

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

CONTADURÍA PÚBLICA

***TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE
LICENCIATURA***

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL
INTERNO Y MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA EL
RESTAURANTE STEVEN LISAS UBICADO
EN TÁRCOLES, PUNTARENAS DURANTE
EL I SEMESTRE 2023.**

JENNIFER BARQUERO BARRANTES

MAYO, 2023

Contenido

CAPÍTULO I	10
INTRODUCCIÓN	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.....	11
1.1.2 Delimitación del problema.....	18
1.1.3 Justificación.....	20
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	21
1.3 OBJETIVOS	22
Objetivo General.....	22
1.3.2 Objetivos específicos.....	22
CAPÍTULO II	24
MARCO DE REFERENCIA	24
2.1 MARCO TEÓRICO.....	25
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	27
Modelo COSO ERM 2017	32
Marco Contextual.....	35
Organigrama.....	39
CAPÍTULO III	40
METODO	40
3.1 ENFOQUE.....	41
3.2 ALCANCE.....	46
3.3 DISEÑO.....	47
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS.....	48
3.4.1 Población.....	48
3.4.2 Muestra.....	49
3.4.3 Criterios de Inclusión y Exclusión.....	50
3.4.4 Consideraciones Éticas.....	50
3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	51
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS.....	54
3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE DATOS.....	56
CAPÍTULO IV	58
RESULTADOS	58

Resultados	59
CAPITULO V	85
DISCUSION	85
CAPITULO VI	107
CONCLUSIONES	107
6.1 CONCLUSIONES	108
6.2 RECOMENDACIONES	113
6.3 LIMITACIONES	114
CAPITULO VII	116
PROPUESTA	116
7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA	117
7.2 INSTITUCIÓN EN LA QUE SE DESARROLLARÁ	117
7.3 OBJETIVOS	117
7.3.1 Objetivo general de la propuesta	117
7.3.2 Objetivos específicos de la propuesta	117
7.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	119
7.5 PRESUPUESTO NECESARIO PARA SU IMPLEMENTACIÓN	120
Manual de Control Interno y procedimientos para la operación del Restaurante Steven Lisas	121
Objetivo	123
Objetivo General	123
Objetivos Específicos	123
Anexo	144
Bibliografía	145

Índice de Cuadros

Cuadro 1.....	52
Cuadro 2.....	54
Cuadro 3.....	59
Cuadro 4.....	60
Cuadro 5.....	60
Cuadro 6.....	61
Cuadro 7.....	61
Cuadro 8.....	62
Cuadro 9.....	62
Cuadro 10.....	63
Cuadro 11.....	63
Cuadro 12.....	64
Cuadro 13.....	64
Cuadro 14.....	65
Cuadro 15.....	65
Cuadro 16.....	66
Cuadro 17.....	66
Cuadro 18.....	67
Cuadro 19.....	67
Cuadro 20.....	68
Cuadro 21.....	68
Cuadro 22.....	69
Cuadro 23.....	69
Cuadro 24.....	70
Cuadro 25.....	70
Cuadro 26.....	71
Cuadro 27.....	71
Cuadro 28.....	72
Cuadro 29.....	72
Cuadro 30.....	73
Cuadro 31.....	73
Cuadro 32.....	74
Cuadro 33.....	74
Cuadro 34.....	74
Cuadro 35.....	75
Cuadro 36.....	76
Cuadro 37.....	76
Cuadro 38.....	77
Cuadro 39.....	77
Cuadro 40.....	78
Cuadro 41.....	78
Cuadro 42.....	79
Cuadro 43.....	79

Cuadro 44..... 80
Cuadro 45..... 80
Cuadro 46..... 81
Cuadro 47..... 81
Cuadro 48..... 82
Cuadro 49..... 82
Cuadro 50..... 83
Cuadro 51..... 83
Cuadro 52..... 84
Cuadro 53..... 99
Cuadro 54..... 100
Cuadro 55..... 119
Cuadro 56..... 131
Cuadro 57..... 136

Índice de Figuras

Figura 2	105
-----------------------	-----

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1	39
----------------------------	-----------

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a mis papás, por haberme dado el apoyo incondicional, gracias por siempre confiar en mí y ser los motores principales de mis sueños.

Ustedes son los pilares de mi vida, todo lo que he logrado hasta el momento es gracias a su apoyo, motivación y sacrificio.

A mi amigo, colega y compañero, Randall, quien siempre me dio su mano para seguir adelante, gracias por ser parte de este proceso, sin duda has sido mi luz a lo largo del camino.

DEDICATORIA

A mis papás, esta tesis culmina una etapa muy importante de mi vida, qué mejor honra para mí, que dedicárselas a ustedes.

Gracias por convertirme en la persona y profesional que soy, no tengo palabras para describir lo agradecida que estoy y estaré toda la vida. Esta tesis es un tributo a su amor y dedicación hacia mí.

A mi colega y amigo Randall, quien ha sido una fuente inagotable de apoyo, sabiduría y ánimo.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

El control interno como base de los procedimientos que se llevan a cabo en una organización es pieza fundamental en la medición y consecución de objetivos, ya que permite conocer realmente la forma de actuar de la organización; anticipar los resultados y prever soluciones pertinentes dentro de la administración.

El control interno es el plan mediante el cual una organización establece principios, métodos y procedimientos que coordinados entre sí buscan proteger los recursos de la entidad, además de prevenir y detectar fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados en la empresa, en torno al cumplimiento de los objetivos planteados para determinado tiempo.

El control interno permite observar la eficiencia y eficacia de las operaciones y la confiabilidad de los registros, por lo que es un aspecto relevante en la gestión empresarial. Es importante que las empresas conozcan los procesos y los entiendan, manifiesten el deseo de mejora continua y creen eficientes actividades para la consecución de los objetivos empresariales y mitigación del riesgo.

El restaurante es una empresa familiar que opera desde marzo 2018 pero su nacimiento bajo otra administración radica desde hace más de 30 años. El progreso que presenta se da en los últimos cinco años, tanto financiera como operativamente: incremento de ventas, aumento de personal operativo y administrativo, cobertura de mercado, mejoras en inversión y activos de Propiedad Planta y Equipo.

Al ser una empresa familiar, el núcleo familiar se encarga de las labores administrativas, así como de la dirección de la cocina por el propietario, generan mismo el autoempleo para la operación y reducen recursos de contratación de personal. Es el mismo contexto se encuentra la administración; ya que un miembro de la familia realiza las funciones administrativas requeridas para la operación del establecimiento.

Para un restaurante, de un área turística tan concurrida es importante que se delimiten los problemas y se establezcan pasos de control interno y operación desde el primer momento, esto como medida de contención en los recursos, ya que la misma operativa guía a que el control de riesgos se salga del camino y empeore la operación.

Para lograr el éxito económico que se espera en un restaurante hay que determinar puntos de control. El esfuerzo no se debe dispersar tratando de evitar que le sustraigan los recursos, ya que su mayor esfuerzo debe orientarse en satisfacer y de ser posible halagar a cada cliente, generando con ello lealtad. Podemos definir en un restaurante dos áreas medulares en donde debemos ejercer un adecuado control, estas son el área de ingresos y el área de cocina o de producción.

Los controles internos ayudan a las empresas a confirmar que cada paso que dan es el adecuado, permitiendo así el desarrollo y ejecución de operaciones más efectivas y eficientes. Cada miembro de una organización tiene un papel fundamental para que el control interno de la empresa funcione correctamente. Sin embargo, depende de los altos mandos y líderes de cada área configurar y verificar las acciones y medidas que garanticen que se están cumpliendo los objetivos empresariales.

Antecedentes

Título	Año	Universidad	Autor	Objetivo General
Análisis Del Modelo De Autoevaluación Del Sistema Control Interno En El Ministerio De Cultura	2018	Universidad De Costa Rica	Alonso Chacón Meza, Bryan Olivas Alguera, Daniela Salas Blanco	Diseñar Un Modelo De Autoevaluación Del Sistema De Control Interno Del Ministerio De Cultura Y Juventud, Dentro Del Marco De La Ley General De Control Interno 8292.
Sistema De Control Interno Aplicado A La Operación Y Contabilización De Los Inventarios En La Empresa Promociones Marinas Internacionales S.A. Ubicada En El Cocal De Puntarenas, Durante El Último	2018	Universidad Técnica Nacional	Katerin Navarro Herrera, Karla Isabel Rivera Pérez	Evaluar El Sistema De Control Interno Aplicado A La Operación Y Contabilización De Los Inventarios En La Empresa Promociones Marinas Internacionales S.A. Ubicada En El Cocal De Puntarenas, Durante El Último Semestre Del Año 2017.

Semestre Del Año 2017				
Propuesta De Sistema De Control Interno Para Mejorar El Proceso De Facturación En La Eps Maraón S.R.L. Jaén	2020	Universidad Señor De Sipán	Echeverría Jara José Foción	Proponer Un Sistema De Control Interno Para Mejorar El Proceso De Facturación En La EPS Maraón S.R.L. Jaén - 2018.
análisis Comparativo Entre Diferentes Enfoques Sobre Control Interno Y Su Aplicabilidad En Costa Rica	2018	Instituto Tecnológico De Costa Rica	Paula Vanessa Campos Valverde, César Torres Carvajal	Determinar Las Diferencias, Similitudes Y Aplicabilidad Entre Los Enfoques De Control Interno, COSO, ERM (COSO II), MICIL Y La Normativa Vigente En Costa Rica De Acuerdo Con Las Bases Teóricas Y Las Opiniones De Algunos Expertos En La Materia
Propuesta De Mejora Del Sistema De Control Interno De	2018	Universidad de Costa Rica	Juan Bautista Jiménez Ruiz, Daniel	Proponer mejoras al sistema de control interno de Varcli Pinares S. A.,

<p>Los Procesos De Cosecha Y Producción Del Banano De Exportación, Apoyando La Gestión Y Fortalecimiento En La Toma De Decisiones De La Empresa Varcli Pinares S.A.</p>			<p>Solano Sánchez, Felipe Vargas Climent, Carlos Vargas Pereira</p>	<p>mediante una evaluación del riesgo de los procesos de cosecha y producción del banano de exportación, para apoyar la toma de decisiones tendientes al logro de los objetivos de la empresa.</p>
<p>Propuesta De Mejora Del Sistema De Control Interno De Los Procesos De Cosecha Y Producción Del Banano De Exportación, Apoyando La Gestión Y Fortalecimiento En La Toma De Decisiones De La</p>	<p>2018</p>	<p>Universidad De Costa Rica</p>	<p>Daniel Solano Sánchez, Juan Bautista Jimenez, Carlos Pereira Vargas.</p>	<p>Proponer Mejoras Al Sistema De Control Interno De Varcli Pinares S. A., Mediante Una Evaluación Del Riesgo De Los Procesos De Cosecha Y Producción Del Banano De Exportación, Para Apoyar La Toma De Decisiones Tendientes Al</p>

Empresa Varcli Pinares S.A.				Logro De Los Objetivos De La Empresa
Propuesta Para La Evaluación De La Estructura De Control Interno De Leaho Refrigeración Industrial S.A., Mediante La Aplicación De La Matriz De Riesgo De COSO III, Que Facilite La Eficiencia, Eficacia Y Economía En El Uso De Los Recursos.	2022	Universidad Técnica Nacional	Denis Guzmán Quesada, Andy González Valerio	Realizar Una Evaluación De Riesgo Que Nos Permita Diseñar Un Modelo De Autoevaluación Y Seguimiento Del Control Interno En La Empresa Leaho Refrigeración Industrial S.A., Según La Metodología De COSO III, Que Promuevan La Eficiencia Y La Eficacia De Sus Procesos
The Effect Of Internal Control On The Operating Activities Of Small Restaurants	2022	State University Of New York, USA	Linval Frazer	The Purpose Of This Study Was To Determine Restaurant Managers' Perceptions Of The Internal Control Systems And (A) The Protection Of Assets, (B) The

				Segregation Of Duties, And (C) The Verification Of Transactions
Impact of Internal Control System Structures According to (COSO) Model on the Operational Performance of Construction Companies in the Gaza Strip: An Empirical Study	2018	Canadian Center of Science and Education	Iskandar M. Nashwan	To identify the impact of the internal control system according to the (COSO) model with its elements (control environment, risk assessment, control activities, information and communication, monitoring and follow up) on the operational performance of construction companies in the Gaza Strip
The Impact of Internal Audit Based on COSO Frame to reduce the risks of computerized accounting	2023	Nour Abdul-Karim Ali Zaqzouq	AL albayt University	This development has led to the exposure of computerized accounting systems to several risks, which negatively affect

information systems in Jordanian banks				the validity and credibility of accounting data related to this and the timing and accuracy of decision-making, especially in banks that depend on their work on speed and accuracy in obtaining computerized data promptly
---	--	--	--	--

1.1.2 Delimitación del problema

La implementación de un sistema de control de riesgos recae directamente en la organización de las empresas, ya que es responsabilidad del comercio crear oportunidades de mejora mediante el mismo sistema de trabajo que se realice en la organización. Los sistemas de mitigación de riesgos permiten que las empresas conozcan sus debilidades y amenazas, y creen oportunidades de estas para generar fortalezas a futuro.

En el restaurante, desde el inicio de la operación se han creado controles, pero no son los ideales los que impone la administración; debido a que no son efectivos para la operación que el negocio requiere, lo que ocasione pérdida de recursos económicos para la empresa.

Un sistema de control interno es un conjunto de acciones, normas, políticas y métodos establecidos por las empresas con el fin de evitar riesgos en su entorno. Abarca cinco

componentes principales: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación y monitoreo.

En el restaurante el control de riesgos y mitigación de riesgos se da desde el punto de vista práctico por la administración: ¿No se pierden los recursos? ¿Hay mejoras y resultados? ¿Es eficiente el uso de los recursos? Pero realmente que existan estas interrogantes en el modo práctico no significa que sean las correctas. Es importante la utilización de un manual de control interno basado en un modelo de gestión para la toma de decisiones y de resultados operativos.

En este caso, el modelo COSO ERM 2017, viene a ser el adecuado como modelo de gestión de riesgos. La implementación de COSO ERM se enfoca en la estrategia y desempeño, de tal forma que las organizaciones se orienten desde dicho marco en los riesgos empresariales y emergentes asociados a la estrategia definida, y la cual tiene efectos en todas las áreas de la organización.

El modelo COSO permite descubrir las debilidades de la organización y crear valor a partir de estas. Mediante las estrategias y el conocimiento de la organización, crear nuevas oportunidades de control mediante un nuevo enfoque redefiniendo la estrategia y buscando el camino más adecuado. Es recomendable que la implementación de ERM 2017 se logre paulatinamente sobre fases, es decir, impulsar un proyecto que sea administrado y monitoreado adecuadamente; esto permitirá entender mucho mejor cómo se generan beneficios tangibles para la organización.

1.1.3 Justificación

Justificación es una noción que permite referirse al proceso y el resultado de justificar. Este verbo, por su parte, está vinculado a demostrar una cosa con pruebas; a explicar un accionar o un comportamiento en base a ciertos motivos; o a probar que una persona es inocente de aquello que se le atribuye.

La justificación permite al orador explicar el porqué de las acciones o comentarios, prevenir a la escucha a que el punto de vista es válido mediante una serie de razones que podrían ser cuestionables pero que bajo la premisa de que existe investigación de por medio, no existen razones de duda.

El porqué de la presente investigación recae en el hecho de analizar los procedimientos de control interno que existen actualmente en la organización, verificar su impacto y conocer sus alcances; para beneficio de los elementos participantes en la administración del establecimiento.

La implementación de un sistema de control interno y gestión de riesgos permitirá a la organización poder maximizar los recursos, mejorar la eficiencia operativa y crear nuevas oportunidades de mejora; con base en los resultados que se pueden obtener; la administración logrará el análisis correcto de las variables de estudio.

Es importante que la administración muestre desde su punto de vista cuales son los principales problemas que se enfrentan en el día a día; y mediante el estudio y ejecución correcta de procedimientos; se puede realizar la mejora oportuna.

El restaurante tiene aproximadamente seis años en operación, en el mercado de alimentos y bebidas; sin embargo, aún no cuenta con un manual de procedimientos ni se le ha realizado un proceso de verificación en la operación; con la cual se podrían mitigar los riesgos operativos y financieros. Es una organización solida financieramente, sin embargo, es importante que se analice de manera correcta y además de ello; se controlen los riesgos que puedan surgir durante la operación que generen un cambio en la posición económica de la organización.

