena administración de los mismos para evitar todo tipo de fraudes, malversaciones, robos y estafas que pudieran cometer tanto trabajadores, empleados y todos los que tengan relación directa con las área contables, todos los recursos a utilizarse deben tener la autorización de gerencia. Además, nos explica que otras de las funciones de gerencia es garantizar que la información contable que se presenta debe ser verdadera y confiable para la toma de decisiones correctas, además que ayuda en cuestiones de créditos para beneficios de la empresa.

Todo esto se puede resumir en que las pautas para desarrollar el control interno serán de mucha importancia en lograr que se alcance los objetivos y metas trazadas previa evaluación de su misión y visión que tiene la empresa para lograr que todo se encamine definiendo correctamente las medidas que se deben implementar para alcanzarlo; no olvidándonos de evaluar el grado correcto de cumplimiento de todo lo que hemos previsto para el desarrollo del buen funcionamiento del control interno; y todo bajo la supervisión y control de la gerencia.

A todo esto, podemos decir que la importancia que está asumiendo el control interno en estos últimos tiempos por diferentes razones y causas podrían ser problemas producidos por la ineficiencia y mal manejo de las gerencias se ha hecho necesario que los miembros de, los consejos de administración asuman de forma efectiva directrices y responsabilidades que hasta hace poco habían dejado a cargo de las propias organizaciones de las empresas. Por todo esto es de suma importancia que toda administración y las áreas que intervienen tengan en claro el concepto y en lo que consiste el control interno. Por todo lo expuesto, lo que se busca y se entiende; el control interno en una empresa u organización está dirigido u orientado a detectar a tiempo errores e irregularidades previendo a tiempo todo lo que pueda suceder en el transcurso del desarrollo de sus actividades; sabiendo que los controles internos deben brindarnos la confianza necesaria que todos los estados financieros han sido desarrollados bajo el esquema de control que disminuya la probabilidad de errores mayores.

Y de existir el sistema de control interno debe estar desarrollado a para descubrir y evitar cualquier contratiempo que se relacione como fraude, falsificación o colusión, estos deben ser descubiertos a tiempo, para que no se genere todo tipo de descontrol y la empresa se vea perjudicada.

Teoría de Control Interno según Koontz y O'Donnell: Para estos autores la teoría de control interno se de suma importancia porque permite detectar los errores que puedan presentarse en las actividades y así corregir a tiempo dicha fallas en beneficio de la empresa ya que corregirá a tiempo el error y evitara que en un futuro no se vuelvan a repetir ahorrando tiempo y costos para la empresa.

Además de todo lo que se puede decir de dichos controles diseñados de forma sistemática por las empresas son a causa de necesidades de implementar controles administrativos en todos y cada una de sus operaciones diarias a realizar en bien del correcto funcionamiento de la empresa y con el objetivo de reducir considerablemente el riesgo de perdidas o en todo caso de darse cuenta con anticipación de los riesgos que pueden suceder en el transcurso de las operaciones en desarrollo. Hay que tener en cuenta demás que cualquier aplicación de control que se implemente para mejorar la organización y desarrollo correcto, siempre existen posibilidades de que se presenten situaciones que no estaban previstas y es

aquí donde hay que estar preparados para que el efecto sea el mínimo y el riesgo de pérdidas también sea menor.

No podemos dejar de mencionar las necesidades para que las organizaciones y empresas lleven a cabo un buen funcionamiento de sus controles, uno de ellos podría ser de como los objetivos individuales y organizacionales son necesarios para que los involucrados trabajen en la realización de las metas y objetivos, teniendo en cuenta que todos estos objetivos son distintos; además es necesario tener en cuenta los tiempos desde que se formula los objetivos hasta que procede a desarrollarse, pueden que en el camino se produzcan imprevistos que puedan ser una desviación del desempeño a lo deseado o lo que plantean en un comienzo.

Control Interno.

Es el conjunto que comprende las bases organizativas como los principios, políticas, normas, métodos y procedimientos adoptados dentro de cada entidad para: salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa. Así lo afirma Mejías (2006), “define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para promover seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización”. (p. 43). Entonces se puede decir que el control interno se denomina como un conjunto de normas mediante las cuales se lleva la administración de una organización, y también al conjunto de numerosos recursos que se usan para supervisar, dirigir, controlar y vigilar operaciones determinadas.

Lo citado en el párrafo anterior indica que la función del control interno en las entidades es proporcionar fiabilidad en el alcance de los objetivos planteados. Requiere que el funcionamiento sea regulado para lograrlo. La regularización consiste en medir el desempeño de los procesos para efectuar las correcciones adecuadas.

Importancia del Control Interno.

Fierro y Sotomayor (2013), mencionan la importancia de la implementación de un sistema de control interno, es primordial que a través de la utilización de la metodología preventiva se puede evitar muchas acciones que pueden convertirse en una real amenaza para una entidad, y llevarla a situación de riesgo, que crean inestabilidad y especulación. El control interno es importante para las entidades, por las siguientes razones:

- a) Permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y a rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.
- b) La complejidad de las grandes compañías en su estructura organizacional hace difícil controlar cada una de las aéreas de gestión, por lo que se hace imprescindible, el delegar funciones y conservar un adecuado ambiente de control.

Metodología.

Ambiente de control: se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. El personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y los valores éticos, el ambiente donde operan, constituyen el motor que conduce y la base donde todo descansa. El entorno o ambiente de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar, retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar las responsabilidad por los resultados del desempeño.

Evaluación de riesgo: se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos de control interno de la entidad. Incluye eventos o circunstancia que puedan

afectar el registro, procesamiento y reporte de la información financiera. Así como la representación de la gerencia en los estados financieros.

La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben ser evaluados en relación a los niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos para la entidad.

Actividad de control: las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyan a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según la naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial.

Información y comunicación: La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soporte a logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e interactivo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización,

información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

Actividad de supervisión: las evaluaciones continuas, independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presente y funcionan adecuadamente

Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan 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 dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda.

Principios del Control Interno.

- a) Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- b) Dualidad o plurilateralidad de personas en cada operación; es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos debe intervenir 02 personas.
- c) Ninguna persona debe tener acceso los registros contables que controla su actividad.
- d) El trabajo de los empleados será complemento y no de revisión.
- e) La función de registro de operaciones sea exclusiva del departamento de contabilidad.
- f) *Equidad:* las actividades deben estar orientadas hacia el interés general, sin privilegios otorgados a personas o grupos especiales.
- g) *Ética:* se refiere a que las operaciones deben ser realizadas no solo acatando las Normas Constitucionales y Legales, sino los principios éticos o de conducta que deben regir.

- h) *Eficacia*: se debe disponer de planes estratégicos y de acción en los cuales se identifiquen claramente objetivos y metas para el corto, mediano y largo plazo.
- i) *Eficiencia*: se debe organizar y poner en marcha procesos de trabajo que soporten los objetivos y metas, en la búsqueda permanente de óptimos resultados.
- j) *Economía*: promueve que los resultados se obtengan a un costo razonable, es decir, que se consignan las mejores opciones financieras sin afectar la calidad, cantidad y oportunidad requerida.
- k) *Rendición de cuentas*: este principio se refiere a la obligación de los servidores públicos, de dar a conocer de forma oportuna y confiable el cumplimiento de sus responsabilidades.
- l) *Preservación de ambiente*: según este principio el Ministerio de Educación, debe organizar sus operaciones con una firme orientación hacia la preservación, conservación y promoción de la recuperación del ambiente y de los recursos naturales.

Objetivos.

1. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables: fomentar y asegurar el pleno respeto, apego, observancia y adhesión a las políticas prescritas o establecidas por la administración de la empresa.
2. Administración eficaz, eficiente y transparente de los recursos de la empresa.
3. Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
4. Confiabilidad en la rendición de cuentas: asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera y la complementaria administrativa y operacional que se genera en la entidad.
5. Protección de los activos y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidades o actos ilegales.

6. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
7. Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
8. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
9. Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
10. Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

Clasificación.

Los controles internos son: (a) control interno previo, (b) control interno concurrente y (c) control interno posterior.

Control interno previo: son los mecanismos y procedimientos incorporados en los reglamentos, manuales de procedimiento y demás instrumentos específicos, que deben ser aplicados antes de autorizar o ejecutar las operaciones. Como lo afirma Benítez (2014), “procedimientos que aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efecto, verificar el cumplimiento de las normas que la regulan y los hechos que la respaldan, aseguran su convivencia y la oportunidad en función de los fines y programas de la organización”. Es importante que se definan y se desarrollen los procedimientos de los distintos momentos del control previo ya sea dentro de las operaciones o de la información a producir.

Los controles previos son los que más deben cuidarse porque son fuentes de riesgo, si uno de ellos no se cumple puede incurrir en compras innecesarias, decisiones inconvenientes, compromisos no autorizados, por lo que también se involucra la conciencia de los empleados,

porque si cada uno de ellos se convierte en el control previo del paso anterior, la posibilidad de desperdicio y corrupción, son menores.

Control Interno concurrente: este control ocurre durante la ejecución de las actividades productivas de la empresa, esto con el propósito de asegurar que dichas actividades se ejecuten de acuerdo a las normas establecidas para el funcionamiento de la entidad. Benítez (2014), opina que, “Son procedimientos que permiten verificar y evaluar las acciones en el mismo momento de su ejecución, lo cual está relacionado directamente con el control de calidad, los niveles de jefatura y otros cargos que tengan bajo su mando”. (p. 53).

Establecer y aplicar mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones, con el objetivo de asegurar: (a) el logro de los resultados previos, (b) la ejecución eficiente y economía de las funciones encomendadas a cada servidor, (c) el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas, (d) el aprovechamiento eficaz de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, (e) la protección al medio ambiente, (f) la adopción oportuna de las medidas correctivas necesarias.

Control Interno Posterior: contiene las acciones de cautela previa simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta al control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Así lo define Benítez (2014), “se basa en una buena organización, cuerpo social capaz, dirección y demás condiciones favorables al control, esta forma de control tiene basamento esencial, que es un buen sistema de normas de control”.

Los distintos momentos deben identificarse para desarrollar los procedimientos en todos los niveles que sean necesarios, se refieren al control interno previo, concurrente y posterior interno, no existen unidades administrativas que se encarguen por separado de este tipo de controles, estos están incorporados a los procesos normales que siguen las operaciones.

Tipos de control Interno.

Por su Naturaleza.

Administrativo: comprende el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionados principalmente con la eficiencia de las operaciones adhesión a las políticas gerenciales. Actividades específicas en la toma de decisiones.

Contable: comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros. Análisis de los estados financieros de la empresa.

Por su Ubicación.

Control Interno: elemento básico y fundamental de toda administración y expresión utilizada para definir, en general, las medidas adoptadas por los propietarios y administradores, verificar la precisión de la empresa o titulares de las entidades públicas o privadas para dirigir y controlar las operaciones financieras y administrativas de sus negocios o instituciones.

Control Externo: examen o vigilancia a cargo de personas que actúan por mandato de una entidad o empresa donde sus accionistas, socios o acreedores. Generalmente, esta función es encomendada a los auditores independientes, fideicomisarios y síndicos, etc. Para el control posterior del área financiera o parte de ella.