Mediante la presente investigación se pretende realizar un estudio adecuado de los procedimientos y de los riesgos asociados a la operación del restaurante; como aporte a la administración, así como también como fundamento para futuras investigaciones e implementaciones de sistemas de control, mejoras del sistema ya existente o ampliaciones en el alcance del método.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

La pregunta de investigación es el eje central de todo estudio y análisis de investigación, es la base sobre la cual se va a girar el contexto del trabajo investigativo y es la cuestión que se desea resolver, definiendo el camino sobre el cual debe centrarse la investigación.

¿Cómo afecta la implementación adecuada del sistema de control interno y gestión de riesgos en el restaurante Steven Lisas, en la mejora de los procesos y la maximización de la eficiencia operativa, financiera y administrativa?

1.3 OBJETIVOS

Como objetivo se denomina el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr. Es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o a perseguir sus aspiraciones. Es sinónimo de destino, fin, meta. El objetivo presenta el fin donde se quiere llegar al final de la investigación y como se plasma en documento lo que se quiere conseguir como investigadores.

Objetivo General

Identificar el sistema de control interno y gestión de riesgos adecuado y preciso, en la administración de un restaurante ubicado en el cantón de Garabito-Puntarenas; para la maximización de la eficiencia operativa y oportuna mitigación de los riesgos de control e inherentes en la organización.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Realizar un correcto proceso de implementación del sistema de control interno en el Restaurante Steven Lisas, utilizando las herramientas adecuadas para beneficio de la administración.

- b) Interpretar un estudio de los riesgos financieros, operativos, administrativos que se generan en la organización, para la emisión de informes de mitigación y control de los riesgos de manera correcta.

- c) Organizar herramientas de control y detección; que puedan ser utilizadas en la administración, para la maximización de los recursos y la mejora continua de la operación.

- d) Integrar un manual de control interno y manual de puestos adecuado, para la correcta operación del establecimiento, de la mano con la administración de la organización.

CAPÍTULO II
MARCO DE REFERENCIA

2.1 MARCO TEÓRICO

Este marco teórico, consiste en comprender y desarrollar los diferentes enfoques que se pueden aportar en el trabajo de investigación, mediante el enfoque COSO ERM 2017, lo que puede ocasionar diversos puntos de vista en los lectores, lo que hay que aclarar para seguir los objetivos de la investigación.

Al desarrollar el Marco Teórico estaremos reuniendo información documental donde se proporcionan conocimientos profundos que le dan significado a la investigación y es acá donde se generan nuevos conocimiento y aportes al objetivo en estudio. Para Zamorano “es acondicionar la información científica que existe sobre lo que se va a investigar, para tener conocimiento científico nuevo, ya que nos sirve para: no cometer errores en nuestro estudio a desarrollar o a prevenirlos de ser posible, nos da guías de cómo hacer nuestro estudio o a dónde dirigirlo, nos da una clave o claves de referencia” (2020, pág. 1)

Para sustentar esta investigación y poder comprender el proceso y la problemática central de este trabajo, desarrollaremos las bases teóricas que explican el proceso y el sistema de variables.

Según Nashib Lucretzia: (2019)

El control interno en una compañía sirve para mejorar los procesos que tiene, mediante la identificación y reajuste en los procedimientos aplicados, dicho control es muy útil en la toma de decisiones gerenciales ya que permite establecer parámetros totalmente eficientes y eficaces para el crecimiento de la compañía.
(p. 39)

De acuerdo con la NIA 265, el Objetivo del auditor es comunicar adecuadamente a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección, deficiencias en el control interno,

identificadas durante la realización de la auditoría, y que, según el juicio profesional del auditor, tengan importancia suficiente para merecer la atención de ambos.

El COSO ERM es un organismo de reconocimiento internacional donde se establecen los marcos reguladores básicos de riesgo y cumplimiento en temas de control interno. Hace algunos meses se realizaron algunos cambios fundamentales que se han publicado en el 2017.

Los cambios se centran en la cultura, la cultura de administración de riesgos, que ya se venían utilizando según los puntos fundamentales de riesgo, pero se fortalece mucho la cultura sobre el riesgo. El cambio es muy importante y se deberá desarrollar en cada una de las organizaciones.

Se encuentra estructurado para que el usuario pueda verlo desde la estrategia hasta la ejecución. Este nuevo documento le permite dividir en 5 componentes que se encuentran en cómo incorporar los riesgos en el gobierno corporativo, como pasan por los diferentes procesos, como se identifican los indicadores clave y como se realiza un monitoreo. Cuentan con 20 principios que ayudan a contar con un marco sobre cómo se deben administrar, documentar y mitigar los riesgos.

La implementación del modelo COSO ERM 2017 en el restaurante permitirá conocer de primera mano las debilidades y fortalezas de la organización, como parte del conocimiento de la empresa y del ambiente de control. Además de ello, la mitigación de los riesgos desde el punto de vista administrativo operativo es parte importante en la gestión, ya que mediante actividades vistas en la práctica se pueden crear nuevas oportunidades de mejora para la consecución de objetivos.

Dentro del marco COSO ERM 2017 se obtienen diferentes beneficios que proceden de tres vertientes, conocer la metodología para identificar todos los riesgos, documentarlos y además de identificarlos de forma específica con un medidor de desempeño para poder conocer el impacto en el negocio.

Cada organización tiene riesgos específicos y complejos lo que conlleva la determinación del origen de los riesgos antes de que sucedan. Es necesario establecer un compromiso y adoptar de forma correcta el COSO ERM. La digitalización ha llegado a la gran mayoría de sectores, por lo que se contempla la tecnología como la adopción indispensable para cumplir con COSO ERM.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Control Interno

El control interno según Alpízar consiste en “una serie de medidas que deben tomar las empresas, con el fin de evitar o mitigar los efectos de los diferentes riesgos a los que se ven expuestos, así como prevenir posibles fraudes, y de esta manera asegurar que la información financiera de la empresa es presentada de manera razonable.” (2021, pág. 44)

El Sistema de Control Interno Contable es la aplicación que se hace en las entidades y organismos públicos y privados, del Modelo Estándar de Control Interno al Proceso Contable, para establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, corrección, evaluación y de mejoramiento continuo del Proceso, con el fin de garantizar que la información financiera, económica y social cumpla con las

normas conceptuales, técnicas y procedimentales establecidas en los objetivos administrativos.

La medición o valoración que se hace al Control Interno en el proceso contable de una entidad pública tiene como propósito “determinar su calidad, el nivel de confianza que se le puede otorgar y si sus actividades de control son eficaces, eficientes y económicas en la prevención y neutralización del riesgo inherente a la gestión contable.” (s.f, pág. 11)

El control interno de una empresa se caracteriza por ser único y varía de acuerdo con la empresa en la que se aplique porque está diseñado de acuerdo con el tamaño y estructura debido a que su objetivo principal es garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y proteger sus intereses.

Es importante destacar que los controles internos no solo abordan los riesgos de una empresa, sino que también reducen los costos o esfuerzos innecesarios. Entonces, se puede resumir el propósito del control interno de una empresa de esta manera:

- Identificar riesgos
- Mitigar riesgos
- Controlar el intercambio de la información
- Evaluar la eficacia de los procesos actuales y de los controles internos que se lleven a cabo.

Es importante aplicar controles internos en una empresa porque son los que brindan cohesión y protocolo dentro de un negocio, sin importar su tamaño o la industria en la que este opere. Uno de los principales modelos de referencia es el Marco COSO, el cual genera

una definición común de Control Interno y brinda un modelo estructurado que ayuda a las empresas a encaminarse hacia una implementación efectiva de Control Interno.

Este modelo de control interno está dividido en cinco componentes, 20 principios y 87 puntos de foco:

- Ambiente de Control. Engloba el gobierno del sistema y donde se encuentran los lineamientos, normas, procesos y estructuras que proporcionan la base para llevar a cabo el control interno en la organización. A través de este componente, el directorio y la gerencia establecen el tono con respecto a la importancia del control interno.
- Evaluación de riesgos. Es el componente donde se define un proceso dinámico e iterativo para identificar y analizar los riesgos para el logro de objetivos de la entidad, formando una base para determinar cómo se deben administrar y tratar sus los riesgos. En este componente, se deben considerar los posibles cambios en el entorno externo o dentro de su modelo de negocio que pueda impedir su capacidad para alcanzar sus objetivos.
- Actividades de control. Son las acciones establecidas por las políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que las directivas de mitigación de los riesgos para el logro de los objetivos se llevan a cabo. Las actividades de control son ejecutadas en todos los niveles de la entidad y en todos los procesos de negocio y en el entorno de la tecnología, enmarcados en el alcance del sistema de control.
- Información y comunicación. Este componente tiene como protagonista a la información, la cual es necesaria para que la entidad ejecute las responsabilidades de control interno en apoyo del logro de sus objetivos. La comunicación se produce tanto

a nivel interno como externo y proporciona a la organización de la información necesaria para llevar a cabo día a día los controles.

- Actividades de monitoreo. Este componente permite monitorear, a través de evaluaciones continuas, independientes y periódicas, el cumplimiento y correcto funcionamiento de los componentes y principios de este modelo de gestión. Los resultados deben ser evaluados y las deficiencias comunicadas de manera oportuna a la alta gerencia para poder ser gestionados.

Para poder decir que un Sistema de Control Interno (SCI) se encuentra funcionando bajo el modelo COSO, cada uno de los componentes y principios deben estar presentes y funcionando de manera integrada.

Si bien un SCI ayuda a aumentar el nivel de percepción del riesgo de la empresa al interno y al externo, se debe reconocer que también existen limitaciones inherentes a todo sistema como los juicios humanos en la toma de decisiones, fallas humanas o errores, colusión de dos o más personas, entre otros, que también deben ser tomadas en cuenta.

La implementación de un sistema de control interno permite fortalecer a las compañías y las impulsa a conseguir sus objetivos, previene pérdidas de recursos, mejora la ética, facilita el aseguramiento de los reportes, incrementa confianza de inversionistas, reduce riesgos y es aplicable independientemente del tamaño o tipo del negocio.

Por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables,

así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización. Siendo las cosas así, resulta claro, que dichos cambios se pueden lograr implementando y adecuando controles internos, los cuales sean capaces de salvaguardar y preservar los bienes de un departamento o de la empresa.

Dentro de este orden de ideas, (Catacora, 2016:238), expresa que el control interno:

Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

Sea cual sea la aplicación del control que se quiere implementar para la mejora organizativa, existe la posibilidad del surgimiento de situaciones inesperadas. Para esto es necesario aplicar un control preventivo, siendo estos los que se encargaran de ejecutar los controles antes del inicio de un proceso o gestión administrativa. Adicionalmente, se cuentan con controles de detección de los cuales se ejecutan durante o después de un proceso, la eficacia de este tipo de control dependerá principalmente del intervalo de tiempo transcurrido entre la ejecución del proceso y la ejecución del control.

Modelo COSO ERM 2017

Las organizaciones que pueden reaccionar rápidamente antes estos riesgos y aprovechar las oportunidades pueden superar a sus competidores en estas condiciones. Esto ha hecho que el desarrollo de la agilidad sea una prioridad cada vez mayor para los órganos de dirección y gobierno.

Es imperativo que las prácticas de ERM estén alineadas con el enfoque ágil de la organización para ayudarlas a cumplir sus objetivos y lograr un mayor valor a medida que persiguen su misión y estrategias en un mundo que cambia rápidamente. El marco COSO ERM proporciona “algunas claves para pensar en cómo y dónde se debe considerar el riesgo a medida que las empresas se vuelven más ágiles. “ (2019, pág. 2)

COSO ERM 2017 es una versión superior de COSO ERM 2004 (Marco Integrado de Gestión de Riesgos Corporativos). COSO ERM 2004 es una versión que ha sido valorada ampliamente por su aporte técnico para la administración de riesgos en los últimos dieciocho años transcurridos. Los especialistas en gestión de riesgos aprovechan significativamente las excelentes definiciones de COSO ERM 2004.

Pero hoy por hoy, la administración de riesgos se ha vuelto un campo que exige más especialización y mejoradas visiones técnicas y metodológicas, pues los riesgos existentes se han redefinido, han surgido nuevos tipos de riesgos, nuevas formas de hacer negocios, nueva legislación, mayor automatización, nueva tecnología, y se han definido nuevas clasificaciones de los riesgos.

En las empresas, cada vez más directores, ejecutivos y funcionarios aplican administración estructurada sobre los riesgos. La gestión de riesgos se está consolidando

como una condición fundamental que además de prevenir las amenazas y su tratamiento oportuno debe producir un valor superior. El documento actualizado (COSO ERM 2017) destaca la importancia de considerar el riesgo “tanto en el proceso de establecimiento de estrategias como en el desempeño de la administración.” (2021)

En resumen, COSO ERM 2017:

1. Proporciona una mayor comprensión del valor de la gestión del riesgo corporativo cuando la empresa establece y ejecuta sus estrategias. Para entregar valor, no es suficiente que la gestión de riesgos se realice exclusivamente sobre las operaciones.
2. Viabiliza la alineación entre el rendimiento (desempeño) y la gestión de riesgos corporativos para mejorar el establecimiento de metas de rendimiento y comprender el impacto del riesgo en el desempeño. La gestión del desempeño ahora debe considerar entre sus variables a la gestión de riesgos, como un elemento que agrega valor.
3. Cumple con las expectativas de gobernanza (gobierno corporativo) y supervisión (auditorias). La gestión de riesgos debe ser adoptada en forma estructurada a nivel de gobierno corporativo para agregar mayor valor.
4. Reconoce la globalización de los mercados y las operaciones y la necesidad de aplicar un enfoque común, aunque adaptado, a través de las geografías. Piensa globalmente, actúa localmente. Solo determinadas definiciones pueden constituirse en estándares globales, otras definiciones necesitan flexibilidad local.

5. Presenta nuevas formas de ver el riesgo para el establecimiento y logro de objetivos en el contexto de una mayor complejidad empresarial. Una visión renovada de la administración de los riesgos, con mayor énfasis en la entrega de valor más allá de las definiciones originales.
6. Amplía la información para responder a las expectativas de una mayor transparencia ante las partes interesadas. Informes más eficientes sobre la gestión de riesgos y el desempeño, considerando los reales intereses de información por parte de las partes interesadas y los involucrados claves.
7. Acondiciona las tecnologías en evolución y la proliferación de datos y análisis para apoyar a la toma de decisiones. Aprovechamiento de visiones y herramientas modernas (por ejemplo, Inteligencia Empresarial, Business Analytics, Data Análisis).

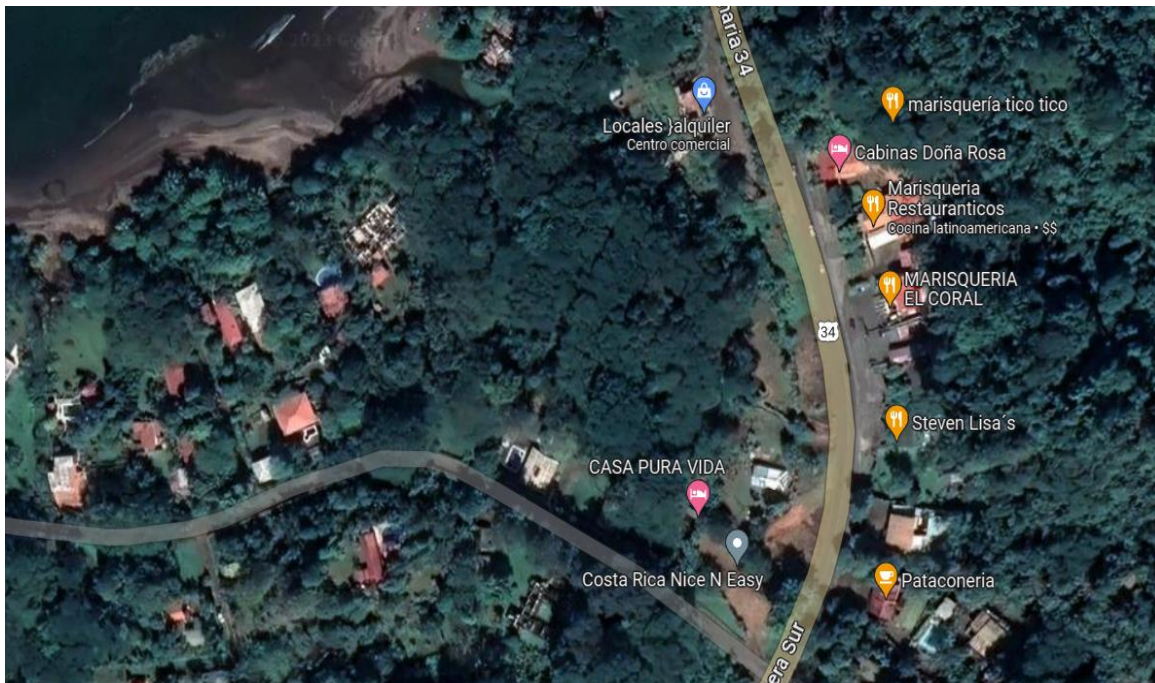
Características y ventajas principales de COSO ERM 2017

- a) Marco estructurado, fácil de comprender, con 5 componentes interrelacionados divididos en 20 principios. Los cinco componentes son:
 1. Gobierno y Cultura,
 2. Estrategia y Establecimiento de Objetivos,
 3. Desempeño,
 4. Revisión y Evaluación,
 5. Información, Comunicación y Reporte.

- b) Los principios son manejables en tamaño y describen prácticas que pueden aplicarse de diferentes maneras para diferentes organizaciones, independientemente de su tamaño, tipo o sector. La adhesión a estos principios puede proporcionar a la alta gerencia y directores una expectativa razonable de que la organización entiende y se esfuerza por administrar los riesgos asociados con su estrategia y sus objetivos corporativos.
- c) La gestión de riesgos ya no es más un proceso aislado, sino que se interrelaciona con el modelo de negocio de la empresa.
- d) El Marco está centrado en el futuro y analiza varias tendencias que probablemente las entidades enfrentarán y que tendrán un efecto en la gestión del riesgo empresarial, tales como:
- Tratamiento de la proliferación de datos.
 - Aprovechamiento de la inteligencia artificial y la automatización.
 - Administración del costo de la gestión de riesgos.
 - Fortalecimiento a las organizaciones con riesgos mejor administrados.

Marco Contextual

La presente investigación se desarrollará en el cantón de Garabito, distrito de Tárcoles, perteneciente a la provincia de Puntarenas, el restaurante Steven Lisas se encuentra ubicado en La Pita, de Tárcoles, como se muestra a continuación:

Figura 1**Mapa de Tárcoles**

Fuente: <https://www.google.com/maps/>

Reseña Histórica

El restaurante nace bajo la actual administración desde el año 2018, que lo toman en sus manos la familia Ulloa, sin embargo las instalaciones y el anterior nombre (Steven&Lisas) tiene más de veinte años de funcionamiento. Desde el año 2018 que la actual administración trabaja en él y brinda servicios a la comunidad.

Es un establecimiento que se ha destacado por su buen servicio al cliente y la organización de eventos, tanto familiares como corporativos. Además de ello, presentan variedad de platillos de la zona ofrecidos, mediante convenios de materia prima con proveedores locales del pueblo pescador de Tárcoles.

Hasta el día de hoy y según las palabras expresadas por la administración y los dueños, se busca ser los líderes del sector de alimentos y bebidas en el área, ya que se tiene fuerte presencia de competencia pero con base en su experiencia y habilidades buscan obtener el reconocimiento de los comensales.

Cuando se inicia con el proyecto, según las palabras del dueño Vinicio Ulloa (Ulloa) indica que “La idea era comenzar con un negocio familiar pequeño para poder obtener ingresos pero luego fue tomando renombre hasta que se convirtió en un restaurante posicionado en el mercado” (2023).

La población estimada del cantón de Garabito es aproximadamente 22.800 habitantes según indica la Municipalidad de Garabito (2021), razón por la cual se considera una población significativa y potenciales consumidores en la industria gastronómica y de la hostelería, por lo que el nicho de mercado del establecimiento es adecuado en tamaño, tiempo y lugar.

Considerando la población del cantón, los dueños del restaurante esperan posicionarse de la manera adecuada en el mercado meta, colocando su producto y el establecimiento en la mente del consumidor final. La idea del administrador es vender un producto de calidad enfocado en materia prima y precio, sin afectar el producto final.

EL restaurante se desarrolla con ocho personas en planilla, que en los departamentos de cocina y salón, son los encargados de elaborar los platillos que se ofrecen a la población en general, guiados de la mano del chef y propietario.

Misión de la empresa

“Somos una empresa familiar enfocada en brindar un excelente servicio al cliente a los comensales del establecimiento enfocados en tres pilares básicos: sabor, calidad y atención al detalle. “

Visión de la empresa

“Llegar a ser los líderes del sector gastronómico de la región, liderando el mercado mediante estrategias enfocadas en calidad, servicio, sabor y atención al detalle”

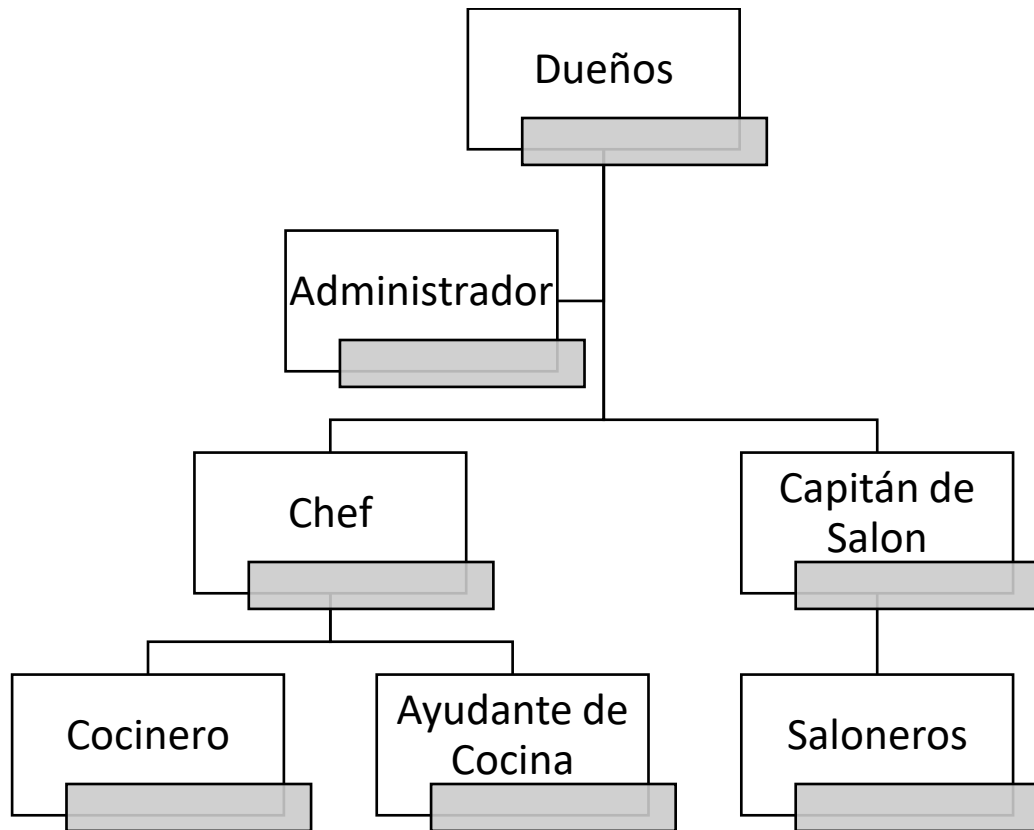
Valores de la empresa

- Compromiso
- Responsabilidad
- Trabajo en Equipo
- Respeto
- Honestidad
- Equidad
- Perseverancia

Organigrama

Ilustración 1

Organigrama del Restaurante



Fuente: Administración del Restaurante

CAPÍTULO III

METODO

3.1 ENFOQUE

La definición de marco metodológico según Robles (2019)

El diseño metodológico de una investigación puede ser descrito como el plan general que dicta lo que se realizará para responder a la pregunta de investigación. La clave para el diseño metodológico es encontrar la mejor solución para cada situación. Es una relación clara y concisa de cada una de las etapas de la intervención. El diseño metodológico es la descripción de cómo se va a realizar la propuesta de intervención. (2019)(s.p)

Un diseño metodológico es la forma particular como cada interventor organiza su propuesta de intervención. Lo metodológico debe estar soportado por la postura epistemológica, conceptual y ontológica del interventor; es decir, cada diseño metodológico ha de responder con coherencia interna a la concepción de ser humano, a la concepción de educación y a los principios pedagógicos que orientan a cada interventor en su quehacer.

Por lo tanto, la estrategia de intervención depende del tipo de estudio que se elija, ya que éste determina el diseño, el proceso propuesto a la comunidad, la información generada, la forma como se trabajará con la comunidad y el lugar del profesional interventor.

Una investigación está formada por un diseño básico y dentro de él por un conjunto de procedimientos y técnicas específicas consideradas como adecuadas para la recolección y análisis de la información requerida por los objetivos del estudio. Por lo tanto, las características de una investigación dependen del propósito que se pretende alcanzar y estas son determinantes para el nivel de complejidad de la investigación y el tipo de estudio que se intenta desarrollar.

Existen diversos criterios que permiten definir el tipo de investigación; según Ernesto Ángeles en su libro *Métodos y Técnicas* de acuerdo con el tipo de investigación que se pretenda realizar, los estudios de investigación pueden clasificarse según diferentes aspectos. Por el ámbito en que se efectúan los estudios pueden ser De campo. Son investigaciones que se realizan en el medio donde se desarrolla el problema.

La ventaja principal de este tipo de estudios es que, si la muestra es representativa, se pueden hacer generalizaciones acerca de la totalidad de la población, con base en los resultados obtenidos en la población muestreada. Los estudios de campo se dividen en participante y no participante.

La investigación participante es aquella en la que el investigador forma parte del grupo estudiado sin que éste sepa que se está investigando; en la no participante, el investigador es un simple observador.

Experimentales. En este tipo de estudios, el investigador ya tiene una hipótesis de trabajo que pretende comprobar; además, conoce y controla una serie de variables que tienen relación con la hipótesis y que le servirán para explicar el fenómeno.

Tipo De Investigación.

3.1.1 Exploratoria

Las investigaciones de tipo exploratorias ofrecen un primer acercamiento al problema que se pretende estudiar y conocer. La investigación de tipo exploratoria se realiza para conocer el tema que se abordará, lo que nos permita “familiarizarnos” con algo que hasta

el momento desconocíamos. Los resultados de este tipo de investigación nos dan un panorama o conocimiento superficial del tema, pero es el primer paso inevitable para cualquier tipo de investigación posterior que se quiera llevar a cabo.

Características:

- Identificar problemas u oportunidades.
- Búsqueda de una mejor formulación del problema u oportunidad.
- Generar un punto de vista en relación con las variables involucradas.
- Identificar prioridades.
- Lograr que los gerentes e investigadores tengan una perspectiva de la situación.
- Definir las alternativas de acción.
- Recopilar información para la realización de la investigación concluyente.

Según Benassini, M. (2016).

Sirve para proporcionar al investigador un panorama amplio y general acerca del fenómeno que se desea investigar. Es una etapa previa de la investigación y tiene como finalidad sentar las bases y dar los lineamientos generales que permitan que nuestro estudio sea lo más completo posible. En este tipo de investigación no existe una hipótesis previa, sino que las hipótesis se deducen de las ideas desarrolladas durante esta fase. (2016) (s.p)

3.1.2 Explicativa

La investigación de tipo explicativa ya no solo describe el problema o fenómeno observado, sino que se acerca y busca explicar las causas que originaron la situación analizada. En otras palabras, es la interpretación de una realidad o la explicación del por qué y para qué del objeto de estudio; a fin de ampliar el “¿Qué?” de la investigación exploratoria y el ¿cómo? de la investigación descriptiva. Investigación de tipo explicativa busca establecer las causas en distintos tipos de estudio, estableciendo conclusiones y explicaciones para enriquecer o esclarecer las teorías, confirmando o no la tesis inicial.

Características:

- Aumenta la comprensión sobre el fenómeno.
- Diversifica las fuentes.
- Mejora las conclusiones.
- Artifica los efectos de los cambios.
- Aumenta las posibilidades de replicar el estudio.

3.1.3 Descriptiva.

Es una técnica que sirve para proporcionar información exacta, aunque no se pueden eliminar totalmente los errores, se necesita una descripción clara de los sucesos o acontecimientos que están pasando.

La investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar.

En este tipo de investigación la cuestión no va mucho más allá del nivel descriptivo; ya que consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta. De todas formas, la investigación descriptiva no consiste únicamente en acumular y procesar datos. El investigador debe definir su análisis y los procesos que involucrará el mismo.

Características.

- Examinar las características del tema a investigar.
- definirlo y formular hipótesis.
- Seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes a consultar.
- Describir gráficamente los fenómenos de marketing y descubrir la frecuencia con la que suceden.

Según Zikmund, G. (2018). Consiste en describir las características de la población como: tamaño del mercado, quienes compran el producto, conocer la competencia. La investigación descriptiva determina: quién, qué, cuándo, dónde y cómo. (s.p) (2018)

3.2 ALCANCE

El alcance de un proyecto tiene como finalidad la determinación clara, sencilla y concreta de los objetivos que se intentarán alcanzar, a lo largo del desarrollo del proyecto en cuestión, cuyo cumplimiento generará la culminación exitosa de dicho proyecto. Este alcance es equivalente al concepto de “objetivo”

Según Juárez (2017) La definición del alcance “se produce a través de la utilización de un conjunto de métodos determinados, que se complementan entre sí, y que se ponen en práctica, por medio del empleo de herramientas específicas, para generar el alcance de un proyecto en particular.” (s.p)

Características

1. El acatamiento del alcance del proyecto es lo que permite la materialización de ese gran objetivo que se plantea lograr.
2. Breve descripción del proyecto: en líneas muy generales y de ser necesario con justificación incluida.
3. Es una herramienta muy útil para definir los límites y los resultados esperados del proyecto, así como identificar las restricciones, suposiciones y factores claves de éxito.

3.3 DISEÑO

Hernández, Fernández y Baptista (2018) se refiere al diseño como “el plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema.” (p.161)

Los citados autores también mencionan que “En el caso del enfoque cualitativo, el diseño se refiere al abordaje general que se utilizará en el proceso de investigación.” (p.503)

El diseño ayuda a colocar la investigación dentro de una estructura que le va a servir de guía y base para la recopilación de información y análisis de datos. Para el enfoque cualitativo, existen varios tipos de diseño, como lo veremos a continuación.

En el diseño de Teoría Fundamentada, “el investigador produce una explicación general o teoría respecto a un fenómeno, proceso, acción o interacciones que se aplican a un contexto concreto y desde la perspectiva de diversos participantes.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2018, p.505)

Con respecto a los diseños etnográficos, “éstos pretenden explorar, examinar y entender sistemas sociales (grupos, comunidades, culturas y sociedades).” (Hernández, Fernández y Baptista, 2018, p.515)

Por su parte, en el diseño narrativo, “el investigador contextualiza la época y lugar donde ocurrieron las experiencias, reconstruye historias individuales, hechos, secuencia de eventos y resultados, e identifica categorías y temas en los datos narrativos, para finalmente entretejerlos y armar una historia o narrativa general.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2018, p.520)

En cuanto a los diseños fenomenológicos, éstos “tienen como propósito explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2018, p.526)

Finalmente, los diseños de investigación – acción, tienen como finalidad “comprender y resolver problemáticas específicas de una colectividad vinculadas a un ambiente. Debe conducir a cambiar y por tanto este cambio debe incorporarse en el propio proceso de investigación. Se indaga al mismo tiempo que se interviene.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2018, p.529)

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS

Las unidades de análisis se refieren a los elementos que participan en el proceso de investigación que será el eje principal sobre el que se emitirán resultados y conclusiones.

3.4.1 Población

La población está conformada por el personal administrativo y operativo de un restaurante denominado Steven Lisas en el Cantón de Garabito Puntarenas.

3.4.2 Muestra

Para los autores Hernández, Fernández y Baptista (2018), la muestra, en el proceso cualitativo, “estudia el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativa del universo o población que se estudia.” (p. 417)

Es una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población. Su característica más importante es la representatividad, es decir, que sea una parte típica de la población en la o las características que son relevantes para la investigación.

Características:

1. Aleatoria: Todos los elementos del conjunto deben tener la misma probabilidad de ser elegidos al azar.
2. Homogénea: Una muestra es homogénea cuando es constante en los caracteres objeto de control.
3. Suficiente: Ni poca muestra ni en cantidad exagerada.
4. Representativa: La muestra ha de ser representativa del resto de la partida.