Elementos.

Los elementos que contribuyen al control interno son principalmente los siguientes:

1. El desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad para complementar los controles de organización.
2. Una clara definición de funciones y responsabilidades de la organización, sin lagunas o áreas de responsabilidad indefinida.
3. Un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados de las operaciones, así como de las responsabilidades y grados de cada función y de la organización en conjunto.

Características

Oportuno: es la esencia del control, debido a la presentación a tiempo de los resultados obtenidos con su aplicación.

Instrumentalizado: es un medio utilizado para la consecución de un fin, no un fin en si mismo. Está pensado para facilitar el logro de objetivos.

Responsabilidad: todo el personal de una organización participa y tiene responsabilidades sobre el control interno, cualquiera sea su jerarquía o posición, y todos deben interesarse en que el sistema sea lo más eficaz posible para asegurar que la gestión en desarrollo arroje los resultados deseados.

Alcance: Este dado por todo el ámbito de la empresa. Cada sistema, método o procedimiento debe proveer la posibilidad de practicar un control, que permita obtener los desvíos, una explicación lógica y generar medidas correctivas.

Evaluación del control interno.

La evaluación del control interno, permite establecer niveles de confianza que proporcionan los procesos y operaciones de control, así como la efectividad con que el Sistema de Control Interno, sirve de apoyo para garantizar en forma razonable el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y de rentabilidad, sobre la base de:

1. Efectividad y eficiencia de sus operaciones.
2. De generación de información financiera y contable oportuna.
3. Cumplimiento de las Leyes, Reglamento y Regulaciones y en general las normativas que sean aplicables.

Métodos para Evaluar el Control Interno.

Al evaluar el control interno los auditores lo podrán hacer a través de: cuestionarios de control interno, descripciones narrativas, diagramas de flujo, atributos funcionales de referencia y por el mismo COSO.

Método Explicación Narrativa: también llamado cuestionario descriptivo, se compone de una serie de preguntas que, a diferencias del método de cuestionario de control interno, las respuestas describen aspectos significativos de los diferentes controles que funcionan en una entidad.

Método Cuestionario de Control Interno: los cuestionarios de control interno utilizan preguntas para establecer las fortalezas y debilidades del sistema de control implementado en una entidad; preguntas que están orientadas a verificar el cumplimiento de las normas y reglamentos de control interno establecidas para la entidad.

Si: es la afirmación sobre la existencia de control, fortalezas del procedimiento, cumplimiento de las normas y alcance de los objetivos y metas institucionales.

No: denota una debilidad o inexistencia del control interno, incumplimiento de normas, procedimientos, objetos y metas.

NA: indica que la pregunta no está relacionada con las operaciones y actividades que desarrolla la entidad o sección sujeta a evaluación.

Método Atributos Funcionales de Referencia (AFR's): este método de evaluación consiste en determinar la capacidad de autocontrol y rectificación de la gestión, identificar las diferentes áreas a ser evaluadas, las sub áreas que la componen, los respectivos principios básicos y los atributos funcionales que se tomarán para la preparación de los cuestionarios, así como las variables e indicadores.

Método del Sistema COSO: informe COSO tiene dos objetivos fundamentales: encontrar una definición clara de Control Interno, que pueda ser utilizada por los interesados en el tema, y proponer un modelo ideal o referencial del Control Interno para las empresas y las demás organizaciones puedan evaluar la calidad de sus propios sistemas de control interno. El informe COSO define el control interno como un proceso que garantiza una seguridad razonable (y por lo tanto no absoluta), de que se pueden alcanzar 3 objetivos:

1. Eficiencia y eficacia en las operaciones.
2. Fiabilidad de la información financiera.
3. Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicadas.

El control interno favorece entonces que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento, minimizando las pérdidas de recursos; favorece que el ente disponga de información fiable y a tiempo; y por último ayuda a que la entidad cumpla con la ley y otras normas que le son de aplicación.

Método por diagrama de flujo de procesos y operaciones: expresa gráficamente las distintas operaciones que compone un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica, son importantes para el diseñador porque ayudan en la definición, formulación, análisis y solución de problema. El diagrama de flujo ayuda al analista a comprender el sistema de información de acuerdo con las operaciones de los procedimientos.

Procedimiento para mantener el Control Interno.

1. Delimitación de responsabilidades.
2. Delimitación de autorizaciones generales y específicas.
3. Segregación de funciones de carácter incompatible
4. Practicas sanas de desarrollo del ejercicio.
5. División del procesamiento de cada transacción.
6. Selección de funcionarios idóneos, hábiles, capaces y de moralidad.
7. Rotación de deberes.
8. Pólizas.
9. Instrucciones por escrito.
10. Cuentas de control.
11. Evaluación de sistemas computarizados.
12. Documentos pre numerados.
13. Evitar uso de efectivo.
14. Uso mínimo de cuentas bancarias.
15. Depósitos inmediatos e intactos de fondo.
16. Orden y aseo.
17. Identificación de puntos clave de control de cada actividad, proceso o ciclo.
18. Graficas de control.
19. Inspecciones e inventarios físicos frecuentes.
20. Actualización de medidas de seguridad.
21. Registro adecuado de toda la información.

22. Conservación de documentos
23. Uso de indicadores.
24. Prácticas de autocontrol.
25. Definición de metas y objetivos claros.
26. Hacer que el personal sepa por qué se hace las cosas.

Algunos Procedimientos de control interno en las Empresas.

1. Arqueo periódico de cajas para verificar que las transacciones sean las correctas.
2. Control de asistencia de los trabajadores.
3. Al adquirir responsabilidad con terceros, éstas se hagan solamente con personas autorizadas teniendo también un fundamento lógico.
4. Delimitar funciones y responsabilidades en todos los departamentos de la empresa.
5. Hacer un conteo físico de los activos que en realidad existen en las empresas y cotejarlo con los que están registrados en los libros contables.
6. Analizar si las personas que realizan el trabajo dentro y fuera de la compañía es el adecuado y lo están realizado de una manera eficaz.
7. Tener una numeración de los comprobantes de contabilidad en forma consecutiva y de fácil manejo para las personas encargadas de obtener información de estos.
8. Controlar el acceso de personas no autorizadas a los diferentes departamentos de la empresa
9. Verificar que se están cumpliendo con las normas tanto tributarias como fiscales y civiles.
10. Analizar si los rendimientos financieros e inversiones hechas están dando el resultado esperado.

Limitaciones de la Efectividad de un sistema de Control Interno.

1. Nunca garantiza el cumplimiento de los objetivos.
2. Solo brinda seguridad razonable.
3. El costo está ligado al beneficio que proporciona.
4. Se direcciona hacia transacciones repetitivas no excepcionales.
5. Se puede presentar error humano por mal entendido, descuido o fuga.
6. Potencialidad de colusión para evadir controles que dependen de la segregación de funciones.
7. Violación u omisión de la aplicación por parte de la alta dirección.

Manual de control interno.

Es un instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organizaciones y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideran necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos institucionales.

Los manuales son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y curso de acción que debe seguirse para cumplir con los objetivos trazados. Incluye normas legales, reglamentos administrativos que se han ido estableciendo en el transcurso del tiempo y su relación con las funciones, procedimientos y la forma en la que la empresa se encuentra organizada.

Importancia.

Los manuales constituyen un documento básico para el logro de las metas y los objetivos institucionales y empresariales, como herramienta administrativa útil, indispensable,

ordenada y eficiente para el desempeño de las actividades; corrigiendo errores en cada proceso y simplificando su operacionalidad con calidad.

Objetivos.

Plantea los siguientes objetivos:

1. Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
2. Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
3. Facilitar las labores de auditoría, la evaluación de control interno y su vigilancia.
4. Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándole lo que se debe hacer y cómo se debe hacer.
5. Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.
6. Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
7. Determina la responsabilidad de cada unidad y puesto en relación a la organización.
8. Servir de medio de integración y orientación al personal nuevo, que facilite su incorporación al trabajo.
9. Funcionar como medio de redacción y coordinación con otras organizaciones.

Definición de Términos Básicos.

Administración: “Área de la empresa que se ocupa de la planificación, ejecución, evaluación y control de las actividades de una empresa” (Chiavenato, 2009).

Control Administrativo: “Proceso que utilizan los directivos para influir sobre las actividades, los acontecimientos y las fuerzas de la organización” (Gil, 2015).

Control Contable: “comprende el plan, métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y de la confiabilidad de los registros financieros” (Gil, 2015).

Controlar: “Comparar lo planeado con lo ejecutado. Incluye la asignación de responsabilidades y la medición de lo previsto determinando, por consiguiente, las variaciones y sus causas” (Gil, 2015).

Controles: “Medidas encaminadas a evitar la materialización de amenazas (Gil, 2015).

Eficacia: “Es una medida del logro de resultado. La capacidad para determinar los objetivos apropiados: hacer lo que se debe hacer en busca de lo mejor para las organizaciones, significa utilización correcta de los recursos disponibles” (Chiavenato, 2004).

Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado, hacer bien las cosas, es decir; realizar una tarea buscando la mejor relación posible entre los recursos de los empleados y los resultados obtenidos. “expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos” (Andrade, 2005).

Gestión Financiera: “Es el proceso contable donde se registran las transacciones y ajuste, con la finalidad de informar financieramente a la gerencia y accionista sobre el desempeño financiero del negocio, fundamentalmente en su rentabilidad y liquidez” (Guajardo y Andrade, 2017).

Indicadores: “Son las medidas del estado y desempeño de un macroproceso, proceso o actividad, en un momento determinado e indican el grado en que se están logrando los objetivos” (Serna, 2005).

Indicadores Financieros: “Los indicadores o ratios financieros son utilizados como herramienta valiosa para el análisis financiero con fines descriptivos, ya desde finales del siglo se utilizan para predecir un posible éxito o fracaso” (Rivera, 2019).

Planificación: “Es un método que permite ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados y supervisados en función de lo planeado” (Gardey & Pérez 2012).

Restaurant: “Se trata del comercio que ofrece diversas comidas y bebidas para su consumo en el establecimiento. Dicho consumo debe ser pagado por el cliente, que suele ser conocido como comensal” (Pérez & Merino 2014).

Sistema de Control de Gestión: “Es un proceso mediante el cual los directivos aseguran la obtención de recursos y su utilización eficaz y eficiente en el cumplimiento de los objetivos de la organización” (Anthony 2001).

Toma de Decisiones: “Es el proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones un curso de acciones, la toma de decisiones es simplemente el acto de elegir entre alternativas posibles sobre las cuales existe incertidumbre” (Chiavenato, 2009).

SUSTENTACION LEGAL.

Está constituida por el conjunto de documentos de naturaleza legal que sirve de testimonio referencial y de soporte a la investigación que se realiza. Entre los documentos legales están las Normas, Leyes, Reglamentos, Decretos, Resoluciones y se encuentra normalmente en las Gaceta Oficial a la cual hay que indicarle su número y fecha de edición, las leyes aprobadas por el ente legislativo, en las actas aprobadas por la Junta Directiva. Así lo

afirma Villafranca (2002), “las bases legales no son más que leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto” (p. 22), explica que las bases legales son leyes, reglamentos y normas necesarias en alguna investigación cuyo tema lo amerite.

En tal sentido, la fundamentación legal que soporta el estudio está sustentada en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999, Gaceta Oficial numero 36.860), como máximo instrumento y marco legal, político y filosófico, rector del desarrollo y la convivencia en la República, donde se consagran y profundizan los principios de toda persona en su derecho al libre desenvolvimiento de sus actividades comerciales, sin más limitaciones que las que derivan del derecho de las demás y del orden público y social, específicamente en su Artículo 112, Título III, referido a los Derechos Humanos y Garantías y de los Deberes; Capítulo VI: De los Derechos Económicos respectivamente que establece:

Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés sociales. El estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

Como se puede observar en la C RBV, establece que las personas pueden libremente ejercer las actividades económicas de su preferencia, cumpliendo con lo que la misma regula en cuanto a sus limitaciones establecidas, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otros intereses sociales.

Artículo 308: El estado promoverá la pequeña y mediana industria, las cooperativas, las cajas de ahorro, así como también la empresa familiar, la microempresa y cualquier otra forma de asociación comunitaria para el trabajo, ahorro y el consumo bajo régimen de propiedad colectiva, con el fin de fortalecer el desarrollo económico del país, sustentándolo en la iniciativa popular. Se asegurará la capacitación, la asistencia técnica y el financiamiento oportuno.

Lo establecido en el artículo citado permite interpretar, el derecho a la realización de actividades económicas, en el marco de la Ley, a pequeña y mediana industria como parte funcional del aparato productivo. Todo será permitido bajo las leyes que la regulan.

Código de Comercio.

Artículo 32: Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrán llevar, además, todos los libros auxiliares que estimara conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

La norma analizada indica con claridad la obligatoriedad de llevar libros contables, de acuerdo con los requisitos exigidos por las leyes, cumpliendo con los registros correspondientes y verificando el contenido de los mismos, registrando igualmente firmas y sellos, cumpliendo así con lo que dispone la Ley.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.

Gaceta Oficial N 6.013 fecha 23-12-2010 Reforma Parcial.

Artículo 35: El control interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta Ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

Artículo 36: Comprende a las máximas autoridades jerárquicas de cada ente la responsabilidad de organizar, establecer, mantener y evaluar el sistema de control interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y fines del ente.

Artículo 39: Los gerentes, jefes o autoridades administrativas de cada departamento, sección o cuadro organizativo específico deberán ejercer vigilancia sobre el cumplimiento de las normas constitucionales y legales, de los planes y políticas, y de los instrumentos de control interno a que se refiere el artículo 35 de esta Ley, sobre las

operaciones y actividades realizadas por las unidades administrativas y servidores de las mismas, bajo su directa supervisión.

El contenido de los artículos precedentes, se vinculan directamente con el contexto de la presente investigación, debido a que deja muy claro cuál es la definición legal del control interno aplicable; asimismo, se evidencia que su contenido posee todos los elementos planteados en las definiciones estudiadas dentro de las teorías de control interno descrita en las bases teóricas del presente momento.

Además, establece el nivel de localización dentro de la estructura organizativa de los sujetos o funcionarios responsables de la formulación de las normas y procedimientos de control interno en las empresas.

Gaceta Oficial N 39.240 fecha 26 mayo 2009. Decreto N 6.723.

Definición de sistema de control interno.

Artículo 11: El sistema de control interno comprende el plan de organización, las políticas y normas, así como los métodos y procedimientos adoptados para la autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, valuación y seguridad de las operaciones y actividades artículo 9 de la Ley, y la protección de los recursos y bienes que integran el patrimonio público, incorporado con los procesos administrativos y operativos para alcanzar sus objetivos generales.

El sistema de control interno abarca los aspectos presupuestarios, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, así como la evaluación de programas y proyectos; esta fundado en criterios de eficacia, eficiencia, economía y calidad de sus operaciones, y sometido a pruebas selectivas de cumplimiento y exactitud.

Objeto del Sistema.

Artículo 12: El sistema de control interno de cada organismo o entidad, tiene por objeto asegurar el acatamiento de las normas legales, salvaguardar los recursos y bienes

que integran el patrimonio público; asegurar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa a fin de hacerla útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones; promover la eficiencia de las operaciones; garantizar el acatamiento de las decisiones adoptadas y lograr el cumplimiento de los planes, programas y presupuesto, en concordancia con las políticas prescritas y con los objetivos y metas propuestas.

Objetivos del Control Interno Requisitos.

Artículo 13: Los objetivos del control interno deben ser establecidos para cada área o actividad del órgano o entidad y caracterizarse por ser aplicables, razonables y congruentes con los objetivos generales de la institución.

Control interno previo y posterior.

Artículo 16: Según la oportunidad de su ejecución el control interno es: previo o posterior.

El control interno previo comprende los mecanismos y procedimientos operativos y administrativos incorporados en el plan de la organización, en los reglamentos, manuales de procedimiento y demás instrumentos específicos, que deben ser aplicados antes de autorizar o ejecutar las operaciones o actividades asignadas a los órganos y entidades señalados en los numerales del 1 al 11 del artículo 9 de la Ley, o de que sus actos causen efectos, por quienes tengan atribuida o encomendadas directamente tales operaciones o actividades, en el respectivo departamento, sección o cuadro organizativo específico, así como por sus supervisores inmediatos, con el propósito de establecer su legalidad, veracidad, oportunidad, eficiencia, economía y calidad.

El control interno previo que debe efectuarse antes de adquirir obligaciones que impliquen compromisos financieros, o antes de proceder a realizar pagos, debe garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 38 de la Ley.

El control interno posterior comprende los procedimientos de control incorporados en el plan de la organización y en los reglamentos, manuales de

procedimientos y demás instrumentos específicos de cada órgano o entidad, aplicables por los gerentes, jefes o autoridades administrativas de cada departamento, sección o cuadro organizativo, sobre los resultados de las operaciones y actividades realizadas por las unidades administrativas y servidores bajo su directa supervisión, sin perjuicio de las competencias de las unidades de auditoría interna.

Costo del control interno.

Artículo 17: El costo del control interno, no debe exceder a la suma de los beneficios esperados.

Los beneficios esperados del control interno, en general, los incrementan la protección del patrimonio público, minimizan los riesgos de daños contra el mismo e incrementen su eficiente utilización.

Responsabilidades de otros niveles de la organización.

Artículo 18: Los gerentes, jefes o autoridades administrativas de cada departamento, sección o cuadro organizativo específico deben:

1. Vigilar permanentemente la actividad administrativa de las unidades, programas, proyectos u operaciones que tienen a su cargo.
2. Adoptar oportunamente las medidas necesarias ante cualquier evidencia de desviación de los objetivos y metas programas, detección de de irregularidades o actuaciones contrarias a los principios de legalidad, economía, eficiencia y/o eficacia.
3. Asegurarse que los controles internos contribuyan al logro de los resultados esperados de la gestión.
4. Evaluar las observaciones y recomendaciones formuladas por los órganos y dependencias encargados del control fiscal interno y externo, promover la aplicación de las respectivas medidas correctivas.

Sistema de Variable.

En un estudio de investigación el sistema de variable es todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar. La capacidad de poder medir, controlar o estudiar una variable viene dado por el hecho de que ella varia, y esa variación se puede observar, medir y estudiar. La información que se colecta, o bien, los datos que se recaban con la finalidad de responder las preguntas de investigación, las cuales habitualmente están especificadas en los objetivos. Es algo que puede tener diferentes valores, como el peso, la altura o color, a diferencia de una constante que solo tiene un valor, como la velocidad de la luz. Los tipos de variables vienen determinados por los datos que representan. Para Nuez (2008), “las variables de la investigación son las características y propiedades cuantitativas o cualitativas de un objeto o fenómeno que adquieren distintos valores, o sea, varían respecto a las unidades de observación”. Una investigación, cualitativa o cuantitativa, exige la Operacionalización de sus conceptos centrales en variables, de esta definición operativa depende el nivel de medición y potencia de las pruebas realizadas.

Variable del Estudio.

Control interno financiero (Variable independiente)

Definición Conceptual

El control interno financiero comprende el plan de la organización y las políticas y procedimientos concernientes a la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros. Asimismo, lo define Robbins (1996), “como el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa” (p. 654.)

Definición Operacional

La variable control interno financiero se operacionaliza mediante la aplicabilidad de las dimensiones, indicadores e ítems que permitirán comprobar con la realidad los hechos que se producen y que se pueden observar a través de la información recabada del instrumento.

Cuadro 01. Operacionalización de la Variable.

Fuente: (Aguilar, 2023).

Objetivo General: Formular estrategias de control interno financiero para la operatividad del departamento administrativo del restaurant Route26, C.A.					
Objetivo específico	Variable	Dimensiones	Indicador	Instrumento	Ítems
Diagnosticar la situación real del restaurant Route26, C.A; en relación al control interno financiero y su operatividad administrativa	Situación real del control interno financiero	Administrativo Contable	Observación, fallas o evidencias en cuanto a: -normas, lineamientos, procedimientos, políticas -Supervisión -objetivos -Recursos humanos -Gestión y control de compras -Registros contables, financieros - Informes financieros	Cuestionario	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7
Analizar los procesos operativos y los riesgos en que incurre el Restaurant Route26, con respecto al control interno financiero.	Procesos operativos y riesgos	Estados financieros	Observación, fallas o evidencias en cuanto a: -Identificar y evaluar riesgos financieros -Elaboración, análisis y manejo de estados financieros -Registro, procesamiento y reporte de la información financiera		8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16.
Proponer estrategias de control interno financiero para la operatividad del departamento administrativo del restaurant Route26, C.A.					

MOMENTO III

ORIENTACION PROCEDIMENTAL.

Cuando se realiza una investigación, se debe estar apoyado en el tipo de estrategia metodológica que debe seguir para el desarrollo del tema de estudio y análisis de los datos recolectados. La investigación inicia con una idea, sigue una premisa y llega a una meta o producto final.

Naturaleza de la Investigación.

El marco metodológico permite enunciar la forma en la que se va a realizar la investigación, para desarrollar eficazmente este tipo de trabajo, es preciso que el investigador defina la situación en términos generales, para poder considerar una metodología y procedimientos que traten el problema a estudiar, con un orden sujeto a las normas, que permitan el razonamiento objetivo y la aplicación de teorías que apoyen su desarrollo, en la búsqueda de soluciones al conocimiento de las ventajas competitivas, relacionadas con las organizaciones que son objeto de alguna investigación. Esta investigación viene dada bajo una naturaleza de campo con carácter descriptivo, desarrollado con un paradigma positivista de enfoque cuantitativo.

Paradigma de la Investigación.