Según el Diccionario de la Lengua Española (RAE, 2017). parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa de él.

Considerando la investigación actual y los antecedentes de esta, se considera como la muestra de la investigación, los componentes que abarcan la administración y operación del

Restaurante Steven Lisas, como unidad de investigación y como parte proporcional del mercado para la investigación que se lleva a cabo, como la búsqueda de resultados y conclusiones.

3.4.3 Criterios de Inclusión y Exclusión

Los criterios de inclusión y de exclusión se refiere a las características por las cuales una persona o empresa serán o no considerados como parte de la investigación, debido a que aportarán o no información valiosa en el estudio que se está realizando.

Basado en lo anterior, como criterios de inclusión, se considera el personal administrativo y operativo del restaurante, que pueda aportar documentación, experiencia, puntos de vista y opiniones en relación con la investigación.

En cuanto un criterio de exclusión para la investigación será el personal administrativo que tenga menos de tres meses de trabajar en la organización y aun se considera que no cuenta con la experiencia necesaria para brindar opinión sobre el manejo en la organización.

3.4.4 Consideraciones Éticas

Es importante mencionar que, como investigación basada en documentación y opiniones de índole confidencial en la organización, la investigación se compromete a aportar resultados y conclusiones en relación con la documentación soporte y de asegurar la confidencialidad de los datos suministrados, así como el correcto uso de la información. El

compromiso del trabajo se verá reflejado en el momento de emitir conclusiones y una opinión con relación a la implementación del modelo COSO ERM 2017, y los alcances que la misma investigación delimiten.

3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos.

La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinara las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados.

Seleccionar un instrumento de medición el cual debe ser válido y confiable para poder aceptar los resultados. Aplicar dicho instrumento de medición. Organizar las mediciones obtenidas, para poder analizarlos

Todo lo que va a realizar el investigador tiene su apoyo en la técnica de la observación. Aunque utilice métodos diferentes, su marco metodológico de recogida de datos se centra en la técnica de la observación y el éxito o fracaso de la investigación dependerá de cual empleó.

Según Hurtado (2013) “La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación.” (p.164).

CUADRO VARIABLES VERSUS INSTRUMENTO

Cuadro 1

Variable	Instrumento
Ambiente de Control	Hoja de análisis de contenido
Evaluación de Riesgos	Hoja de análisis de contenido
Actividades de Control	Hoja de análisis de contenido
Información y Comunicación	Hoja de análisis de contenido
Actividades de Supervisión	Hoja de análisis de contenido
Monitoreo	Hoja de análisis de contenido

Según Técnicas de investigación en Ciencias Sociales (2015):

Los Instrumentos son medios para evaluar y, cuando su finalidad es formativa, para aprender. De todos los instrumentos probados, uno de los más usados universalmente por las Ciencias Sociales, incluyendo la educación, es el cuestionario. En términos generales, como todos sabemos, este instrumento consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer

algo. Las respuestas normalmente son registradas por escrito por la persona consultada. (s.p)

Características:

- El nivel de rigor y de calidad.
- La capacidad del personal participante en la investigación.
- El acceso a las fuentes de información necesarias.
- El tiempo.
- Los recursos disponibles.
- Los costos humanos, sociales y económicos.
- Los aspectos éticos y morales.
- Según Rojas Soriano, (2016)

Que el volumen y el tipo de información-cualitativa y cuantitativa- que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema. (s.p).

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Cuadro 2

Variables o Categorías

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional
<p>Realizar un correcto proceso de implementación del sistema de control interno en el Restaurante Steven Lisas, utilizando las herramientas adecuadas para beneficio de la administración.</p>	<p>Ambiente de Control</p> <p>Evaluación de Riesgos</p>	<p>Al entorno que influye en los integrantes de una organización y en el control de sus actividades, ambiente sobre el que se aplica el control interno.</p> <p>Analizar los riesgos de la organización con el fin de medir su impacto y anticipar sus efectos en la operación.</p>	<p>Tabla de Análisis de Datos</p>

<p>Interpretar un estudio de los riesgos financieros, operativos, administrativos que se generan en la organización, para la emisión de informes de mitigación y control de los riesgos de manera correcta.</p>	<p>Actividades de Control</p> <p>Información y Comunicación</p>	<p>Son las actividades que son llevadas a cabo como plan de mitigación de riesgos en el impacto de la organización.</p> <p>Estrategias llevadas a cabo para comunicar los sucesos y resultados en bienestar de cumplir con el plan de riesgos operacional.</p>	
<p>Organizar herramientas de control y detección; que puedan ser utilizadas en la administración, para la maximización de los recursos y la mejora continua de la operación.</p>	<p>Actividades de Supervisión</p>	<p>Son las actividades realizadas por el ente rector de control interno como medio para medir y controlar las acciones que afecten la operación, supervisando los procesos para la toma de decisiones.</p>	<p>Tabla de Análisis de Datos</p>

<p>Integrar un manual de control interno y manual de puestos adecuado, para la correcta operación del establecimiento, de la mano con la administración de la organización</p>	<p>Monitoreo</p>	<p>La acción de tomar decisiones con base en información recolectada por medio de la observación y herramientas analíticas para mitigar el impacto de las acciones por medio del control interno.</p>	<p>Tabla de Análisis de Datos</p>
--	------------------	---	-----------------------------------

Fuente: Elaboración Propia

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE DATOS

Según Terán (2020)

La importancia de los datos cualitativos reside en el hecho de que nos permiten obtener conocimiento profundo sobre ciertas realidades subjetivas. El análisis de datos cualitativos es un proceso mediante el cual se extraen significados y conclusiones de datos no estructurados y heterogéneos que no se expresan de forma numérica o cuantificable). (s.p)

El análisis de datos cualitativos es un proceso mediante el cual se extraen conclusiones de datos no estructurados y heterogéneos que no son expresados de forma numérica o cuantificable, extraer conclusiones de una masa de datos en forma textual o narrativa, e incluso de imágenes.

El análisis de datos que se realizará consistirá en la toma de datos desde los puntos de vista del personal de la organización, investigaciones relacionadas a la forma de operar de un restaurante, implementación de mejoras y análisis de resultados.

El proceso de entrevistas y observación permite la creación de criterio y de evaluación de ideas y puntos de vista. Esto debido a que permite al auditor en este caso, y encargado de la verificación de COSO, que se cumplan los procedimientos o bien considerar aspectos a mejorar en el cumplimiento de los objetivos.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

Resultados

Para el desarrollo de este capítulo, se realizaron entrevistas a tres miembros del área de administración, en la empresa *Restaurante Steven Lisas*, uno de ellos, el contador más la supervisión del departamento, basadas en los componentes de Control Interno según COSO III.

A continuación, se pasa a compartir los resultados de las entrevistas, y de lo observado en cuanto a documentación y los procedimientos de control, con base en los objetivos planteados en este trabajo de investigación.

Objetivo específico 1: Efectuar un correcto proceso de implementación del sistema de control interno en el Restaurante Steven Lisas, utilizando las herramientas adecuadas para beneficio de la administración.

Sobre el ambiente de control interno

Con respecto a si la gerencia establece mecanismos de control interno para ayudar a alcanzar los objetivos organizacionales, se obtuvieron los siguientes resultados

Cuadro 3

¿Cada cuánto tiempo se realiza el proceso de auditoría interna?

Puesto		
Dueño	Una vez al mes	
Administrador	Varias veces al mes	
Contador	Varias veces al mes	

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Como se puede observar en el cuadro 1, según indican los entrevistados, el proceso de auditoría interna se realiza en un 66% varias veces al mes, y solamente un entrevistado indica que el proceso se realiza una vez al mes, según las respuestas basadas en el instrumento de recolección aplicada a las figuras administrativas del restaurante.

Cuadro 4

¿Conoce quiénes son los encargados de realizar el proceso de auditoría interna?

Puesto	Si	No
Dueño	x	
Administrador	x	
Contador	x	

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Según el instrumento de encuesta aplicado, los tres entrevistados si conocen realmente quienes son los responsables encargados de realizar el proceso de auditoría interna y de implementar los controles de auditoría interna dentro de la organización, lo que permite una mejor lectura de los resultados y de implementación de procesos de control interno.

Cuadro 5

¿Conoce la estructura organizacional de la empresa?

Puesto	Si	No
Dueño	x	
Administrador	x	
Contador	x	

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Según las respuestas de los entrevistados, las tres personas conocen el nivel de organización y la estructura de la empresa, de acuerdo con el organigrama empresarial y el manual de funciones previamente establecido. El conocer la organización plenamente permite un mejor análisis de los procesos y de los resultados de operación.

Cuadro 6

¿Conoce quién es su supervisor directo de funciones?

Puesto	Si	No
Dueño	x	
Administrador	x	
Contador	x	

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Según el instrumento de encuesta aplicado, los tres entrevistados si conocen quien es el supervisor de funciones directo que los supervisa en el área de producción y administración.

Cuadro 7

¿Posee la empresa manual de funciones o de puestos?

Puesto	Si	No
Dueño	x	
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Según indican los entrevistados, un 67% afirma que no cuentan con manual de puestos o de funciones (contador y administrador). El restante 33% indica que sí cuentan con dicho procedimiento dentro de la organización por lo que la respuesta es negativa.

Cuadro 8

¿Tiene conocimiento de que haya plan de capacitación en la empresa?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Según la totalidad de las encuestas, no existe un plan de capacitación en la empresa para las funciones, procedimientos, actualizaciones o procesos para el personal, basado en la respuesta del total de los entrevistados.

Cuadro 9

¿Existe un reglamento interno laboral?

Puesto	Si	No
Dueño	X	
Administrador	X	
Contador	X	

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Si existe un reglamento interno laboral, según lo que indican los tres entrevistados en el instrumento de encuesta, aplicable dentro de la normativa laboral y procedimental.

Cuadro 10

¿Se encuentra la empresa segmentada por departamentos?

Puesto	Si	No
Dueño	X	
Administrador	X	
Contador	X	

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Según los resultados del instrumento de encuesta, el Restaurante si se encuentra segmentado por departamentos de trabajo, a lo que indican los tres entrevistados.

Cuadro 11

¿Se ha adoptado la política de establecer un máximo para pagos individuales? En caso de afirmativo señalar el importe de este máximo.

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Por el momento no se ha adoptado la política de establecer pagos máximos en efectivo dentro de la organización, los tres entrevistados indican que hay libertad de pagos en efectivo.

Cuadro 12

¿Se realiza inventario de activos fijos de forma mensual?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se realiza inventario de activos fijos de forma mensual, solamente una vez al año según indican los entrevistados.

Cuadro 13

¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos se considera la posibilidad de fraude?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador	X	

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Según indica un entrevistado, si se considera la posibilidad de fraude, en cambio el 67% de los entrevistados indica que no se contempla dentro de la operación

Cuadro 14

¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se cuenta con plan de contingencia dentro de los planes y objetivos de la organización, por lo que no existe previsión ante contingencias.

Cuadro 15

¿Conoce el personal los planes de contingencia?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Por el momento al no contar con plan de contingencia, el personal no conoce ningún plan de contingencias ante problemas que puedan ocurrir en la organización,

Cuadro 16

¿Se capacita al personal en la cultura de gestión de riesgos?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se realiza capacitación alguna en cultura de riesgos, debido a que no existe cultura de riesgos en la organización, esto según indica el 100% de los entrevistados.

Cuadro 17

¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se realiza ninguna documentación o proceso relacionado a la cultura de riesgos en la organización, según lo que indican los entrevistados en el instrumento.

Cuadro 18

¿Se realizan matrices de riesgos a la hora de elaborar un proceso?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se realiza ninguna documentación o proceso relacionado a la cultura de riesgos en la organización.

Cuadro 19

¿Existen controles organizacionales para la evaluación del fraude?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Según los entrevistados, no se realiza ningún procedimiento para la evaluación del fraude dentro de los alcances de la organización.

Cuadro 20

¿Se promueve la cultura de gestión de riesgos en la organización?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se realiza ninguna documentación o proceso relacionado a la cultura de riesgos en la organización, según lo que indican los entrevistados en el instrumento.

Cuadro 21

¿Cuándo se encuentra un riesgo en la organización, se realizan las acciones correctivas y de mitigación?

Puesto	Si	No
Dueño		X
Administrador		X
Contador		X

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se realiza ninguna documentación o proceso relacionado a la cultura de riesgos en la organización, según lo que indican los entrevistados en el instrumento, además de ellos no existen control o acciones correctivas o de mitigación del riesgo.

Cuadro 22

¿Se ha implementado en la organización un plan estratégico de operación?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Por el momento, como indican los entrevistados, no se realiza ningún plan estratégico de operación ni de resultados en la organización.

Cuadro 23

¿Las actividades de control implementadas en la organización contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible e independiente?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador	x	
Contador	x	

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Según manifiestan los entrevistados, un 67% indica que las actividades de control son necesarias y contribuyen a la toma de decisiones por medio de lo obtenido. Mientras que el 33% indica a que no contribuyen a la generación de información.

Cuadro 24

¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible e independiente?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador	x	
Contador	x	

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Un 67% de los encuestados indica que los sistemas de información apoyan a la gestión organizacional con la información recolectada, mientras que el restante 33% indica que no facilita el acceso a la información.

Cuadro 25

¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?

Puesto	Si	No
Dueño	x	
Administrador	x	
Contador	x	

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Un 100% de los encuestados indica que los sistemas de información apoyan a la gestión organizacional con la información recolectada.

Cuadro 26

¿El sistema de información implementado posee plan de contingencia en caso de fallas?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Un 100% de los encuestados indica que, según sus conocimientos, el sistema de información no posee plan de contingencias en caso de fallos.

Cuadro 27

¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con el personal para difundir los programas, metas y objetivos de la organización?

Puesto	Si	No
Dueño	x	
Administrador	x	
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Según el instrumento aplicado, el 67% indica que sí se tienen líneas de comunicaciones con el personal para difundir la información propia de la organización.

Cuadro 28

¿Existen planes estratégicos anuales para el rublo de información y comunicación?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No existen planes estratégicos anuales de información y comunicación según indican las respuestas de los entrevistados.

Cuadro 29

¿Las líneas de comunicación con el personal facilitan la transmisión de mensajes y maximizan la eficiencia operativa?

Puesto	Si	No
Dueño	X	
Administrador	X	
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Según las respuestas de la encuesta, un 67% indica que las líneas de comunicación existentes si facilitan la transmisión de mensajes, el restante 33% indica que no es apoyo en la transmisión de información organizacional.

Cuadro 30

¿Existen procedimientos para el manejo documental de la información que se almacenan gestiona, transmite y produce en la organización?

Puesto	Si	No
Dueño	X	
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se tiene procedimientos para el manejo documental de la información, según manifiesta un 67% de la muestra, en cambio un 33% indica que si existe tal procedimiento.

Cuadro 31

¿Existen canales de comunicación con el cual exista retroalimentación entre el cliente y la organización?

Puesto	Si	No
Dueño	X	
Administrador	X	
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Según el instrumento aplicado, el 67% indica que se tienen líneas de comunicaciones con el personal para difundir la información propia de la organización. El restante 33% indica que no se cuentan.

Cuadro 32

En relación con el uso de las redes, canales y medios de información y comunicación, ¿se han elaborado guías y manuales para el uso correcto de la red organizacional?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No existen guías y procedimientos para delimitar el uso correcto de redes, canales o medios de información.

Cuadro 33

¿Evalúa que los componentes del control interno están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se evalúa que los componentes del control internos se encuentren presentes en la organización ni en los procedimientos que se realizan.

Cuadro 34

¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?

Puesto	Si	No
Dueño		X
Administrador		X
Contador		X

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se comunican que los componentes del control internos se encuentren presentes en la organización ni en los procedimientos que se realizan, ni tampoco las deficiencias que se presentan.

Cuadro 35

¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?

Puesto	Si	No
Dueño	x	
Administrador		x
Contador	x	

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Según indica el 67% de los entrevistados, se aseguran las recomendaciones en materia de control interno. El restante 33% no indica atenciones.

Cuadro 36

¿A nivel administrativo, se toman las decisiones necesarias para la mitigación de riesgos según la matriz y el componente?

Puesto	Si	No
Dueño	x	x
Administrador		x
Contador		

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Según indica el 67% de los entrevistados, no se toman las decisiones en materia de control interno y mitigación de riesgos. El restante 33% sí indica atenciones y planes de contención del componente.