El paradigma de la investigación permite al investigador ver la realidad desde una perspectiva determinada, existen tres tipos de paradigmas, el materialista histórico, el positivista y el interpretativo. Esta investigación se enfoca en el paradigma positivista, partiendo que dicho paradigma busca explicar, predecir, controlar los fenómenos, verificar

teorías y leyes para regular e identificar las causas reales o temporales. Y estos son los pasos que se llevan a cabo en la investigación dentro del restaurant para obtener la información que se requiere. Así lo define Bunge (2017), sostiene que “el paradigma es el conjunto de afirmaciones, teorías y métodos aceptados por la comunidad científica en un momento dado de la historia y que se constituye, por decirlo así, su medio, su atmosfera, su ciencia normal” (p. 43).

Enfoque de la Investigación.

El enfoque de la investigación es un proceso sistemático disciplinado y controlado. De acuerdo al nivel de la investigación, el presente trabajo se consideró como estudio cuantitativo, ya que es una metodología de investigación que busca cuantificar los datos o información y, regularmente, aplica una forma de análisis estadístico. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas.” (p. 4).

Al respecto, a través de las encuestas se conocerá la percepción, el conocimiento u opinión de los encuestados sobre la efectividad del control interno en el área operativa del restaurant Route26, C.A. Con ello se busca obtener información importante que ayude a formular la estrategia.

Tipo y Diseño de la Investigación.

La investigación presenta varios procesos a tomar en cuenta como el tipo y diseño de investigación. El tipo de investigación del presente trabajo es descriptiva. Según Guevara (2020), donde define que “la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas”. (p. 171). Es decir; que este tipo de investigación tiene la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objetivo de estudio y su

descripción detallada. Se caracteriza por recolectar información, pero sin alterar los resultados encontrados.

En este trabajo describiremos la situación actual donde se desarrolla la investigación, el restaurante Route26, C.A. Se conocieron las debilidades existentes dentro del establecimiento, los empleados no tienen claro las funciones y responsabilidades que deben delegar en cada puesto de trabajo, no hay un manual de paso y procedimientos, por lo cual cada quien hace las labores de manera diferente, hay descontrol en cuanto a las compra para el área de la cocina, ocasionando despilfarro, y/o compras nerviosas de último momento. Por esta razón el objetivo de la investigación es formular estrategias de control interno financiero para la operatividad del área administrativa.

En cuanto al diseño de la investigación es la estructura o guía utilizada para la planificación implementación y análisis del estudio. El diseño son los métodos y técnicas elegidos por el investigador. Para esta investigación se determinó un diseño de campo, porque se hace uso de la realidad para su desarrollo, es decir; se basa en los hechos reales que se presentan dentro del restaurant Route26, C.A. Así lo Confirma el aporte de Arias (2006), Una investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”. (p. 31).

Población y Muestra.

Así lo define Arias (2006), señalando “que la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio”. (p. 81). Es decir, que es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde se posee características comunes, las cuales se estudian y dan origen a los datos de la investigación.

En este mismo orden de idea la muestra es una parte de la población, puede ser definida como un subgrupo de la población. Para Tamayo y Tamayo (2006), “la muestra de la investigación es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de

determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada” (p. 176).

Población.

Para este trabajo de investigación la población será el departamento administrativo y gerencial del restaurant Route26, C.A. Formado de la siguiente manera.

Departamento Gerencial. 1 Gerente Operacional.

Departamento administrativo; 1 administrador, 1 analista 2 supervisores de operaciones y 1 asistente administrativo.

Muestra.

Para este trabajo de investigación la muestra será la misma población, es decir; departamento administrativo y gerencial. Formado de la siguiente manera.

Departamento Gerencial. 1 Gerente Operacional.

Departamento administrativo; 1 administrador, 1 analista 2 supervisores de operaciones y 1 asistente administrativo.

En esta investigación en desarrollo, donde la población y la muestra serán la mismas. Se da a conocer el término censal, que significa relacionado con él. En este sentido Ramírez (1997), establece, “que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestras”. (p. 73). De allí, la población a estudiar se precisa como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

Cuadro 02. Muestra

Fuente: (Aguilar, 2023).

Departamento	Cantidad
Dep. Gerencial Operacional	1
Dep. Administrativo	5
Total:	6

Estrategia Procedimental de Desarrollo de la Investigación.

En el desarrollo de la investigación se tomará en consideración las siguientes actividades: a) análisis de la situación actual, b) exploración, c) comparación, d) confirmación, e) resultados obtenidos y análisis, f) conclusiones y recomendaciones para formular estrategias de control interno financiero para la operatividad del departamento administrativo del restaurant Route26, C.A.

- a) Análisis de la situación actual: se recolecta la documentación e información relacionada con el ambiente dentro del cual se desarrollará el estudio, al identificar y justificar la situación problemática, así como establecer los objetivos de la investigación justificación y alcance.
- b) Exploración: detección del área a analizar y negociaciones de entrada con los trabajadores que allí laboran en el restaurant Route26, C.A.
- c) Comparación: un balance de conceptos, estudios previos, teorías, bases legales y Operacionalización de las variables con la realidad a fin de obtener enfoques globales de distribución, ubicación y parámetros a manejar durante las pruebas.
- d) Confirmación: diseño y aplicación de un instrumento tipo cuestionario de recolección de datos del contexto a la muestra seleccionada, en este caso trabajadores que laboran en el restaurant Route26, C.A.
- e) Los resultados obtenidos se colocan en tablas de datos para su posterior procesamiento y análisis.
- f) Conclusiones y recomendaciones.

Técnicas e Instrumento de Recolección de Información.

Las técnicas de investigación son las herramientas y procedimientos disponibles para un investigador cualquier, que le permiten obtener datos e información, y los instrumentos son los recursos que el investigador puede utilizar para abordar problemas y fenómenos y extraer

información. Arias (2006), “Opina que las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información”.

En este sentido, se llevará a cabo por medio de un instrumento, cuestionario, constituido por una serie de ítems, presentados en forma de “actitudes o afirmaciones ante las cuales se pide al individuo que responda a un conjunto de alternativas, seleccionando algunas de ellas, con la finalidad de recabar la información de cada una de las dimensiones de la variable en estudio”.

Dicho instrumento está estructurado en dos partes, la primera parte será para recabar información del restaurant Route26, C.A. Y la segunda parte, presentara un conjunto de ítem entre las dimensiones en estudio, donde las propuestas son de intensidad variable y su número puede oscilar entre tres (3) y seis (6) opciones, siendo cinco (5) la que comúnmente se utilice.

En el caso de esta investigación, cada uno de los individuos seleccionara una de las siguientes alternativas, en cada afirmación puede incluir las categorías: a) siempre, b) casi siempre, c) ocasionalmente, d) casi nunca, e) nunca.

Para la obtención de información y recolección de datos del restaurant Route26 se procedió a utilizar lo siguiente:

Observación Directa

Por medio de los sentidos, específicamente la vista, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de hechos y realidades sociales presentes, con arreglo a las exigencias de la investigación científica, Hernández, Fernández y Baptista (2006), “expresa que la observación directa consiste en el registro sistemático, valido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta”. Es decir; que el investigador a través de esta técnica puede recoger datos.

La observación directa es una técnica de investigación utilizada comúnmente por los investigadores al realizar trabajos científicos, en el trabajo de investigación se empleó esta técnica dentro del restaurant Route26. Solo con el sentido de la vista, observando lo que realmente acontecía en el lugar, esta observación directa no tiene la necesidad de recurrir a

equipos tecnológicos, es por ello que esta técnica es sencilla de realizar y practicar para obtener información.

Entrevista

Es el instrumento conformado por preguntas preparadas de antemano por el entrevistador, la entrevista deja la iniciativa total al entrevistado, permitiendo que se exprese de forma libre y espontánea, Palella y Martins (2007), afirman que es una “técnica que permite obtener datos mediante un dialogo que se utiliza entre dos personas cara a cara, el entrevistador (investigador) y el entrevistado, la intención es obtener información que posee este último” (P.119).

La técnica de la entrevista será aplicada en el restaurant Route26, C.A dirigida al gerente operacional del restaurant, técnica preparada con anticipación con ciertas preguntas acerca de la problemática observada, que nos ayudará a conocer los puntos de vista del propietario, de tal forma que se podrá brindar una solución.

Cuestionario

Es un instrumento que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones, con la finalidad de obtener información y utilizarlos en la investigación, Tamayo y Tamayo (2008), “plantea que el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se considera esencial; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente, reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (p. 124).

Para llevar a cabo alguna técnica de investigación es necesario contar con el instrumento que sirva de apoyo, en esta investigación se utilizó el cuestionario, el mismo contiene preguntas dirigidas al personal del restaurant Route26, C.A, con la intención de recabar información acerca de La realidad que presenta el restaurant, este cuestionario es de gran utilidad porque la información que se obtenga servirá para la propuesta.

Encuesta

Es un procedimiento que recoge información de una población concreta y a su vez la técnica que se utiliza para guiar la recogida de la misma. Tamayo y Tamayo (2008), “sostiene que la encuesta es aquella que permite dar respuesta a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información, según el diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

En este trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, en este proceso de recolectar información exacta y real. Esta encuesta se aplicó con la finalidad de conocer más acerca del restaurant y los problemas entorno al mismo, la encuesta es una técnica de obtención de información eficaz, esta fue dirigida a los empleados del restaurant y se realizó a través del cuestionario.

Validez del Instrumento.

Martin (2004), lo define “como el grado en el que el instrumento de medida mide aquello que realmente pretende medir o sirve para el propósito para el que ha sido construido” (p. 27). Todo instrumento de recolección de datos debe resumir un requisito esencial: la validez, esta se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables correspondientes. Se estima la validez como el hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone a medir.

Tejada (1995), expresa la validez como... “el grado de precisión con que el test utilizado mide realmente lo que está destinado a medir”. (p. 26). Es decir que la validez se considera como un conjunto específico en el sentido que se refiere a un propósito especial y a un determinado grupo de sujetos.

En esta investigación, para establecer la validez de los instrumentos se aplicó la técnica del juicio de expertos, que permitió determinar la claridad de la recolección de los ítems y congruencia con los objetivos de estudio. Para tal fin, se seleccionaron tres especialistas, en

forma equitativa, en Metodología de la Investigación, Contaduría y de otra especialidad relacionada con el tema; quienes emitieron su criterio de evaluación de forma individual y autónoma en relación a la coherencia, pertinencia y número de ítems que integran el instrumento. Arias (2005), señala que el juicio de expertos consiste en;

Seleccionar los jueces o expertos a fines de juzgar, de manera independiente, la bondad de los ítems de instrumentos en términos de relevancia o congruencia de los reactivos con el universo del contenido, la claridad en la redacción sesgo en su formulación (p. 29).

El resultado del juicio emitido por los expertos se relacionó con el instrumento con el diseñado, con el fin de garantizar la idoneidad del mismo y su uso correcto, el cual fue corregido de acuerdo a las sugerencias presentadas por estos.

MOMENTO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el resultado de la investigación se expone el análisis de la información obtenida gracias a la metodología aplicada. Así lo afirma Hurtado (2010), donde sostiene que “son técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e iconos” (p. 181).

En esta parte del trabajo de investigación se transcriben los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos para la recolección de datos, en este caso el instrumento aplicado fue un cuestionario, que contiene una serie de preguntas relacionadas con las actividades que se desarrolla en el restaurant, con unas respuestas se lección simple. Con el cual se buscó alcanzar los objetivos propuestos en la investigación denominada: “Estrategia de Control Interno Financiero para la Operatividad del departamento Administrativo del Restaurant Route26, C.A”; En Barquisimeto, estado Lara. El instrumento se le aplico a la muestra de seis (6) personas, del departamento Gerencial y el departamento Administrativo del restaurant.

Los resultados obtenidos se tabularon, con una presentación en gráficos circular y finalmente se analizaron e interpretaron; en forma cuantitativa para estratificar la opinión de los encuestados. Constituyendo los mismos, el insumo necesario para la formulación de las conclusiones y recomendaciones pertinentes al estudio realizado. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Ítem 1. ¿La empresa aplica algún control interno dentro de las instalaciones?

Cuadro Nº 3 Dimensión: Administrativo. Indicador: Normas, lineamientos, procedimientos y políticas Control interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	16
Casi siempre	0	0
Ocasionalmente	1	17
Casi nunca	4	67
Nunca	0	0

Fuente: Aguilar 2023



Gráfico 01.

Dimensión: Administrativo. Indicador: Normas, lineamientos, procedimientos y políticas. Control interno. Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo. (Aguilar, 2023).

En relación con la interrogante del ítem 1, los encuestados manifestaron lo siguiente: el 67% dice que, no se aplica control interno, un 17% considera que el control interno se aplica ocasionalmente, mientras que solo el 16% opina que siempre se aplican los controles internos. En este sentido Coopers & Lybrand (2010), definen el control interno como, “un proceso, ejecutado por el personal de una entidad para conseguir unos objetivos específicos, siguiendo una serie de procedimientos” (p. 22). Partiendo de esta opinión es importante que las empresas apliquen los controles internos dentro de sus instalaciones, para el logro de sus objetivos.

Ítem 2. ¿En la empresa está establecido los objetivos para el manejo de los procesos políticas y procedimientos?

Cuadro N° 4 Dimensión: Administrativo. Indicador: Objetivos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	16
Casi siempre	1	17
Ocasionalmente	1	17
Casi nunca	2	33
Nunca	1	17

Fuente: Aguilar 2023

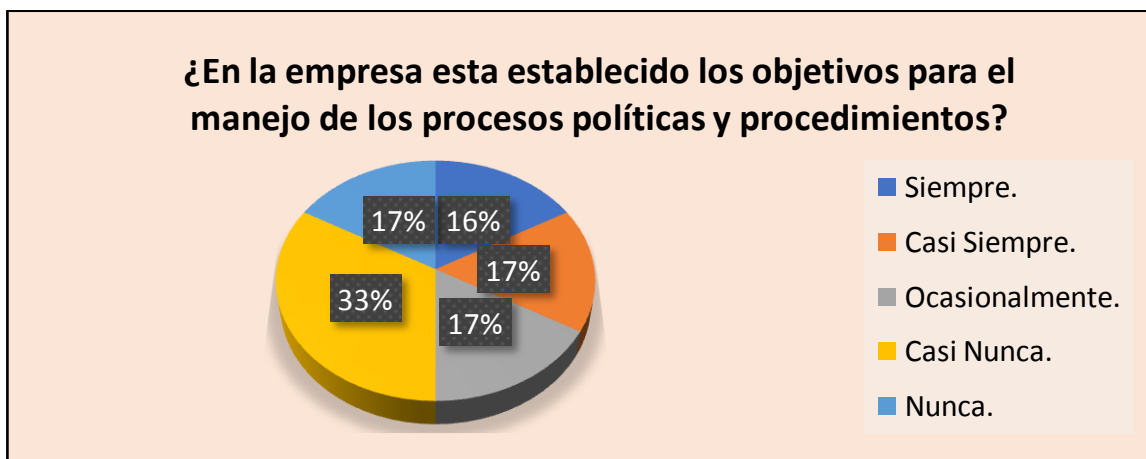


Gráfico 02.

Dimensión: Administrativo. Indicador: Objetivos.

Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo. (Aguilar, 2023).

En relación con la interrogante del ítem 2, los encuetados manifestaron lo siguiente: un 33% dice que, casi nunca están establecido los objetivos para el manejo de los procesos, políticas y procedimiento, un 17% arroja que nunca, casi siempre y ocasionalmente, y por último tenemos un 16% dice que siempre. Asimismo, lo define Cortes, (2012), dice que la planificación “es el proceso de definir el curso de acción y procedimientos requeridos para

alcanzar los objetivos y metas”. (p. 121) En tal sentido, la planificación del trabajo es fundamental para la organización en el trabajo y los procesos administrativos.

Ítem 3. ¿Cuenta con un manual de procedimientos y funciones en cada área, donde se defina la responsabilidad de la misma?

Cuadro N° 5: Dimensión: Administrativa. Indicador: Normas, lineamientos, procedimientos y políticas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	17
Casi siempre	0	0
Ocasionalmente	1	17
Casi nunca	2	33
Nunca	2	33

Fuente: (Aguilar, 2023).



Grafico 03

Dimensión: Administrativa. Indicador: Normas, lineamientos, procedimientos y políticas. Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo. (Aguilar, 2023).

En relación con la interrogante del ítem 3, los encuestados manifestaron lo siguiente: un 33% considera que nunca y casi nunca se cuenta con un manual de procedimientos y funciones

en cada área, donde se defina la responsabilidad de la misma; mientras que un 17% opina que, siempre y ocasionalmente se cuenta con este manual. Según la RAE “la responsabilidad es la capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente”. Es importante acotar que la responsabilidad debe estar presente en el trabajo, de manera que los trabajadores permanezcan comprometidos con su función.

Ítem 4. ¿La empresa trabaja siguiendo un programa de actividades destinadas a un manejo de control interno operativo?

Cuadro N° 6: Dimensión: Administrativo. Indicador: Gestión y Control de Compras

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi siempre	2	33
Ocasionalmente	3	50
Casi nunca	1	17
Nunca	0	0

Fuente: (Aguilar, 2023).

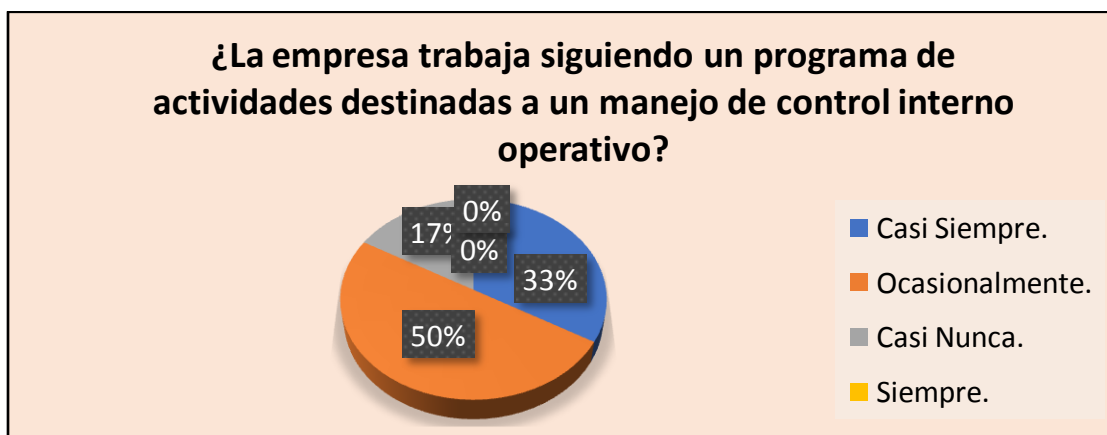


Gráfico 04.

Dimensión: Administrativa. Indicador: Gestión y Control de Compras. Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo. (Aguilar, 2023).

En relación a la interrogante del ítem 4, se obtuvieron los siguientes resultados: para un 50% la empresa ocasionalmente trabaja siguiendo un programa de actividades destinadas al manejo de control interno operativo, para un 33% casi siempre trabaja con este programa, mientras que para un 17% casi nunca trabaja con el programa de actividades destinadas a un manejo de control interno operativo. Asimismo, según Sinnaps (2017), plantea que “un plan de actividades es un documento que recoge un conjunto de tareas necesarias para la consecución de una acción u objeto concreto”. (p. 43). La programación de actividades ayuda a que se ejecuten los objetivos de manera meticulosa en tal sentido que se lleven a cabo las mejoras en las instalaciones.

Ítem 5. ¿El trabajo que se realiza tiene orientación por escrito de manera que facilite la ejecución del trabajo?

Cuadro N° 7: Dimensión: Administrativo. Indicador: Normas, lineamientos, procedimientos y políticas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
Ocasionalmente	3	50
Casi nunca	2	33
Nunca	1	17

Fuente: (Aguilar, 2023).



Gráfico 05.

Dimensión: Administrativa. Indicador: Normas, lineamientos, procedimientos y políticas. Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo. (Aguilar, 2023).

En relación con la interrogante del ítem 5, las respuestas fueron: un 50% opina que ocasionalmente el trabajo cuenta con una orientación por escrito, que pueda facilitar su ejecución. Un 33% considera que casi siempre tiene la orientación por escrito mientras que el 17% respondió que nunca tienen la orientación por escrito de manera que facilite la ejecución del trabajo. Thompson, (2013), dice que, “la organización es el resultado de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos”. Es decir, mantener un orden en las actividades y un apoyo por escrito hace que todo sea más fácil a la hora de ejecutar las tareas, permite que todo sea más organizado, además, de que brinda una formalidad.

Ítem 6. ¿Existe supervisión vigilancia continua en cada área de la empresa?

Cuadro N° 8: Dimensión: Administrativa. Indicador: Supervisión.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
Ocasionalmente	3	50
Casi nunca	1	17

Nunca	2	33
-------	---	----

Fuente: (Aguilar, 2023).

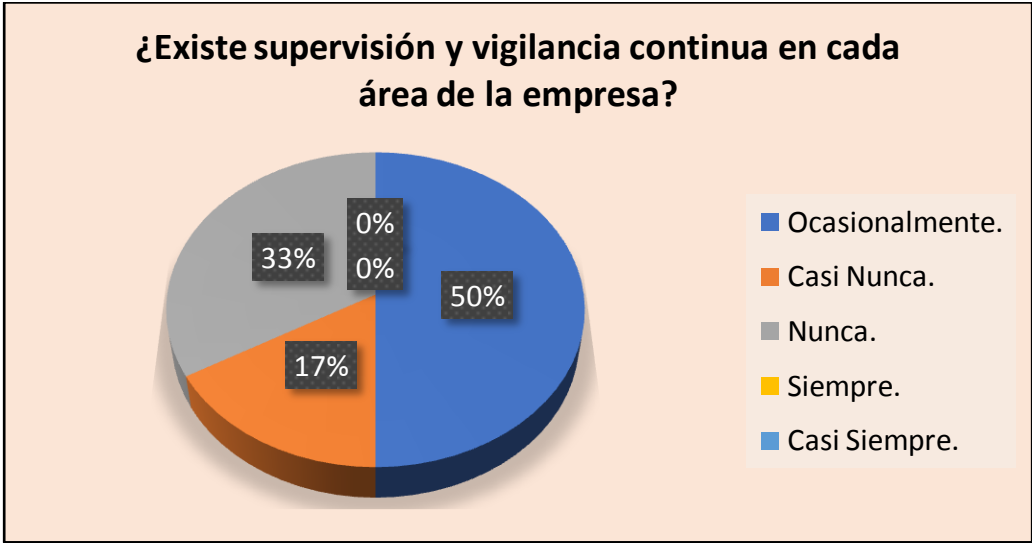


Gráfico 06.