Cuadro 37

¿Se emiten informes de forma periódica a la administración para la mitigación y control de riesgos?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se comunican informes de los componentes del control internos que se encuentren presentes en la organización ni en los procedimientos que se realizan

Cuadro 38

¿Existe un departamento/personal cumplimiento la responsabilidad de monitoreo de actividades?

Puesto	Si	No
Dueño	X	
Administrador	X	
Contador	X	

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

La totalidad de entrevistados indica que si existe un departamento encargado del monitoreo de actividades de control interno.

Cuadro 39

¿las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente en relación con el control interno?

Puesto	Si	No
Dueño	X	x
Administrador		x
Contador		

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se comunican informes de los componentes del control internos que se encuentren presentes en la organización ni en los procedimientos que se realizan

Cuadro 40

¿Se ajustan el alcance y la frecuencia de los procedimientos con la operación de la organización?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador	X	

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se ajusta el alcance de los procedimientos en la organización de acuerdo con las metas buscadas, esto según lo indicado por el 67% de los entrevistados.

Cuadro 41

¿El personal colabora con las acciones de monitoreo de la gestión de riesgos?

Puesto	Si	No
Dueño	X	
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

El personal no colabora con la gestión del riesgo ni con acciones de monitoreo según indica el 67% de los encuestados, el restante 33% indica que si existe colaboración.

Cuadro 42

¿Se comunica oportunamente las acciones a considerar dentro del plan de monitoreo?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador	X	

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se comunican informes de los componentes del control internos que se encuentren presentes en la organización ni en los procedimientos que se realizan

Cuadro 43

¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se apoya a la administración de riesgo mediante los controles implementados en la organización.

Cuadro 44

¿Los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados en el Manual de Procedimientos?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se apoya a la administración de riesgo mediante los controles implementados en la organización ni la respectiva documentación del manual de procedimientos.

Cuadro 45

¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se implementan los controles en la organización ni la respectiva documentación para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos.

Cuadro 46

¿Los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

Un 100% de los encuestados indica que, según sus conocimientos, el sistema de información no posee plan de contingencias en caso de fallos.

Cuadro 47

¿El programa de trabajo es difundido entre el personal?

Puesto	Si	No
Dueño	X	
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se comunican informes de los componentes del control internos que se encuentren presentes en la organización ni en los procedimientos que se realizan según lo que indica el 67% de los entrevistados, el restante 33% indica que si existe difusión.

Cuadro 48

¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador	x	
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se tiene implementados controles para los componentes del control internos que se encuentran presentes en la organización ni en los procedimientos que se realizan según lo que indica el 67% de los entrevistados, el restante 33% indica que si existe control.

Cuadro 49

¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?

Puesto	Si	No
Dueño	x	
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No existe evaluación periódica de la efectividad de los controles que se implementan dentro de la organización.

Cuadro 50

¿Se realizan controles preventivos de gestión de riesgos durante la operación de la organización?

Puesto	Si	No
Dueño	x	
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se tiene implementados controles para los componentes del control internos que se encuentran presentes en la organización ni en los procedimientos que se realizan según lo que indica el 67% de los entrevistados, el restante 33% indica que si existe control preventivo.

Cuadro 51

¿El plan estratégico anual se actualiza de forma anual y adaptado a la realidad económica, administrativa y operativa de la empresa?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No se actualizan los procedimientos ni el plan estratégico anual, según el 100% de los entrevistados.

Cuadro 52

¿El manual de procedimientos es instruido a cada miembro del personal y aceptado por parte de este?

Puesto	Si	No
Dueño		x
Administrador		x
Contador		x

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Análisis

No existe comunicación del plan de objetivos ni manual de procedimientos al personal de la organización, por lo que indica que no se comparte en ningún momento del periodo.

CAPITULO V
DISCUSION

Resultados

El control interno es fundamental para el desarrollo de las operaciones de todas las empresas. Una empresa sin control interno se expone a múltiples riesgos, que pueden ir desde registros incorrectos, poca documentación soporte, e incluso hasta el riesgo de fraude, lo cual puede llevar a saldos incorrectos con efectos en los resultados de la empresa.

Establecer mecanismos de control interno adecuados es fundamental para salvaguardar las operaciones de un negocio, le permitirá transitar por un camino seguro, contando con la garantía de que podrá operar en busca del cumplimiento de sus objetivos y con el resguardo de sus registros y sus operaciones.

Según Acosta “El Control Interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad.” (2020)

Uno de los principales modelos de referencia es el Marco COSO, el cual genera una definición común de Control Interno y brinda un modelo estructurado que ayuda a las empresas a encaminarse hacia una implementación efectiva de Control Interno.

Si bien un SCI ayuda a aumentar el nivel de percepción del riesgo de la empresa al interno y al externo, debemos reconocer que también existen limitaciones inherentes a todo sistema como los juicios humanos en la toma de decisiones, fallas humanas o errores, colusión de dos o más personas, entre otros, que también deben ser tomadas en cuenta.

La implementación de un sistema de control interno permite fortalecer a las compañías y las impulsa a conseguir sus objetivos, previene pérdidas de recursos, mejora la ética, facilita el aseguramiento de los reportes, incrementa confianza de inversionistas, reduce riesgos y es aplicable independientemente del tamaño o tipo del negocio.

Objetivo específico 1: Realizar un correcto proceso de implementación del sistema de control interno en el Restaurante Steven Lisas, utilizando las herramientas adecuadas para beneficio de la administración.

Con el fin de garantizar el análisis correcto de la información, se consideran los datos obtenidos por medio del instrumento aplicado a los entrevistados, y se realizó el análisis correspondiente, para la obtención de resultados.

En relación con el primer objetivo, relacionado al correcto proceso de implementación de un sistema de control interno, se debe de empezar por designar por parte de la administración a un departamento o personas encargadas de aplicar las mejoras y el programa correcto de control interno dentro de la organización, como punto de partida para la toma de decisiones futuras y la elaboración de los procedimientos y programas necesarios para salvaguardar los recursos.

Es importante que la administración designe al encargado de la implementación como punto de inicio, y según lo observado en el instrumento de encuesta, no existe o no se encuentra identificada, la persona (as) encargada de realizar el proceso y proveer control dentro de los alcances de la organización.

Al elaborar el manual de procedimientos, los manuales de control, gestión de riesgos y planes organizacionales, se debe de contar con un conocimiento pleno del negocio, conociendo todos los aspectos en los que se ve involucrado; permitiéndosele así la implementación correcta durante la operación normal de la empresa, considerando aspectos positivos y negativos por mejorar.

Lo primero con lo que se debe de contar, es con el plan estratégico o de objetivos de la organización, como un plan de metas a lograr y de donde se desea llegar para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Según Martins “La planificación estratégica te ayudará a definir y compartir la dirección que tomará tu empresa en los próximos tres a cinco años. Incluye las declaraciones de misión y visión de tu empresa, los objetivos y las acciones que llevarás a cabo para alcanzar esas metas” (2023, pág. 1). Es importante debido a que garantiza que la compañía tiene un norte definido hacia donde avanzar, no solamente es operar; sino operar con sentido.

Un plan estratégico es una herramienta que sirve para definir hacia dónde quiere ir tu organización y qué acciones se realizarán para lograr esos objetivos. Por lo general, un plan estratégico incluirá las declaraciones de visión y misión de tu empresa, tus objetivos a largo plazo (así como tus objetivos anuales a corto plazo) y un plan de acción de los pasos que vas a llevar a cabo para avanzar en la dirección correcta.

Una vez definido el plan estratégico, y cubierta la organización y planificación de la empresa, el departamento encargado (que debe estar representando en el organigrama

empresarial) debe aportar los lineamientos orientados a la consecución de metas, plasmados en el documento del manual de procedimientos.

Para Rojas “Un manual de procedimientos, específica de manera detallada cada una de las tareas que se deben realizar, con el fin de efectuar los objetivos organizacionales trazados por la Empresa, generalmente indica en su descripción; quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse las operaciones” (2014, pág. 33)

La importancia del manual de procedimientos y del plan estratégico, implementado por primera vez; consiste en que son la piedra angular de la operación de una empresa y la consecución de objetivos, considerando que, sin un plan de trabajo, no se puede tener los estándares ni el marco de referencia para realizar mediciones de control y dirección, con lo que el plan de control interno no sería efectivo.

El manual de procedimientos permite la ejecución de las actividades programadas para la operación de la empresa, bajo los lineamientos preestablecidos, manteniendo un margen de dirección y control apto para la toma de decisiones enfocada en resultados, lo primero que se debe de realizar es plasmar dichos procedimientos según cada uno de los procesos que lleve a cabo la empresa.

Los resultados del instrumento de encuesta arrojan que la empresa no cuenta con la organización adecuada ni con los lineamientos mínimos establecidos para poder aportar un ambiente de control interno y de monitoreo, con el que se puedan mitigar riesgos internos

y externos. Cuando la empresa pasa por una situación de riesgo, es afectada directamente pero no se hace nada por evitarlo en un futuro o mitigar las acciones.

Por lo cual, según los resultados anteriores, se debe de buscar una organización plena de la administración, en la que todos los departamentos colaboren con la gestión, como un trabajo en equipo. Según las encuestas, la totalidad del personal desconoce la existencia de manuales de procedimientos, de gestión o políticas internas de trabajo, se tienen reglas establecidas, pero no documentadas como parte de la operación.

Es importante definir que las políticas y procedimientos los establece la administración, y no un departamento de auditoría interna o personas responsables del área.

Objetivo específico 2: Interpretar un estudio de los riesgos financieros, operativos, administrativos que se generan en la organización, para la emisión de informes de mitigación y control de los riesgos de manera correcta

Según los resultados que se obtuvieron con el instrumento de encuesta, es importante reconocer que la empresa no realiza plan de riesgos. Según los encuestados, no existe en ningún momento plan para el manejo y mitigación de riesgos dentro de la organización.

Se reconoce que, desde el punto de vista de la administración y su opinión, no se tienen las previsiones necesarias para la medición y contención del riesgo durante la

operación de la compañía, por lo que todas las acciones que se implementen deben ir en aras de mejoras para la corrección y detección de errores y control del riesgo que surja.

Hay varios factores que suponen un riesgo para una organización, y estos pueden ser tanto internos como externos. Es necesario identificar el mayor número de riesgos posible, utilizando para ello todas las herramientas de las que dispone la empresa. Los riesgos que se deben identificar deben ser riesgos únicos y recurrentes.

Una vez identificados, es necesario evaluarlos desde una perspectiva cualitativa y cuantitativa, teniendo en cuenta la frecuencia y la gravedad de los riesgos, y determinando las medidas que se deben tomar para prevenirlos y mitigarlos.

El personal no solamente no tiene planes operativos o de procedimientos que seguir en caso de contingencias, sino que la administración no cuenta con planes de acción para resolver atrasos en la operación. Queda demostrado mediante el instrumento aplicado que no existen medios en la gerencia para resolver el tema del riesgo, no es un aspecto que actualmente se discuta en la administración.

Las políticas de riesgo que deberían de existir son el eje principal de una gestión sana administrativa. El riesgo puede suscitar en cualquier contexto operativo, y es responsabilidad de la gerencia realizar acciones para detenerlo.

Dentro de los riesgos más significativos que se deben de contemplar y corregir, son los recursos tecnológicos con los que se cuentan y además los recursos financieros, debido a

que la gestión contable se realiza y el proceso, pero no se analizan las propuestas ni se toman consideraciones entre los dueños – administración – contabilidad.

En la rama de riesgos tecnológicos, es importante definir que es un riesgo en el ambiente de Tecnologías de la información, para reconocer realmente su importancia. Según lo expresa Acronis:

El riesgo de TI se define como la posibilidad de pérdida o daño cuando una amenaza se aprovecha de una vulnerabilidad en los recursos informáticos de una organización, incluida la infraestructura de TI, las aplicaciones y datos. Es un término amplio que abarca cualquier tipo de riesgo, ya sea un riesgo de ciberseguridad, una baja de energía, un desastre, error humano, falla de software/hardware, etc., cualquier cosa que puede perturbar una empresa y dependa de la tecnología de la información (TI) de alguna manera. (2021)

Una empresa necesita conocer y evaluar los riesgos que enfrenta para conocer sus debilidades, determinar si la empresa se ha visto sobreexpuesta, dar prioridad a brechas y mitigar el riesgo. En caso de sobreexposición, una empresa necesita emprender acciones en base a los recursos disponibles y las prioridades de riesgo.

Una vez identificado el concepto, y según lo demuestran los resultados del instrumento aplicado, es necesario que se implementen acciones de corrección y mitigación en cuanto a riesgos informáticos presentes en la organización. De los cuales se pueden mencionar:

- El personal de planta no conoce o reconoce las acciones a seguir en caso de fallas en el sistema informático, según lo que indican proceden con comunicar al superior de turno para que resuelva la situación.
- En caso de contingencias con el sistema de facturación, se realizan facturas de papel, pero no existe un procedimiento para realizar la factura y luego aplicarla en el sistema cuando se reanuden operaciones.
- El respaldo de la información de la empresa no se realiza de manera frecuente, no existen copias de seguridad de toda la información generada en la empresa.
- No existe una custodia segura de los datos generados, todo el personal tiene acceso a la información por lo que no se cuenta con un margen de seguridad de los datos obtenidos en la operación, información de clientes, proveedores, entre otros.

En cuanto a riesgos financieros, se realiza el proceso de contabilidad y administración normal pero no se delimitan las funciones, alcances o limitaciones del departamento financiero en la operación, razón por la cual es importante definir en primer lugar cuáles serán las aplicaciones del manual de puestos y alcances de este. Un departamento financiero ordenado permite la medición más oportuna de los demás riesgos que puedan surgir, considerando que se deben de medir en el tiempo y lugar adecuados, para una sana gestión de estos.

La investigación considera como resultado que se debe de implementar un marco de referencia de gestión de riesgos dentro de la organización, para “la ejecución de los procesos fundamentados en un programa ya existente que dé resultados, en este caso se considera que el enfoque COSO ERM 2017 cumple con los objetivos necesarios para la implementación por primera vez de un marco referencial en la organización.” (s.f, pág. 2)

Liderar un programa ERM provee una visión adicional en los riesgos estratégicos y emergentes (creación de valor) mientras le permite al negocio una mejor gestión de los riesgos operacionales, técnicos, regulatorios y financieros (preservando valor). El Marco de Gestión de Riesgos Empresariales – integrado con estrategia y desempeño (COSO 2017) aclara la importancia de la gestión de riesgos empresariales en la planeación estratégica y la incorpora a toda la organización, ya que el riesgo influye y están alineados a la estrategia y el desempeño en todas las áreas, departamentos y funciones.

La administración de riesgos todavía se realizaba una vez al año, pero no se le daba la importancia necesaria, con el COSO se transforma la cultura sobre cómo realizar la administración de riesgos, por lo que se lleva a cabo una estrategia clara sobre cómo llevar a cabo la gestión de los riesgos. Se puede utilizar el COSO en la toma de decisiones planificadas de forma correcta.

Objetivo específico 3: Organizar herramientas de control y detección; que puedan ser utilizadas en la administración, para la maximización de los recursos y la mejora continua de la operación.

La implementación adecuada de herramientas de control y detección de riesgos permite la elaboración de procedimientos que por sí mismos generen oportunidades de mejoras en beneficio de la organización, sin que medie más intervención de la administración que no sea solamente

Implementar herramientas de control interno es fundamental para garantizar la eficacia y la eficiencia de las operaciones de una organización. Según los resultados, la administración no cuenta con los planes necesarios y no ha comprendido aun la importancia que tiene el control interno en las operaciones del Restaurante. Algunas razones por las cuales es importante implementar herramientas de control interno son:

- **Protección de activos:** Las herramientas de control interno pueden ayudar a proteger los activos de la organización, como el efectivo, las cuentas por cobrar y los inventarios. Al establecer controles adecuados, se puede reducir el riesgo de pérdida o fraude.
- **Cumplimiento normativo:** Las herramientas de control interno pueden ayudar a garantizar que la organización cumpla con las leyes y regulaciones aplicables. Por ejemplo, los controles financieros pueden ayudar a garantizar que se cumplan las normas contables y fiscales.
- **Mejora de la eficiencia:** Las herramientas de control interno pueden ayudar a mejorar la eficiencia de las operaciones de la organización. Por ejemplo, los controles pueden ayudar a garantizar que los procesos sean consistentes y estandarizados, lo que puede reducir los errores y aumentar la eficiencia.
- **Identificación de riesgos:** Las herramientas de control interno pueden ayudar a identificar los riesgos que enfrenta la organización. Al establecer controles adecuados para abordar estos riesgos, la organización puede reducir su exposición a ellos y evitar o minimizar las pérdidas.