Dimensión: Administrativa. Indicador: Supervisión.

Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo. (Aguilar, 2023).

Para el ítem 6, los encuestados respondieron de la siguiente manera: un 50% que ocasionalmente existe vigilancia continua en cada área de la empresa. Un 33% dijo que nunca había vigilancia, mientras que un 17% opinó que casi siempre hay dicha supervisión. Basados en estos resultados es importante acotar la importancia de la supervisión en las áreas según Moliner (1998), declara que “supervisar es ejercer la vigilancia o inspección general de una cosa” (p. 19). Por lo tanto, denota una posición de superioridad de alguien, desde donde ve algo. Entonces es importante realizar las supervisiones dentro de las empresas.

Ítem 7. ¿Se presta una apropiada atención por parte de la gerencia sobre el control interno?

Cuadro N° 9: Dimensión: Administrativa. Indicador: Supervisión.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
Ocasionalmente	4	67
Casi nunca	2	33
Nunca	0	0

Fuente (Aguilar, 2023)

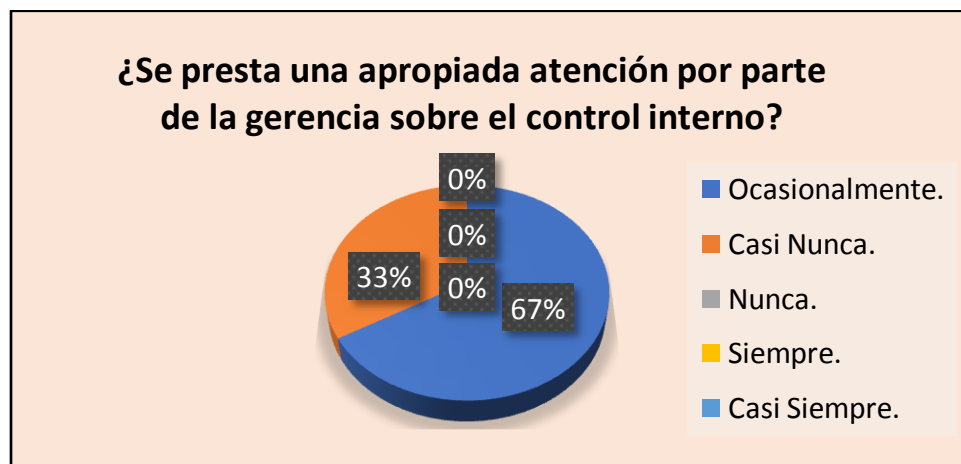


Gráfico 07.

Dimensión: Administrativa. Indicador: Supervisión.

Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo. (Aguilar, 2023).

Para el ítem 7, los encuestados respondieron de la siguiente manera: un 60% opinó que ocasionalmente la gerencia presta apropiada atención al control interno, mientras que un 40% dijo que casi nunca. A lo que es oportuno traer a colación la opinión de Estrada (2010), donde sostiene que, “el control interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad, implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos” (p. 54), es decir, que prestar atención al control interno ayudara a mejorar los puntos débiles que la misma pueda presentar, además de que mantiene informado al departamento administrativo de todo el funcionamiento operativo de las empresas.

Ítem 8. ¿Está el personal capacitado para ejercer las funciones que requiere el negocio?

Cuadro N° 10: Dimensión: Administrativa. Indicador: Recursos Humanos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi siempre	2	0
Ocasionalmente	3	50
Casi nunca	0	33
Nunca	1	17

Fuente: (Aguilar, 2023).



Grafico 08.

Dimensión: Administrativa. Indicador: Recursos Humanos.

Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo. (Aguilar, 2023).

En relación a las respuestas del ítem 8. El personal contestó en un 50% que ocasionalmente el personal está capacitado para ejercer las funciones que requiere el negocio, un 33% dijo que casi nunca está capacitado, mientras que un 17% respondió que nunca está capacitado; a lo que Dolann (2007), sostiene que, “la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes”.

(p. 72). De allí la importancia de que el personal esté capacitado para cumplir con sus funciones dentro de las instalaciones.

Ítem 9. ¿Están definidos los riesgos presentes en cada área de la empresa?

Cuadro N° 11: Dimensión: Estados Financieros. Indicador: Identificar y Evaluar Riesgos Financieros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
Ocasionalmente	2	34
Casi nunca	2	33
Nunca	2	33

Fuente: (Aguilar, 2023).

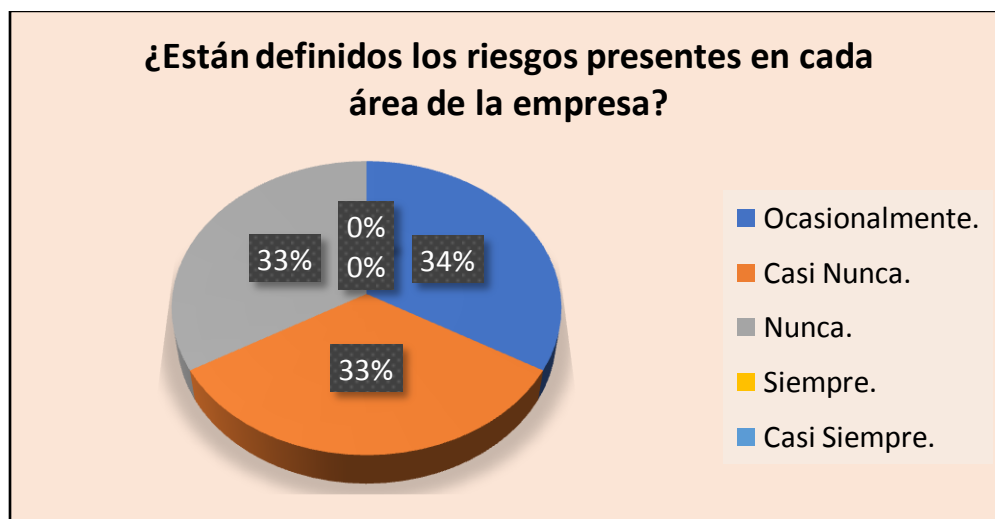


Grafico 09.

Dimensión: Estados Financieros. Indicador: Identificar y Evaluar Riesgos Financieros Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo. (Aguilar, 2023).

Los resultados del ítem 9, arrojaron los siguientes resultados. Un 34% opino que ocasionalmente están definidos los riesgos presentes en cada área de la empresa, mientras que un 33% dijo que nunca y casi nunca están definidos estos riesgos. Mantilla (2005), expresa que,

toda entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que debe evaluarse. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que el riesgo debe ser administrados y controlados” (p. 77)

Es importante evaluar e identificar los riesgos posibles que ocasionen eventos negativos ante el control de la empresa, de esta forma se llevara de manera correcta y eficiente los controles internos.

Ítem 10. ¿Cada área de la empresa está acorde para las funciones que se van a desempeñar en los espacios?

Cuadro N° 12: Dimensión: Estados Financieros. Indicador: Identificar y Evaluar Riesgos Financieros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	33
Casi siempre	3	50
Ocasionalmente	1	17
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0

Fuente: (Aguilar, 2023).



Gráfico 10.

Dimensión: Estados Financieros. Indicador: Identificar y Evaluar Riesgos Financieros

Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo. (Aguilar, 2023).

Con respecto a la interrogante del ítem 10, las respuestas fueron: que los lugares de la empresa están acorde a las funciones que se van a desempeñar en un 50% casi siempre, con un 33% dijeron que siempre están acordes mientras que un 17% opino que ocasionalmente. Tener un lugar adecuado a las actividades que se van a desarrollar contribuye a la felicidad laboral del empleado y ayuda a mejorar las relaciones entre sus compañeros. Castillo & Prieto (2000), comentan que, las condiciones de los lugares de trabajo son todas aquellas características que giran en torno al trabajo desde la perspectiva de como repercute el trabajo en las personas” . (p. 22). Por ello las condiciones laborales no solo se limitan a higiene, seguridad, sino también a los espacios físicos.

Ítem 11. ¿Se preparan mensualmente los estados financieros pertinentes?

Cuadro N° 13: Dimensión: Estados Financieros. Indicador: Elaboración, Análisis y Manejo de Estados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	33
Casi siempre	3	50
Ocasionalmente	1	17
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0

Fuente: (Aguilar, 2023).



Gráfico 11.

Dimensión: Estados Financieros. Indicador: Elaboración, Análisis y Manejo de Estados Financieros. Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo. (Aguilar, 2023).

En relación a la interrogante del ítem 11, las respuestas fueron: que en un 50% arrojo que casi siempre se preparan mensualmente los estados financieros, un 33% dijo que siempre se preparan, mientras que un 17% respondió que ocasionalmente se preparan los estados financieros pertinentes. Los estados financieros tienen como principal objetivo suministrar información acerca de la situación financiera, desempeño y cambios en la posición financiera de la empresa. Así lo sostiene Llanes (2010), donde dice que, “los estados financieros son para el análisis de los mismos, las raíces al momento de hacer su trabajo, en este caso los ms utilizados son: balance general, estado de resultados o de pérdidas y ganancias y estado de flujo de efectivo” (p. 71).

Ítem 12. ¿Los estados financieros son revisados por algún funcionario o personal autorizado para tomar decisiones?

Cuadro N° 14: Dimensión: Estados Financieros. Indicador: Elaboración, Análisis y Manejo de Estados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	50
Casi siempre	2	33
Ocasionalmente	1	17

Casi nunca	0	0
Nunca	0	0

Fuente: (Aguilar, 2023).