- Toma de decisiones informadas: Las herramientas de control interno pueden proporcionar información valiosa que puede ayudar en la toma de decisiones informadas. Por ejemplo, los informes financieros precisos y oportunos pueden ayudar a los gerentes a tomar decisiones financieras más informadas.

Las razones por las que no se ha implementado un programa de control interno vienen desde la responsabilidad de la administración, así como también la falta de planificación y visión operativa para la consecución de objetivos. Existen diversas herramientas de control interno que se pueden implementar en una organización, algunas de las más comunes son:

- Políticas y procedimientos: Las políticas y procedimientos son un conjunto de normas y lineamientos que establecen la forma en que deben realizarse las actividades y operaciones de la organización. Estos pueden incluir, por ejemplo, políticas para la autorización de transacciones, el manejo de efectivo y la gestión de inventarios.
- Separación de funciones: La separación de funciones implica asignar diferentes tareas y responsabilidades a distintos empleados para garantizar que ninguna persona tenga control completo sobre una actividad. Por ejemplo, una empresa podría asignar diferentes personas para recibir, registrar y depositar el efectivo.

- **Autorización y aprobación:** La autorización y aprobación se refiere a la necesidad de obtener la aprobación de una persona con la autoridad adecuada antes de llevar a cabo una actividad o transacción. Esto puede incluir, por ejemplo, la aprobación de una factura antes de realizar un pago.
- **Verificación y conciliación:** La verificación y conciliación implican comparar y reconciliar los registros de la organización con las transacciones y actividades reales para asegurarse de que coinciden. Por ejemplo, una empresa podría reconciliar sus estados de cuenta bancarios con sus registros contables.
- **Monitoreo y supervisión:** El monitoreo y supervisión se refiere a la supervisión constante de las actividades de la organización para detectar posibles problemas o fraudes. Esto puede incluir, por ejemplo, el monitoreo de los registros de ingresos y gastos de la empresa.

El control interno también conlleva acciones de corrección, no solamente es evitar que las incidencias ocurran, sino que se deben de buscar soluciones una vez se den para que en un futuro conocer la forma de proceder.

Dentro de las herramientas más importantes que se deben de implementar es el inventario de manera frecuente, esto como un método para el conteo físico de las existencias del restaurante, ya sea de activos fijos, así como también de insumos de producción (materia prima). La ejecución de inventarios de manera constante permite un monitoreo continuo de los recursos con los que cuenta la empresa, conociendo realmente de esta manera, con lo que se cuenta.

Dentro de las herramientas a implementar y según lo que indican los tres entrevistados, se debe de tener un mejor control de la operación del negocio, comenzando por crear metas y políticas de trabajo, ideas plasmadas en un papel que sirvan de guía y base de trabajo para conseguir los objetivos.

Es importante, según indica el dueño, idea que es respaldada, la utilización de un plan anual operativo. Según lo define Silva “Un Plan Operativo Anual (POA) es un documento oficial donde se plasman las estrategias de acción de una empresa orientadas al futuro. En este se pueden incluir objetivos, presupuestos y labores que los equipos esperan cumplir en el periodo de un año.” (s.f.). Basado en lo anterior, y fortaleciendo la idea; el POA del restaurante debe de elaborarse tomando como referencia el año 2024, para empezar a ejecutar las acciones y recomendaciones en dicho periodo, pero se tiene el periodo 2023 como punto de partida para ir creando y afinando detalles operativos.

La importancia del POA y del marco de referencia de COSO ERM 2017 es que crean un antes y un después en la planificación y consecución de objetivos. Son una guía para seguir en la que se documentan los avances y se establecen metas cumplidas o no cumplidas, recomendaciones y pautas a considerar para tener mejora continua en la operación de la empresa.

Evaluación del Riesgo

La evaluación del riesgo en primer lugar, según lo indica Sphera Editorial, es que permite la obtención de información útil para la toma de decisiones futuras, debido a que es un marco de referencia, considerando los factores que puedan afectar la operación, razón

por la cual se propone la siguiente herramienta de evaluación de riesgo, tomando como fundamento la operación normal del restaurante en el segundo semestre 2022. (2022)

Cuadro 53

SEVERIDAD

	1	2	3
PROBABILIDAD			
1	BAJO - 1 -	BAJO - 2 -	MEDIO - 3 -
2	BAJO - 2 -	MEDIO - 4 -	ALTO - 6 -
3	MEDIO - 3 -	ALTO - 6 -	ALTO - 9 -

Nota: Matriz de evaluación de riesgo por probabilidad e impacto

Fuente: elaboración propia

Cuadro 54

Cédula de Hallazgos
Proceso de Control Interno 2022

Hallazgo 01	
Condición	
Criterio	
Causa	
Efecto	
Conclusión	
Recomendación	
Recomendación	

Nota: Cuadro para detallar los diversos hallazgos que se encuentren durante el proceso de implementación de control interno de acuerdo con el marco COSO ERM 2017

Fuente: elaboración propia

Objetivo específico 4: Integrar un manual de control interno y manual de puestos adecuado, para la correcta operación del establecimiento, de la mano con la administración de la organización.

Elaborar el manual de control interno, como herramienta administrativa, no solamente cubre las debilidades en el sistema; sino que aporta una alternativa de control que actualmente no existe y no se tienen planes de realizar dentro de las metas a corto o mediano plazo de la organización.

Según las encuestas aplicadas, no se expresa el cumplimiento del control de riesgos, el manejo de estos y la delimitación de un manual de control interno, como herramienta base para el cumplimiento de objetivos. Según expresa el administrador y el contador de la empresa, que comparten opinión, la existencia del manual de control interno debería de existir desde un inicio, pero realmente han pasado tres años y no se ha organizado la empresa como debería.

Un manual de control interno es un documento que describe los procedimientos y controles que se han establecido en una organización para garantizar que se cumplan los objetivos de esta y para proteger sus activos. Este manual es una herramienta importante para la gestión del riesgo y la prevención del fraude. En el restaurante, según lo investigado; se tienen procedimientos de operación; pero no se delimitan los responsables, métodos, soluciones y problemas que podrían surgir.

Un manual de control interno típicamente incluirá información sobre los siguientes temas:

- **Introducción:** Una descripción general de la organización y de los objetivos que se pretenden alcanzar con el manual.
- **Control de actividades:** Descripción de los procedimientos y controles establecidos para garantizar que las actividades de la organización se realicen de manera efectiva y eficiente. Esto puede incluir, por ejemplo, controles sobre el manejo de efectivo, la gestión de inventarios y la autorización de transacciones.
- **Control de información:** Descripción de los procedimientos y controles establecidos para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la organización. Esto puede incluir, por ejemplo, controles sobre el acceso a la información y la protección de los sistemas informáticos.
- **Control de riesgos:** Descripción de los procedimientos y controles establecidos para identificar y gestionar los riesgos que enfrenta la organización. Esto puede incluir, por ejemplo, controles para prevenir el fraude y la gestión de riesgos operativos y financieros.
- **Responsabilidades y autoridades:** Descripción de las responsabilidades y autoridades para la implementación de los controles establecidos. Esto puede incluir, por ejemplo, la definición de roles y responsabilidades de los empleados y la identificación de los puntos de contacto para preguntas o inquietudes.

La elaboración del manual de puestos es una forma de definir las responsabilidades dentro de la organización y va relacionado con el control interno como tal, ya que un personal informado de su responsabilidad atenderá mejor sus funciones cumplimiento a cabalidad su trabajo, mitigando los posibles riesgos que puedan aparecer durante la operación del restaurante.

Es necesario definir una matriz de riesgos, esto como una manera inicial de identificar los posibles riesgos de los que será sometida la organización. La matriz de riesgos permite identificar de una manera más eficiente los riesgos diversos que participan en la operación, en la cual se identifican sus causas, consecuencias, ambiente de control, limitaciones y recomendaciones para mitigar dichos efectos. Es una herramienta necesaria en la identificación y correcciones de debilidades.

Para el sitio web RSM una matriz de riesgos “también como “Matriz de Probabilidad de Impacto”, es una herramienta, útil para toda empresa, que le permite identificar los riesgos a los que está expuesta. De esa forma, las compañías pueden determinar los niveles aceptables de exposición a aquellos, así como establecer el control apropiado frente a los mismos y monitorear la efectividad del método de control elegido.” (2020, pág. 1)

Es necesario, según lo visto anteriormente en el instrumento de encuesta, que se debe de aplicar una matriz de riesgos como herramienta colaboradora en la administración del negocio. La matriz de riesgos debe de enfocarse en las tres áreas principales del negocio: campo financiero, operativo y de tecnología de información.

Bajo los anteriores tres enfoques es necesario aplicar la matriz, considerando los riesgos que puedan suscitar, así como también sus efectos y recomendaciones de mitigación,

con el objetivo final de canalizar los riesgos de una mejor manera y lograr obtener resultados en los objetivos de manera más sana y eficiente.

La matriz de riesgos es necesario referenciarla a un marco de trabajo, en este caso se utilizará el marco COSO ERM 2017, como marco de referencia para la aplicación de la matriz de riesgos. Así como con este riesgo, que es inherente (tiene una frecuencia y un impacto), esta misma empresa puede tener otros riesgos: accidentes laborales, fallas en el suministro de servicios públicos, ataques a sus sistemas informáticos, etc. y a todos debe definirse una frecuencia y un impacto.

Independientemente de cuántos y cuáles sean, la clave está en incluirlos en la matriz y valorarlos correctamente para saber cuáles son los más críticos para la operación y continuidad y que en el caso de ocurrir, se puedan implementar controles que ayuden a mitigarlo. Cuando a un riesgo inherente se le aplican controles, ya es considerado como un riesgo residual.

El enfoque ERM COSO 2017 permitirá la atención de los detalles en los cinco enfoques en los que se fundamenta el marco conceptual, permitiendo de esta manera, una mejora en los procesos y una consolidación de la información eficiente y eficazmente. Los cinco enfoques que participan en el COSO 2017 son Gobierno y Cultura, Estrategia y Establecimiento de Objetivos, Desempeño, Revisión y Monitorización e Información, Comunicación y Reporte

A continuación, un modelo de COSO ERM 2017, para la implementación de la matriz de riesgos y el marco de referencia operativo, considerando que es la base principal con la que trabajo la normativa COSO y permitirá la obtención de resultados en el restaurante:

Figura 2**Componentes del COSO-ERM**

Nota: El enfoque COSTO ERM 2017 toma dentro de su estructura los enfoques principales de la cultura del riesgo, para su posterior mitigación y control.

Fuente: <https://www.piranirisk.com/hs-fs/>

Es importante expresar que la utilización del marco COSO IV permitirá conocer de una manera más integral el funcionamiento de la organización, no solamente como un restaurante; sino que además se conocerá su funcionamiento administrativo y de cultura organizacional, en la que el modelo implementado sirva de referencia futuras implementaciones, proyectos o ideas que la gerencia desee ejecutar a corto, mediano o largo plazo; una vez definido, probado y en operación el marco de trabajo y contención de riesgos.

La Administración de Riesgos Empresariales debe ser una herramienta de gestión que ayude a entender, priorizar y gestionar el impacto tanto positivo como negativo en los objetivos de la organización. Su implementación dará certeza no sólo a todos los involucrados con la compañía, sino también a la sociedad en general, de que se busca la generación de riqueza para todos.

A través del COSO ERM 2017 y de acuerdo con lo mencionado y realizado en los principios anteriores, se puede decir que la identificación de los riesgos partirá de los objetivos y las estrategias definidas anteriormente. Cabe mencionar que el proceso seleccionado ha sido el proceso denominado manual de control interno en el área de cajas, puesto que según los resultados de las encuestas realizadas a nuestro público objetivo se identificó que este proceso es el que consideran que se encuentra más expuesto a los temas de fraude dentro de la organización.

Según la Escuela Europea de la Excelencia” El análisis del riesgo comprende las posibles consecuencias que pueden traer consigo determinadas situaciones y la probabilidad de que estas se produzcan con el objetivo de medir el nivel del riesgo. Cuando la probabilidad sea muy baja, no necesitaremos más de un parámetro para ser capaces de tomar una decisión.” (2020, pág. 2)

CAPITULO VI
CONCLUSIONES

Luego de llevar a cabo la investigación, y analizado los resultados obtenidos por medio de las diversas herramientas e instrumentos aplicados, fundamentado en la operación del marco COSO ERM 2017, se llega a las siguientes conclusiones:

6.1 CONCLUSIONES

Objetivo específico 1: Efectuar un correcto proceso de implementación del sistema de control interno en el Restaurante Steven Lisas, utilizando las herramientas adecuadas para beneficio de la administración.

Conclusiones sobre el sistema de control interno

- El proceso de control interno debe de implementarse desde la primera vez, ya que la empresa no cuenta con un sistema de procedimientos de control interno, el personal no se encuentra capacitado o comunicado de las políticas internas, razón por la cual debe de realizar el proceso de implementación desde la primera vez, con los resultados obtenidos y aplicar los cambios de manera prospectiva, comunicando al personal y encargados las políticas internas, el manual de procedimientos y el manual de puestos requeridos para cumplir con la gestión de riesgos adecuada.
- La administración debe velar por el cumplimiento del sistema de control interno a implementar, colaborando desde un inicio con la cultura organizacional y la gestión correcta del riesgo, suponiendo que el marco de referencia COSO ERM 2017 debe ser gestionado desde la administración, como ente del gobierno corporativo, y no por

agentes externos, razón por la cual la empresa necesita un cambio de rumbo en cuanto a políticas internas administrativas se refiere.

- Es necesario para el periodo de implementación del sistema de control interno, que la administración aplique los cinco componentes del riesgo, como una medida de conocimiento y de contención para aplicación futura, en este caso, no puede existir un manual de procedimientos y de control interno, sin antes haber considerado las variables que pueden incidir y repercutir en el riesgo organizacional.

Objetivo específico 2: Realizar un estudio de los riesgos financieros, operativos, administrativos que se generan en la organización, para la emisión de informes de mitigación y control de los riesgos de manera correcta.

Conclusiones sobre el estudio de riesgos

- Es importante realizar las matrices de riesgos según el área departamental de cada unidad de estudio en la empresa, con el fin de distinguir, esclarecer e identificar los componentes del riesgo que se encuentran en cada etapa del proceso de producción y administración, una vez identificado los posibles riesgos es más eficiente la mitigación y corrección del riesgo.
- Los informes de riesgos que son generados dentro de la organización deben de ser analizados y presentados de forma correcta a la administración, como una responsabilidad y un deber hacia el cumplimiento de objetivos, los informes de riesgo

representan los diferentes aportes en corrección y mitigación de amenazas y como responde la empresa ante las eventualidades.

- El enfoque COSO ERM 2017 debe ser aplicado de manera integral y total, con los respectivos cumplimientos y segmentos que componen el marco conceptual, como una manera de crear cultura organizacional y de medición de riesgos asociados a la organización de la empresa. La aplicación del marco COSO ERM 2017 permite la elaboración de estrategias basadas en el control de las diversas amenazas que puedan surgir y de esta manera comenzar a controlar la organización de manera interna.

Objetivo específico 3: Implementar herramientas de control y detección; que puedan ser utilizadas en la administración, para la maximización de los recursos y la mejora continua de la operación.

Conclusiones relacionadas a herramientas de control y detección de riesgo:

- La implementación de herramientas de control de riesgos debe ser responsabilidad de la administración, como ente distribuidor de control y dirección, lo que la administración debe velar es que todos los procedimientos internos y de medición, sean efectivos y razonables aplicados en cada área de trabajo, si un procedimiento no es el adecuado, deben direccionar el enfoque y establecer nuevas funciones y

responsabilidades, para que el área afectada sea corregida y salvaguardada por un procedimiento efectivo.

- La aplicación de herramientas de control y detección de riesgos, deben validar cada uno de los campos afectos al riesgo que puedan ocurrir en el área de aplicación, ser eficientes no solamente es ahorrar recursos; sino que cumplan su objetivo. Las herramientas implementadas por la administración deben finalizar en un trabajo de control interno que haya cumplido su función original y además de ello, evitar recaer en fraudes, riesgos financieros y operativos; que intervengan en la sana gestión de la empresa.
- La implementación de una herramienta como lo es los diagramas de flujo para determinar los tiempos, funciones, responsables, insumos de un proceso, es parte importante en el sistema de control interno y detección de futuros riesgos, ya que la herramienta permite y determina el impacto que tiene cada área funcional en las etapas que intervienen en un proceso, por lo que la utilización de las mismas, son parte clave en la implementación de controles; ya que permiten conocer de donde nacen los riesgos para lograr controlarlos de manera más eficaz.

Objetivo específico 4: Elaborar un manual de control interno y manual de puestos adecuado, para la correcta operación del establecimiento, de la mano con la administración de la organización.

- La elaboración de un manual de funciones debe ser responsabilidad de la administración, como un medio o herramienta para que los diversos departamentos que se ven involucrados en la operación tengan una pauta a seguir en el cumplimiento de objetivos; un sano manual de funciones permite identificar responsables, campos de aplicación, funciones directas, herramientas de trabajo y demás factores que intervienen en la operación directa.
- La administración debe velar por el cumplimiento y ejecución del manual de procedimientos del control interno, considerando que son los principales proveedores de control y dirección, y con pleno conocimiento de la operación del restaurante. El manual de procedimientos debe abarcar cada una de las áreas que intervienen en cada departamento, debe ser segmentado y distribuido a cada miembro del personal y debe cumplir a cabalidad con los objetivos y metas empresariales, para beneficio de la organización.
- La administración debe garantizar el correcto funcionamiento y aplicación de los manuales establecidos, mediante herramientas de análisis de datos, aplicación de procedimientos y controles adecuados para velar porque lo documentado en los manuales, sea aplicado según la realidad operativa, económica y funcional de la organización, ya que como ente de control están obligados a conocer y recomendar a la administración el correcto funcionamiento del procedimiento establecido.

6.2 RECOMENDACIONES

Se aportan las siguientes recomendaciones en relación con la investigación:

1. Realizar capacitaciones continuas y frecuentes dentro de su personal administrativo y operacional, con el fin de mantener informado de las tendencias y cambios que puedan suceder que afecten a la operación, pero que sean capaces de afrontar y asumir las responsabilidades del cambio.
2. Presentar un análisis de la implementación del marco COSO ERM 2017, que puede considerarse como guía de aplicación en el campo, pero es necesario para investigación por parte de la gerencia para la obtención de resultados más apegados con la realidad económica de la empresa. El gobierno corporativo debe velar porque la investigación sirva de guía de implementación y punto de inicio en los resultados que se esperan en un futuro.
3. Implementar un programa de cultura organizacional y de riesgos apta para la organización, en la que el personal, los clientes, proveedores y todo usuario del restaurante sea participe directa o indirectamente, de la operación del negocio.
4. Verificar los controles internos según el auditor considere pertinente o bien cuando un proceso no cumpla a cabalidad su fin, por lo que debe realizarse la corrección de la medición.
5. Responder, mediante la administración; a las necesidades de una visión, objetivos y plan de trabajo mediante la elaboración de un Plan Operativo Anual (POA) en el que

se plasmen los objetivos y metas anuales y sean actualizadas y verificadas contra periodo terminado.

6. Realizar la operación bajo el marco de un presupuesto operativo anual, en el que se establezcan las metas numéricas y se analicen periodo con periodo su respectivo cumplimiento.
7. Nombrar mediante la figura de la administración; a una persona ajena a la organización para el control mismo, no debe pertenecer a la empresa por razones de conveniencia o intervención en los procedimientos.

6.3 LIMITACIONES

Dentro de las limitaciones que se cuentan en la presente investigación, es el factor tiempo que afecta directamente a los resultados que podrían aplicarse. La implementación de un modelo COSO ERM 2017 requiere inversión de tiempo para la medición de resultados de manera óptima, la investigación al realizarse de manera micro presenta resultados favorables y que cumplen con el objetivo del análisis, pero para poder determinar una realidad más amplia (macro) considerando la operación normal de la empresa, es necesario más tiempo de aplicación de herramientas y análisis de datos, para obtener una realidad más apegada con los objetivos empresariales.

La siguiente limitación que se toma en cuenta, son los recursos económicos, ya que una implementación adecuada de un enfoque COSO requiere inversión económica por parte de la administración para la utilización de herramientas tecnológicas y de procesos que son requeridas para el análisis de datos, sistemas informáticos con los que no se cuenta hoy en

día debido a su alto costo económico que por el momento la PYME no puede costear, por lo que la instalación del enfoque se realiza de manera teórica – practica hasta el alcance mismo que se permita.

CAPITULO VII
PROPUESTA

7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno según los requerimientos de COSO IV para la documentación de las operaciones de la empresa Restaurante Steven Lisas durante el segundo semestre 2022.

7.2 INSTITUCIÓN EN LA QUE SE DESARROLLARÁ

La empresa Restaurante Steven Lisas en sus instalaciones en Tárcoles, Puntarenas, Costa Rica.

7.3 OBJETIVOS

7.3.1 Objetivo general de la propuesta

Diseñar un manual de control interno y de procedimientos aplicados a la operación del Restaurante Steven Lisas para el periodo 2023.

7.3.2 Objetivos específicos de la propuesta

- Estructurar un manual de funciones y procedimientos aplicados a los procesos de cobro de ingresos y pago de facturas del Restaurante Steven Lisas.

- Planificar un manual de control interno para el área de inventarios y cuentas por pagar del Restaurante Steven Lisas
- Diseñar los controles necesarios aplicados en el activo de Propiedad Planta y Equipo para el restaurante Steven Lisas

7.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Se propone el siguiente cronograma de actividades para que el departamento de cajas del Restaurante Steven Lisas, apruebe e implemente el manual de políticas y procedimientos sugerido en esta investigación, de acuerdo con el siguiente gráfico.

Cuadro 55

Gráfico de Gantt con Cronograma de actividades para aprobación e implementación del manual de políticas y procedimientos para el departamento de Cajas.

DIAGRAMA DE IMPLEMENTACION DE MANUAL DE PROCEIMIENTOS Y DE CONTROL INTERNO EN EL RESTAURANTE STEVEN LISAS							
ACTIVIDAD	VISTO BUENO	FECHA INICIO	FECHA FINAL	SEMANA			
				1	2	3	4
Entrega de Manual de procedimientos y control interno	Gerencia y Dueño	28/04/2023	30/04/2023				
Aprobación de manual de procedimientos y control interno	Gerencia y Dueño	02/05/2023	03/05/2023				
Lectura y capacitación de manual de procedimientos y control interno	Gerencia y Dueño	08/04/2023	08/04/2023				
Implementación en la operación	Gerencia y Dueño	09/04/2023					

Fuente: Elaboración propia

7.5 PRESUPUESTO NECESARIO PARA SU IMPLEMENTACIÓN

No es necesario un presupuesto económico para la implementación de la propuesta debido a que el proceso solamente modificará la operación del departamento de cajas, su operación y formas de realizar las funciones, sin necesidad de incurrir en costos económicos que repercutan en la organización.



Restaurante Steven Lisas, Tárcoles, Costa Rica

**Manual de Control Interno y procedimientos para la operación del
Restaurante Steven Lisas**

Informe de investigación

Jennifer Barquero Barrantes

Abril 2023

Introducción

El presente manual de procedimientos está diseñado para la operación correcta y adecuada en el Restaurante Steven Lisas, Puntarenas; con el fin de que el proceso de operación de las transacciones sea el adecuado y basado en la normativa que ofrece el marco Conceptual COSO ERP 2017.

Es importante que la presente guía sea la forma de aplicación práctica del marco, como el cual el departamento de contabilidad del restaurante tendrá una base para realizar el registro adecuado y relacionado a lo que la norma indica y a lo que la legislación costarricense solicita, partiendo del periodo fiscal 2023.

Objetivo

Objetivo General

Implementar un manual de procedimientos para el registro y procedimiento correcto de la operación interna y externa del Restaurante Steven Lisas según el marco COSO 2017.

Objetivos Específicos

- Elaborar un manual de procedimientos para el registro y reconocimiento inicial de los activos de Propiedad Planta y Equipo en el Restaurante Steven Lisas.
- Implementar una cedula de riesgos consideran la operación del Restaurante Steven Lisas, Tárcoles.
- Brindar una guía práctica de cómo realizar la operación y procedimientos internos en el restaurante Steven Lisas según el marco COSO 2017.

Alcance de las Políticas y Procedimientos

Las políticas y procedimientos establecidos en este documento buscan establecer los lineamientos necesarios para una adecuada documentación de las cuentas de activos relacionados a Propiedad, Planta y Equipo.

En este sentido, es muy importante el trabajo de supervisión, el cual debe velar por una correcta aplicación de los controles establecidos, que permita asegurar la calidad de la información generada por el departamento de Contabilidad.

Se busca observar una adecuada ejecución de los controles, con la cual se pueda mejorar la documentación de las cuentas de activos relacionados a Propiedad, Planta y Equipo., basado en controles internos adecuados, y que favorezca la comunicación y el registro según los lineamientos internacionales y nacionales.

Consideraciones

Para la correcta aplicación de este Manual, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

1. El Manual debe estar a disposición de todo el personal que labora en las áreas operativas y administrativas del Restaurante Steven Lisas.
2. En la aplicación del presente Manual, las Divisiones de Contabilidad, Auditoría Interna y administración, velarán por el cumplimiento de los procedimientos aquí descritos.
3. Cualquier cambio en el ordenamiento legal vigente o en las políticas de la Dirección Administrativa que en materia de procedimientos afecte la estructura del Manual, generará también un cambio en su contenido, con el fin de adaptarlo a las nuevas políticas emitidas.
4. El Manual se encuentra organizado de manera tal, que el usuario pueda encontrar una información clara y precisa, tanto de las unidades que intervienen en los procedimientos como en las responsabilidades y acciones que deben cumplirse durante el desarrollo de estos.
5. Los usuarios del Manual deberán notificar a su supervisor inmediato las sugerencias, modificaciones o cambios que afecten el contenido de este, con el objeto de garantizar la vigencia de su contenido y con ello mejorar la base de conocimiento en el tiempo.
6. Este Manual solamente podrá ser modificado por la Administración y La Gerencia.

Manual de Procedimiento

Departamento Responsable

El Departamento Financiero Administrativo será la unidad técnica responsable de coordinar todas las actividades relacionadas con el control de los procedimientos internos. Tendrá la responsabilidad también de mantener un registro auxiliar de las cuentas pertinentes que afecten la operación, así como la mitigación de riesgos operativos.

Responsabilidad

Responsabilidad por el sistema de control interno. Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.” (2019, pág. 1)

DEFINICIONES

GLOSARIO

- Activo: Los activos son los recursos que dispone una empresa, ya sean tangibles o intangibles, que permitan a esta obtener beneficios económicos a futuro.

- Auditoría: Una auditoría es un proceso de verificación y/o validación del cumplimiento de una actividad según lo planeado y las directrices estipuladas. Según la ISO (Organización Internacional de Normalización) es un proceso sistemático independiente y documentado que permite obtener evidencia de auditoría y realizar una evaluación objetiva para determinar en qué medida son alcanzados los criterios de auditoría (conjunto de políticas, procedimientos o requisitos a revisar).
- Deterioro: El deterioro, se refiere a de la pérdida de valor razonable de un activo, de acuerdo con la finalidad, utilización y posible recuperación de este, es decir, que el activo pueda recuperar su valor en el futuro.
- Gasto: Los gastos son las transacciones que disminuyen la utilidad y representan los consumos que el negocio ha registrado durante un período de tiempo. Es decir, lo consumido, ejecutado o causado por el negocio respecto a un bien o servicio utilizado.
- Manual: Un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia.
- NIIF: Las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS por sus siglas en inglés) son el conjunto de estándares internacionales de contabilidad promulgadas por

el International Accounting Standards Board (IASB), que establece los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar sobre las transacciones y hechos económicos que afectan a una empresa y que se reflejan en los estados financieros.

- Pasivo: Son los gastos o deudas que la empresa posee a terceros, estos pueden ser pagos a bancos, salarios a empleados, entre otros.
- Procedimiento: Puede definirse como, todo aquel método implementado guiado por una serie de pasos ordenados en forma secuencial y plenamente clasificados según se necesite, para lograr un fin determinado o poder ejecutar algo en particular. Es decir, es un sistema donde se realizan un grupo de operaciones en sucesión, para lograr obtener un resultado para una situación dada.

Considerando lo expresado por la Contraloría General de La Republica de Costa Rica que Bajo este nuevo concepto, el control interno está conformado por cinco componentes que son el ambiente de control; la valoración de riesgos; las actividades de control; la información y la comunicación, y el monitoreo, todos los cuales están inmersos en el contexto de la administración. El control interno es parte del proceso administrativo, sin embargo, no todas las actuaciones o decisiones de la administración son elementos del control interno (s.f)

Entorno de Control

Procedimiento para Caja Chica

Creación del fondo de caja chica.

Donde se determinará la cantidad necesaria para formar la caja chica, el cual debe entregarse a la persona asignada como responsable para su manejo. Para registrar la creación de la caja chica se hace un asiento cargando a caja chica y acreditando a bancos.

Erogaciones a través de la caja chica.

El responsable de la caja chica debe llevar el control de los desembolsos que efectúe mediante recibos o comprobantes de caja, en los cuales es conveniente que anote el concepto del desembolso y la persona que lo solicitó. En todo momento el responsable debe tener disponible la totalidad la totalidad del fondo, ya sea en efectivo, comprobantes o ambos.

Reposición del fondo fijo de caja.

Cuando el encargado del fondo considera que el mismo está por agotarse, debe solicitar que le repongan los desembolsos que haya realizado. Para ello debe elaborar un reporte en el que especifique los conceptos de cada desembolso. Al generar el cheque para cada reposición de caja chica, el registro se hace cargando a cada uno de los conceptos por los que se haya hecho algún desembolso y acreditarse a bancos.

Incremento o disminución del fondo de caja chica.

Si se considera que la cantidad que dispone el fondo caja chica es excesiva o no satisface las necesidades para cubrir los gastos menores de la empresa, el responsable debe hacer un reporte en el que aclare cualquiera de las dos circunstancias anteriores. (Guajardo ,2004)

El control que se establece para el fondo fijo de caja es la realización de arqueos periódicos, estos deben ser sorpresivos y realizados por una persona diferente al encargado del fondo fijo, esta se realiza contando el dinero que se tiene en existencias y se revisa si existen faltantes o sobrantes de efectivo.

Actividades de Control

Procedimiento para el registro de Propiedad, Planta y Equipo

1. Se establece un monto mínimo de 130.000 colones o su equivalente en moneda internacionales (sin incluir el Impuesto al Valor Agregado para compras realizadas en Costa Rica), para que un bien adquirido sea registrado como activo fijo; los bienes por montos inferiores a dicho monto se registrarán como gasto en el período en el que se hayan adquirido.
2. Todos los activos fijos deben contar con una identificación que corresponda al número asignado según el libro auxiliar de activos fijos. La identificación debe ser firmada por las dos primeras iniciales que correspondan al tipo de activo de que se trate y un número correlativo. Por ejemplo: Computación = CO0001.
3. El Contador (a) General, debe elaborar un reporte detallado de los activos fijos adquiridos por cada proyecto, el cual debe coincidir con los registros contables de cada proyecto.
4. Los Activos Fijos adquiridos, son registrados tanto en el Control Auxiliar de Inventario, como en la contabilidad, al momento de su recepción a satisfacción por la Administración, respaldada con la factura contable correspondiente.

5. Es responsabilidad del funcionario a cargo del bien el buen uso, cuidado, mantenimiento y manejo del equipo (activo fijo). Para el mantenimiento debe establecerse una comunicación con el o los encargados del área correspondiente.
6. Los activos fijos deben ser depreciados a partir del mes siguiente de su adquisición
7. Los activos fijos deben ser depreciados a partir del mes siguiente de su adquisición.
8. Se establece que las depreciaciones se deben calcular en línea recta aplicando la siguiente tabla para su cálculo:

Cuadro 56

Vida Útil de Activos

Bien	Vida útil
Vehículo	10 años
Mobiliario	7 años
Computo	5 años
Edificio	40 años

Fuente: Administración Restaurante

9. Las bajas de activos fijos se realizarán únicamente por obsolescencia u otro motivo justificable, el cual debe ser debidamente explicado en el acta y en la partida

- contable. Las bajas de activos fijos deberán ser aprobadas por el administrador y deben contar con la autorización del contador.
10. Todos los activos fijos adquiridos, deben contar con una póliza de seguro, que cubra cualquier daño o pérdida que sufra el mismo.
 11. El método de depreciación se limitará a depreciación por línea recta, utilizando el desgaste proporcionado por el fabricante o bien por lo que el manual establezca.
 12. El Contador (a) General previo a realizar tomas de inventarios físicos deben verificar que el libro auxiliar de activos fijos y la contabilidad estén con los registros al día y que ambos coincidan.
 13. Todos los activos pertenecientes a Propiedad Planta y Equipo deben estar identificados con una identificación fija que contenga sus respectivos datos. Esta identificación debe estar adherida al activo fijo, utilizando etiquetas que no puedan ser removidas fácilmente (de preferencia placas de metal).
 14. Cuando un bien sufra deterioro o pérdida, el empleado responsable del mismo debe dar aviso inmediatamente (por escrito) al Administrador indicando las causas que originaron dicha situación. El Administrador (a) debe seguir los procedimientos establecidos por la compañía aseguradora para el reclamo de la póliza correspondiente a dicho bien.