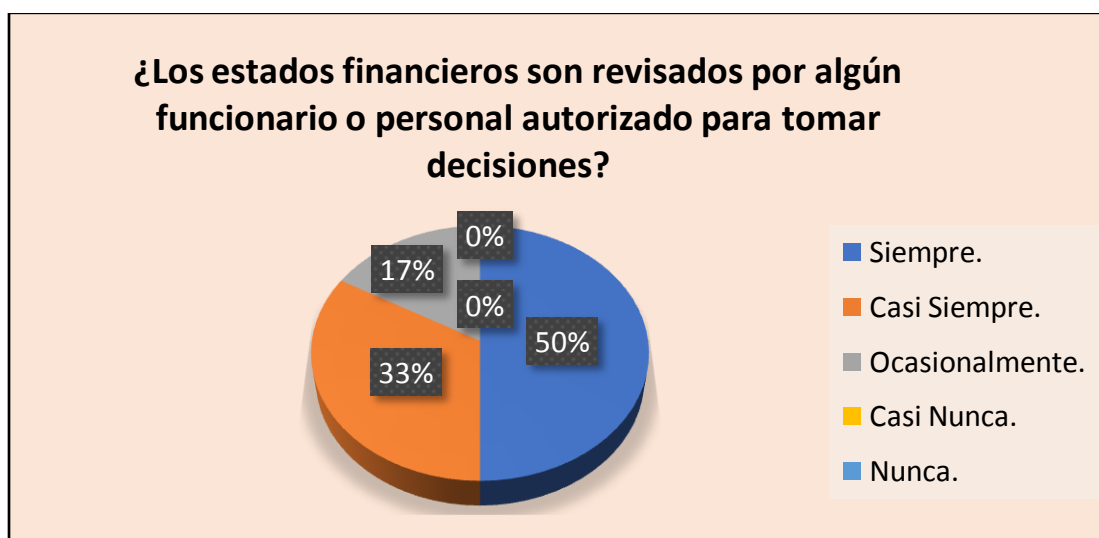


Gráfico 12.

Dimensión: Estados Financieros. Indicador: Elaboración, Análisis y Manejo de Estados Financieros. Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo. (Aguilar, 2023).

Para el ítem 12, los encuestados respondieron así: un 50% dijo que siempre los estados financieros son revisados por algún funcionario o personal autorizado para tomar decisiones, un 33% arrojó que casi siempre se cumple con esta revisión, mientras que un 17% dijo que ocasionalmente se realice la revisión de los estados financieros. Pascale en su libro titulado “Decisiones Financieras” trata una parte fundamental de la administración financiera y se basa en la toma de decisiones para el uso eficiente en la inversión de los recursos financieros, donde tiene como objeto establecer las relaciones más convenientes entre los recursos propios y las deudas de una organización.

Ítem 13. ¿Los supervisores ofrecen guía y apoyo a los subalternos en todo momento?

Cuadro N° 15: Dimensión: Administrativo. Indicador: Supervisión.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
-------------	------------	------------

Siempre	0	0
Casi siempre	2	34
Ocasionalmente	2	33
Casi nunca	2	33
Nunca	0	0

Fuente: (Aguilar, 2023).

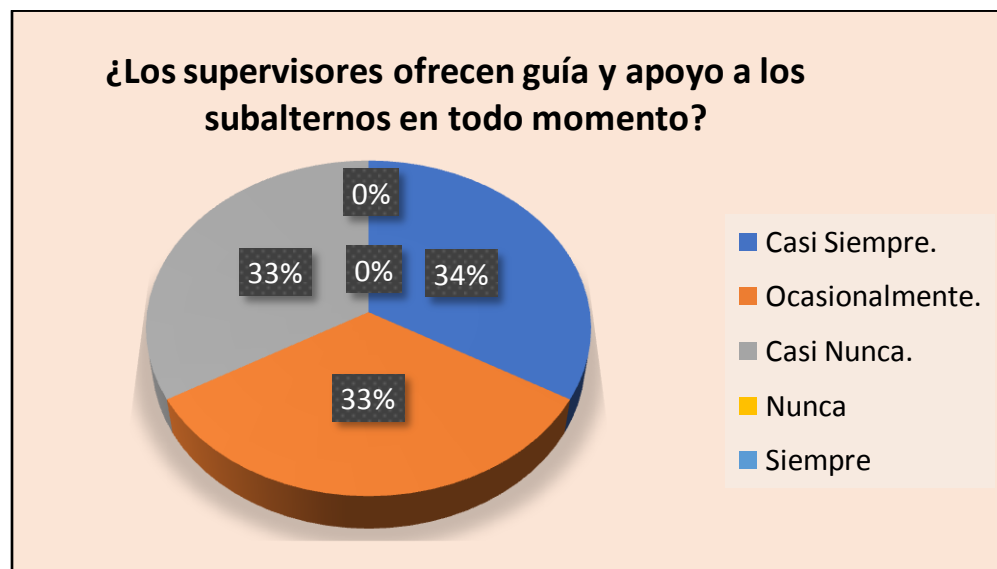


Gráfico 13.

Dimensión: Administrativo. Indicador: Supervisión.

Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo. (Aguilar, 2023).

Las respuestas del ítem 13, indican que un 34% opinan que casi siempre los supervisores ofrecen guía y apoyo a los subalternos en todo momento, mientras que un 33% dijeron que ocasionalmente y casi nunca los supervisores ofrecen guía y apoyo a los subalternos en todo momento. En cuanto a esto el diccionario Nuevo Océano Uno (2006), dice que, “guía es una persona que enseña y dirige a otra” (p. 783). Es importante que haya guía y apoyo de parte de los supervisores para que los trabajadores se sientan motivados y orientados a realizar sus labores.

Ítem 14. ¿La gerencia ha establecido formalmente los parámetros que se deben cumplir en cada área, en función a los puestos de trabajo, y las metas a lograr a fin de cada mes?

Cuadro N° 16: Dimensión: Estados Financieros. Indicador: Registro, Procesamiento y Reporte de la Información Financiera.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	17
Casi siempre	3	50
Ocasionalmente	2	33
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0

Fuente: (Aguilar, 2023).



Gráfico 14.

Dimensión: Estados Financieros. Indicador: Registro, Procesamiento y Reporte de la Información Financiera. Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo. (Aguilar, 2023).

Revisando los resultados del ítem 14, están fueron las respuestas: un 50% dijo que casi siempre la gerencia ha establecido formalmente los parámetros que se deben cumplir en cada área en función a los puestos de trabajo, y las metas a lograr a fin de cada mes, un 33% opino que ocasionalmente, mientras que un 7% respondió que siempre se establecen formalmente los parámetros. Según Chiavenato (2006), sostiene que “los objetivos son los resultados futuros

que se esperan alcanzar” (p. 143). Es decir que son metas seleccionadas que se pretenden alcanzar en cierto tiempo con determinados recursos disponibles o posibles.

Ítem 15. ¿La empresa ha definido cuales son las funciones y responsabilidades del personal de cada área?

Cuadro N° 17: Dimensión: Administrativo. Indicador: Recursos Humanos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	34
Casi siempre	2	33
Ocasionalmente	2	33
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0

Fuente: (Aguilar, 2023).

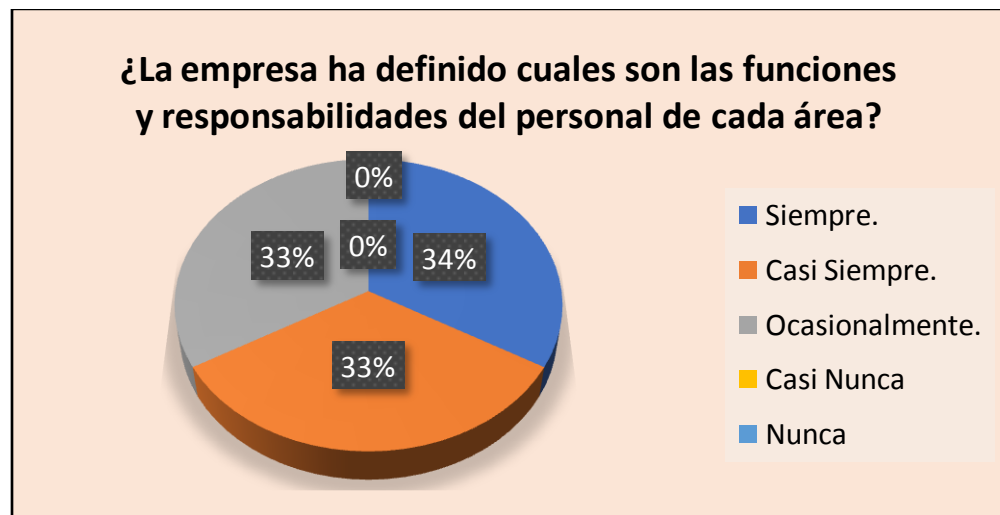


Gráfico 15.

Dimensión: Administrativo. Indicador: Recursos Humanos

Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo. (Aguilar, 2023).

En cuanto al ítem 15 las respuestas fueron las siguientes: en un 34% opinaron que siempre están definidas las funciones y responsabilidades del personal de cada área, mientras que un 33% dijo que casi siempre y ocasionalmente estaban definidos. La responsabilidad es el

cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decir algo, que implica claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo. Las funciones y responsabilidades definidas son esenciales para poder manejar correctamente el control que se debe tener en las empresas, por ende, es indispensable saber cuáles son las funciones a ejecutar.

Ítem 16. ¿Se tiene claro la misión y visión de la empresa, al igual de los objetivos a lograr cada mes?

Cuadro N° 18: Dimensión: Administrativo. Indicador: Recursos Humanos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	34
Casi siempre	2	33
Ocasionalmente	2	33
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0

Fuente: (Aguilar, 2023).

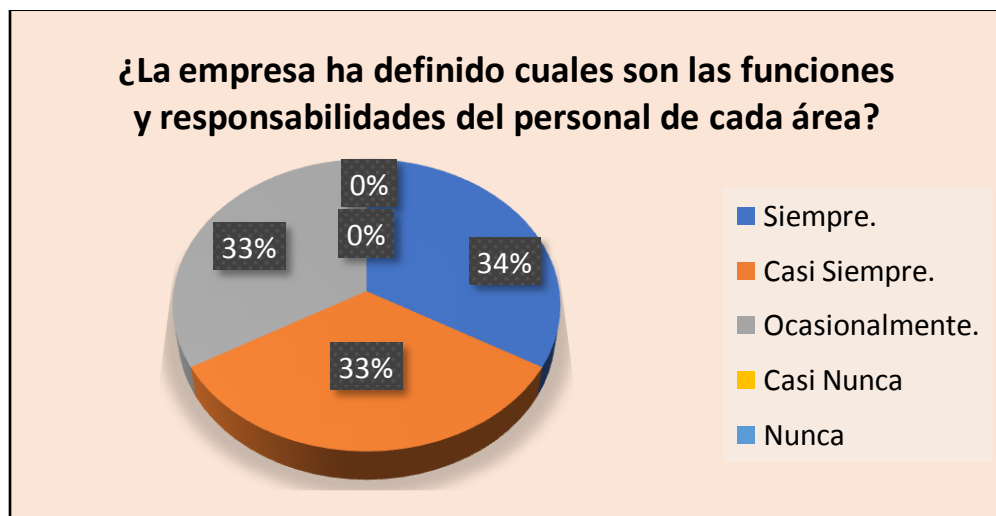


Gráfico 16.

Dimensión: Administrativo. Indicador: Recursos Humanos.

Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo. (Aguilar, 2023).

Con respecto al ítem 16, el personal contestó lo siguiente: un 40% dijo que ocasionalmente y casi siempre se tiene claro la misión y visión de la empresa, al igual que los objetivos a lograr cada mes. Mientras que un 20% opino que siempre se tiene claro estos puntos importantes en la empresa. Según Drucker (2000), define que “la misión mira hacia adentro de la organización, mientras que la visión lo hace hacia afuera, la misión se orienta al muy largo plazo, mientras que la visión lo hace en el mediano plazo”. (p. 87).

LA PROPUESTA.

Título de la Propuesta.

Estrategia de Control Interno Financiero para la Operatividad en el Departamento Administrativo del Restaurant Route26, C.A.

Propósito.

La siguiente propuesta surge con el propósito de brindar al restaurant Route26, C.A. las herramientas necesarias para mejorar su funcionamiento, proporcionar un alto grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos, eficacia y eficiencia en las operaciones, confiabilidad en la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Objetivo.

Formular estrategias de control interno financiero para la operatividad del departamento administrativo del restaurant Route26, C.A.

1. Realizar por escrito un manual de Políticas y Procedimientos, donde queden bien definidas las obligaciones de cada empleado en cada área.
2. Realizar una planificación de actividades por departamento
3. Supervisar que las actividades se realicen de acuerdo a lo exigido por la empresa en este caso el restaurant.
4. Capacitación del personal en el área que va a desempeñar sus funciones. Identificar los riesgos en cada área, y dotar al personal con implementos de seguridad laboral.
5. Organizar la administración hacer un registro de la información financiera que tiene y la que le esté faltando, para cumplir con los principios contables.

MOMENTO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Al culminar el trabajo realizado y luego de la obtención de los resultados en base a las técnicas y herramientas aplicadas para la recolección de los datos y el análisis de la información relacionada derivada de este, se procedió al establecimiento de una serie de conclusiones y recomendaciones sobre la situación diagnóstica en el restaurant Route26, C.A, en relación con el control interno y las estrategias que deben seguir para la mejora del mismo y contribuir a un mejor manejo del restaurant, de esa manera mantener un funcionamiento confiable, capaz y satisfacer, no solo las necesidades del restaurant sino también sus expectativas.

Por esta razón a continuación, se presentan las conclusiones sobre los resultados más relevantes del estudio realizado.

Conclusiones

El buen manejo y aplicación del control interno es fundamental en la estructura organizativa de una empresa, dado a que con él se mantiene orden, eficiencia y eficacia. Permite evaluar y comprende el plan de organización y todos los sistemas, procedimientos y medidas de coordinación adoptadas por las empresas para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, fomentar la eficiencia de sus operaciones y estimular a sus trabajadores y ayuda a facilitar el proceso de decisión de la gestión gerencial. Por este motivo en la presente investigación se estudió el caso del restaurant Route26, C.A; fue evaluada en términos generales, y se diagnosticó irregularidades en varios aspectos que requieren ser corregidos por la empresa, en tal sentido se concluye lo siguiente:

1. La empresa no aplica controles internos dentro de sus instalaciones.

2. No aplica seguridad laboral.
3. La gerencia no tiene definido los objetivos y metas a lograr, aspecto importante a considerar en la planificación de las actividades en la empresa.
4. No se le da la importancia que merece en control interno por parte de la gerencia.
5. La mayoría de los encuestados consideran que ocasionalmente trabaja siguiendo un programa de actividades al control interno operativo.
6. La empresa conoce del sentido de organización, y considera que el resultado de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles y las actividades necesarias, de tal manera, que se pueda lograr los fines propuestos, sin embargo, su debilidad está en la ejecución.
7. La mayoría de los encuestados coinciden en que no tienen claro sus roles y responsabilidades, y es por ello que cada quien desarrolla sus actividades de manera independiente.
8. Dentro de la actividad de trabajo, referida al control interno operativo, la persona opina que es necesario la guía y el apoyo de los supervisores para lograr un ambiente de trabajo armónico y motivado hacia el logro de las metas.
9. El sistema de control interno requiere establecer mejoras que deben ser conocidas por todo el personal.
10. La empresa debe elaborar por escrito las funciones y procedimientos que se llevan a cabo en cada área, para evitar desviación con respecto a las especificaciones del trabajo.
11. Es importante que las funciones y responsabilidades de cada área, como las normas de convivencias dentro de las instalaciones, estén definidas y divulgadas correctamente al personal.
12. En la empresa se deben identificar los riesgos presentes en cada área.
13. Tener el compro de los inventarios para organizar mejor las compras en base a las ventas, para evitar despilfarro, desperdicios o compras innecesarias.

14. El monitoreo y supervisión de las actividades se realizan según la experiencia y criterio personal, no se observa normas por escrito en relación a este aspecto.
15. En cuanto al departamento administrativo, se realizan los estados financieros sin embargo no hay un personal autorizado a tomar decisiones en cuanto a los resultados que arrojen los mismos.
16. Los encuestados también opinan que no hay señalización de riesgos en las instalaciones.
17. No cuentan con la seguridad laboral que requiere todo trabajo.
18. No cuentan con un inventario.

Recomendaciones.

A los directivos y personal de la empresa:

1. Se recomienda realizar un manual de procedimientos donde estén perfectamente definidas todas las tareas que se realizan del manejo y aplicación de control interno.
2. Considerar el diseño e implementación de normativas referidas a la supervisión y monitoreo de las actividades de control interno en la empresa.
3. Considerar la implementación de un sistema que les beneficie en el área del restaurant y que se conecte con las áreas contables y administrativas para realizar las actividades.
4. Designar responsables formales para el manejo del control interno, generando espacios físicos adaptados para la gestión y vigilancia del mismo.
5. Considerar la capacitación del personal en cuanto a las políticas funciones y procedimiento de cada área.
6. Diseñar la filosofía corporativa del restaurant.
7. Promover canales de comunicación armoniosos y fluidos que permitan buen contacto entre empleados.
8. Definir autoridades que cumplan funciones de supervisión y vigilancia constante.
9. Realizar planificaciones mensuales de sus objetivos a lograr a partir de información real.

10. Poner en práctica en el corto plazo la propuesta que se presenta a continuación.
11. Llevar un control estricto de los inventarios para lograr controlar las compras.
12. Plantearse objetivos alcanzables en base a los resultados que se tienen.
13. Verificar si la información contable es fidedigna y confiable.
14. Tomar decisiones en base a la información financiera real de la empresa.
15. Realizar un inventario. Controlar y supervisar los almacenes

REFERENCIAS.

Referencias Bibliográficas.

Álvarez (2010) Control Interno

[http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf)

Arens Alvin Randal J. Elder Mark S. Beasley (2007) Auditoria. Un Enfoque Integral. Editorial Pearson Prentice hall.

<https://www.serviciocontablenicaragua.com/wp-content/uploads/2020/07/auditoria-un-enfoque-integral-11ma-ed-alvin-a-arens-randal-j-elder-mark-s-beasley-libro-de-maestrc3ada.pdf>

Arias José (2021) Guía para Elaborar la Operacionalización de Variable

http://www.researchgate.net/publication/355356697_Guia_para_elaborar_la_operacionalizacion_de_variables

Automattic (2011) Modelo Metacognitivo para las Competencias

<http://modelometacognitivo.wordpress.com>

Bolívar Germán (2018), Tesis Universitaria. “Estrategia de Control Interno para la Optimización de la Gestión en la Dirección de Administración del Instituto de Infraestructura del Estado Apure (INFREA)”. http://opac.unellez.edu.ve/doc_num.php?explnum_id=849

Creswell J. Martinez M. (2014), Research Desing Qualitative Quantitative, and Mixed.

<http://docplayer.es/19841799-Resena-creswell-j-w-2014-researc-desing-qualitative-quantitative-and-mied-methods-approaches-4a-ed-housand-oaks-ca-sage-html>

<http://www.eumed.net>

Universidad Rafael Beloso Chacin. Distribución de la Población

<http://virtual.urbe.edu> Cap03 PDF

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0104638/cap03.pdf>

Gómez Giovanni (2001), Tesis Universitaria “Control Interno de las Organizaciones Empresariales”.

<http://es.scribd.com/document/405964235/Control-Interno-en-La-Organización-Empresarial>

Santillana Juan Ramón (2015) Auditoría interna 3er Edición. Editorial Pearson.

Santillana Juan Ramón (2015) Sistema de control interno 3er Edición. Editorial Pearson

Paredes Soldevilla. J(2014) Auditoría Programa de Educación Superior a Distancia Universidad de Perú.

Tafur Raúl (2008), Tesis Universitaria, Editorial Montero Tercera Edición Lima Perú. <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/>

Paradigma de la investigación Manual multimedia para el desarrollo de trabajo de investigación.

Verónica Laura Martínez Godínez 2013.

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/1234567890>

Población y Muestra Universidad Autónoma del Estado México.

Técnicas de Investigación Cualitativa y Cuantitativa FAD U AE MEX.

Tipos de justificación con la investigación científica Víctor Fernández 2020.

<http://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/compreesion-y-redaccion-de-textos-i/fernandeztipos-de-justificacion-en-la-investigacion-2020/15112480>

www.contabilidadparatodos.com

ANEXO

Instrumento aplicado a la muestra

N°	CUESTIONARIO. RESTAURANT ROUTE26, C.A.
Preguntas.	
1	¿La empresa aplica algún control interno dentro de las instalaciones?
	A___ B___ C___ D___ E___
2	¿En la empresa está establecido los objetivos para el manejo de los procesos políticas y procedimientos?
	A___ B___ C___ D___ E___
3	¿Cuenta con un manual de procedimientos y funciones en cada área, donde se defina la responsabilidad de la misma?
	A___ B___ C___ D___ E___
4	¿La empresa trabaja siguiendo un programa de actividades destinadas a un manejo de control interno operativo?
	A___ B___ C___ D___ E___
5	¿El trabajo que realiza tiene orientación por escrito de manera que facilite la ejecución del trabajo?
	A___ B___ C___ D___ E___
6	¿Existe supervisión y vigilancia continua en cada área de la empresa?
	A___ B___ C___ D___ E___
7	¿Se presta una apropiada atención por parte de la gerencia sobre el control interno?
	A___ B___ C___ D___ E___
8	¿Está el personal capacitado para ejercer las funciones que requiere el negocio?
	A___ B___ C___ D___ E___
9	¿Están definidos los riesgos presentes en cada área de la empresa?
	A___ B___ C___ D___ E___
10	¿Cada área de la empresa está acorde para las funciones que se van a desempeñar en los espacios?
	A___ B___ C___ D___ E___
11	¿Se preparan mensualmente los estados financieros pertinente?
	A___ B___ C___ D___ E___
12	¿Los estados financieros son revisados por algún funcionario o personal autorizado para tomar decisiones?
	A___ B___ C___ D___ E___
13	¿Los supervisores ofrecen guía y apoyo a los subalternos en todo momento?
	A___ B___ C___ D___ E___
14	¿La gerencia ha establecido formalmente los parámetros que se deben cumplir en cada área, en función a los puestos de trabajo, y las metas a lograr a fin de cada mes?
	A___ B___ C___ D___ E___
15	¿La empresa ha definido cuales son las funciones y responsabilidades del personal de cada

	área?
	A___ B___ C___ D___ E___
16	¿Se tiene claro la misión y visión de la empresa, al igual de los objetivos a lograr cada mes?
	A___ B___ C___ D___ E___

Leyenda:

A	Siempre.
B	Casi Siempre.
C	Ocasionalmente.
D	Casi Nunca.
E	Nunca.