Proceso De Depreciación De Los Activos

Cuando el activo cumpla las características para ejercer sobre él un control contable, el mismo será incluido dentro de la base de datos para el cálculo de la depreciación. La

depreciación se realizará en cumplimiento a las Normas Internacionales de Contabilidad. de acuerdo con la política establecida para la propiedad planta y equipo.

La Entidad también deberá evaluar los activos que se encuentran bajo el control contable, si los mismos han sufrido un deterioro de valor, y deberá ajustar en su contabilidad los efectos de este. Los asientos de depreciación deberán de realizarse de manera mensual como procedimiento de control.

Deterioro

Según la NIC 36 “Un activo está deteriorado cuando su valor en libros es mayor que su importe recuperable. El importe en libros de un activo es el valor que figura en los registros contables. El importe recuperable de un activo es, de hecho, el «valor real» del activo.” (NIC 36, s.f)

Los indicadores externos son:

- Disminución significativa en el valor de mercado.
- Cambios adversos significativos en las condiciones tecnológicas.
- Cambios adversos significativos en el mercado.
- Cambios económicos o legales.
- Aumento en las tasas de interés de mercado o tasas de rendimiento.
- El importe en libros de los activos netos de la organización supera la capitalización de mercado.

Los indicadores internos son:

- La obsolescencia o deterioro físico.

- Pruebas de rendimiento interna disponibles del activo que presume que será peor de lo esperado.
- Los cambios adversos significativos en la organización.
- Planes de interrupción en la utilización del activo o reestructuración de una operación.
- Disponer de él antes de lo previsto.

Deterioro de Activos

1. El cálculo del deterioro debe de realizarse como mínimo una vez al año.
2. La responsabilidad del departamento Contable verificar el estado de los activos deteriorables con el fin de analizar si aplica o no el reajuste en los saldos.
3. Todos los activos de Propiedad Planta y Equipo están sujetos a deterioro.
4. Debe llevarla un libro auxiliar de activos deteriorados con saldos actualizados.
5. El cálculo del deterioro debe tener el visto bueno del contador general.
6. Debe existir una partida contable en el catálogo para el registro individual del deterioro de acuerdo con la categoría del activo.
7. Es necesario que el valor de uso del activo sea determinado mediante toma de información de fuentes externas confiables.
8. Las pérdidas por deterioro de activos deben de trasladarse como Otros resultados integrales en el Estado de Superávits y pérdidas.
9. Las ganancias por revaluación de activos deben de trasladarse como Otros resultados integrales en el Estado de Superávits y pérdidas.

10. Se debe de tomar valores de referencia del mercado para determinar el valor de uso del bien.

Importe Recuperable

De acuerdo con la NIC 36, un importe recuperable es el mayor entre el valor razonable de un activo menos los costos necesarios para realizar su venta y el valor del activo en uso. Valor razonable menos los costos necesarios para realizar la venta es la cantidad que podría obtenerse de la venta del activo después de deducir los gastos con el fin de venderlo (por ejemplo, un poco de preparación o limpieza de los activos antes de la venta). El valor de uso es el valor actualizado o presente de los flujos de efectivo que se espera sean bien la continuación del uso de un activo y de su disposición al final de su vida útil.

El objetivo principal de la NIC 36, tiene que ver con los deterioros de valor irregulares que pueden afectar a cualquier tipo de activo, particularmente a los activos fijos o propiedad, planta y equipo. De lo que se trata es de reconocer pérdidas de valor experimentadas por los activos, pérdidas que se producen cuando el importe recuperable del bien es inferior a su valor contable. En estos casos decimos que se ha deteriorado el valor del bien y corresponde reconocer la pérdida por deterioro, bien sea llevándola a resultados (la mayor parte de los casos), bien a reservas de revalorización, si el activo figura por su valor revalorizado.

Proceso de Depreciación

El método de depreciación adoptado por el Restaurante es el método de línea recta, con un valor residual de los activos del 15% de su valor histórico, a diversas tasas de vida útil. A continuación, las categorías de vida útil que se pueden encontrar:

Cuadro 57

Vida Útil de los Activos de PPyE

Bien	Vida Útil
Vehículo	10 años
Mobiliario	7 años
Computo	5 años
Edificio	40 años

Fuente: Administración Restaurante

Para realizar la depreciación, es necesario que el encargado de llevar a cabo los procedimientos de depreciación en los libros considere los siguientes aspectos:

1. Verificar que, al actualizar los saldos en la contabilidad, también se actualicen los saldos en los libros auxiliares de activos de propiedad planta y equipo.
2. Considerar las tablas de depreciación para verificar que coincidan con los saldos contables.
3. En el momento que un activo se considere depreciado, se debe de informar a la gerencia para su respectivo procedimiento de dar de baja.

4. Si el activo puede ser revaluado, debe de considerarse con la opinión de un experto en el campo del activo para lograr atribuirle un nuevo saldo contable.
5. Las revaluaciones pueden realizarse cuando sean necesarias, cada año (cierre de periodo) o cuando el activo quede obsoleto.
6. El cálculo de las depreciaciones debe mantener el mismo método por el periodo fiscal, en caso de requerir un cambio debe notificarse a gerencia para considerar una modificación en las políticas contables.

Supervisión

Procedimientos Cuentas por Pagar

Las Cuentas por Pagar surgen por operaciones de compra de bienes materiales (Inventarios), servicios recibidos, gastos incurridos y adquisición de activos fijos o contratación de inversiones en proceso.

Objetivo

Llevar el control, registro y emisión de los pagos a proveedores, con la finalidad de asegurar que las erogaciones que se realizan en el Colegio se ejecuten en tiempo, forma y con los debidos controles, estableciendo la normativa general que regule y controle la recepción y verificación de los documentos necesarios para la generación de pagos.

Alcance

Este procedimiento aplica para todo pago proveedores por parte del área Financiero – Contable del en el Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica.

Definiciones

- Cuentas por pagar: obligaciones de la Institución contraídas por medio de compra de un bien o servicio, las cuales deben ser canceladas en un corto plazo de acuerdo con las políticas de pago pactadas con el proveedor.
- Factura: es un documento que refleja la operación de adquisición y entrega de un bien o servicio, en la cual se describen y detallan datos de la operación como: fecha, nombre, producto, precio, forma de pago.
- Proveedor: Entidad (Física o jurídica) de diverso orden que presta servicios a otras.
- Registro Contable: Es la afectación o asiento que se realiza en los libros de contabilidad de la Institución, con objeto de proporcionar los elementos necesarios para elaborar la información financiera.

Procedimientos

1. Los pagos a proveedores se realizarán los viernes de cada semana, con las facturas debidamente revisadas y aprobadas.
2. No se gestionará pagos si estos no cumplen con la documentación respectiva indicada en el presente documento.

3. La persona responsable de la compra debe verificar que la mercadería recibida sea lo facturado y lo que se indicó en la orden de compra y firmar la factura con recibido conforme
4. La Factura debe contener las siguientes características:
 - a) La factura debe ser timbrada
 - b) La factura debe ser emitida a nombre
 - c) Que la factura consigne la fecha de emisión
 - d) Todas las transferencias emitidas deben contar con la documentación de respaldo correspondiente.

Manual de Procedimientos Internos

- Deben separarse las funciones de recepción en el almacén, de autorización del pago y de firma del cheque para su liquidación.
- Es preciso conciliar periódicamente los importes recibidos y pendientes de pago según controles contables, con los de los suministradores.
- Deben elaborarse Expedientes de Pago por proveedores de cada Factura, su correspondiente Informe de Recepción (cuando proceda) y el cheque o referencia del pago, cancelándose las Facturas con el sello de “Pagado”.

- Es preciso mantener al día los Submayores de Cuentas por Pagar, los de Cuentas por Pagar Diversas y no presentar saldos envejecidos.
- Las devoluciones y reclamaciones efectuadas a suministradores deben controlarse para garantizar que los pagos se realicen por lo realmente recibido.
- Mensualmente debe verificarse que la suma de los saldos de todos los Submayores de las Cuentas por Pagar coincidan con los de las cuentas de control correspondientes.

CONTROL INTERNO DE EFECTIVO

- Separación de funciones de autorización, ejecución, custodia y registro de caja y bancos.
- En cada operación de caja y bancos deben intervenir por lo menos dos personas.
- Ninguna persona que interviene en la caja y bancos debe de tener acceso a los registros contables que controle su actividad.
- El trabajo de empleados de caja y bancos será de complemento no de revisión.
- La función de registro de operaciones de caja y bancos será exclusiva del departamento de contabilidad.
- Control para cada origen de entradas a caja o bancos: A) Cobros por ventas de contado directo
- Una vez realizados los cobros se entregan al cajero quien firma de conformidad una relación que deberá coordinarse y verificarse el depósito bancario correspondiente.

La revisión y verificación encausara a comprobar que todos los documentos, cheques y giros, hayan sido depositados íntegramente en el banco con el que trabaja la empresa, de acuerdo con los registros y listas correspondientes. Cobros a empleados y deudores: Cuando existan entradas por este concepto la empresa expedirá recibos de caja numerados progresivamente.

- Afianzamiento del personal de caja: El afianzamiento del personal de caja evita que la empresa sufra pérdidas en caso de robo, fraudes, desfalcos y abuso de confianza por parte de los cajeros, ya que la afianzadora reintegrará el importe del daño a la empresa.
- El personal afianzado sabe que en caso de manejo delictivo la afianzadora denunciará a los tribunales competentes con la pena correspondiente.

Inventarios

Según Auditool “El control interno es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos.” (2022)

El control operativo aconseja mantener las existencias a un nivel apropiado, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, de donde es lógico pensar que el control empieza a ejercerse con antelación a las operaciones mismas, debido a que si compra si ningún criterio, nunca se podrá controlar el nivel de los inventarios. A este control preoperativo es que se conoce como Control Preventivo.

Actividades de Control

Procedimientos de recepción y entrega de mercancía como resultado de las compras y ventas de la empresa.

Recepción o compra de mercancía.

Paso 1: Ingresa el vehículo con la mercancía a las instalaciones de la empresa.

Paso 2: Se dispone del personal necesario para recibir y embodegar la mercancía (asesores comerciales o auxiliares de bodega y los auxiliares de cargue y descargue).

Paso 3: El líder de bodega o el director de bodega recibe la factura electrónica de parte del conductor o del personal que acompaña la entrega de mercancía.

Paso 4: Se debe verificar que la mercancía reflejada en la factura corresponda a los datos suministrador en la orden de pedido suministrada al proveedor, es decir, que si sea la mercancía que se pidió por parte de la empresa

Paso 5: Se inicia el proceso de recepción de mercancía acomodándola de forma estratégica para que el proceso de verificación de cantidades sea más efectivo.

NOTA: Para la ejecución de este proceso, con anterioridad debió haber sido desocupado o adecuado el lugar donde se recibirá dicha mercancía, puesto que ya se tiene conocimiento de que se mercancía se compró gracias a la buena comunicación entre el coordinador de bodega y el líder de compras.

Paso 6: Finalizado el descargue se cuenta nuevamente la mercancía y se procede a la firma de recibido.

NOTA: Cuando se presenta faltantes o mercancía deteriorada se debe colocar la nota en la factura para que el proveedor tenga conocimiento y realice la nota crédito correspondiente.

Paso 7: Una vez llegue la factura electrónica se procede al ingreso de esta.

Paso 8: Luego la factura es dirigida a la encargada de cartera para programación del pago

NOTA: Se debe informar a la encarga de cartera cuando se presenten faltantes y deterioro de mercancía para que este pendiente que envíen la nota crédito por parte del proveedor y de esta manera poder descontar la mercancía y que no afecte el inventario.

Paso 9: Después de la rotulación de la mercancía se dispone a surtir el punto de venta del restaurante.

Anexo

Figura 2

Los 17 principios fundamentales de COSO 2013 (asociados a los 5 componentes de control interno)

Ambiente de control

Principio 1: Demostrar compromiso con la integridad y valores éticos.

Principio 2: El consejo de administración ejerce su responsabilidad de supervisión del control interno.

Principio 3: Establecimiento de estructuras, asignación de autoridades y responsabilidades.

Principio 4: Demuestra su compromiso de reclutar, capacitar y retener personas competentes.

Principio 5: Retiene a personal de confianza y comprometido con las responsabilidades de control interno.

Evaluación de riesgos

Principio 6: Se especifican objetivos claros para identificar y evaluar riesgos para el logro de los objetivos.

Principio 7: Identificación y análisis de riesgos para determinar cómo se deben mitigar.

Principio 8: Considerar la posibilidad del fraude en la evaluación de riesgos.

Principio 9: Identificar y evaluar cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.

Actividades de control

Principio 10: Selección y desarrollo de actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos a niveles aceptables.

Principio 11: La organización selecciona y desarrolla actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.

Principio 12: La organización implementa las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

Información y Comunicación

Principio 13: Se genera y utiliza información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

Principio 14: Se comunica internamente los objetivos y las responsabilidades de control interno.

Principio 15: Se comunica externamente los asuntos que afectan el funcionamiento de los controles internos.

Actividades de monitoreo

Principio 16: Se lleva a cabo evaluaciones sobre la marcha y por separado para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionando.

Principio 17: Se evalúa y comunica oportunamente las deficiencias del control interno a los responsables de tomar acciones correctivas, incluyendo la alta administración y el consejo de administración.

Bibliografía

- Acosta, M. (2020). Obtenido de <https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html>
- Acronis Cyber Protect Cloud. (junio de 2021). *Acronis Cyber Protect Cloud*. Obtenido de <https://www.acronis.com/es-mx/blog/posts/it-risk-management/>
- Alpizar, J. (2021). *ww.repositoriotec.tec.ac.cr*. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/5844>
- Benassini, M. (2016). *Investigacion de Mercados*. Enfoque para America Latina.
- Castellanos, J. (s.f). Obtenido de <http://www.riesgooperacional.com/docs/31%20Riesgo%20oper%20paper.pdf>
- Castillo, A. R. (2019). *www.pwc.com*. Obtenido de <https://www.pwc.com/mx/es/coso-erm-framework.html#:~:text=El%20marco%20COSO%20ERM%202017%20propone%20beneficios%20en%20tres%20vertientes,su%20impacto%20en%20el%20negocio.>
- Direccion General de Bomberos. (marzo de 2019). *Manual de Control Interno de Benemerito de Bomberos*. Obtenido de https://www.bomberos.go.cr/wp-content/uploads/2013/06/manual_control_interno_BCBCR.pdf
- Escuela Europea de Excelencia. (2020). Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/07/gestion-de-riesgos-identificacion-analisis/#:~:text=Identificaci%C3%B3n%20del%20riesgo,los%20objetivos%20de%20la%20empresa.>
- García, J. Z. (2020). *www.uaeh.edu.mx*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa4/n2/m4.html>
- Gonzales, F. (Abril de 2005). *www.ve.scielo.org*. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872005000100002
- Hurtado, B. R. (2014). *Repositorio TEC*. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/2834/Elaboraci%C3%B3n%20de%20un%20Manual%20Descriptivo%20de%20Procedimientos%20para%20las%20C3%81reas%20de%20Bodega%20y%20Taller%20de%20la%20Empresa%20Ganaflore%20S.A.%20%20OTOMO%20I.pdf?sequence=1&isA>
- Hurtado, J. (1999). *www.tdx.cat*. Obtenido de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8927/D-TESIS_CAPITULO_2.pdf
- Martins, J. (3 de febrero de 2023). *www.asana.com*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/strategic-planning>
- NIC 36. (s.f). Obtenido de <https://incp.org.co/se-calcula-la-perdida-deterioro/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20deterioro%20de,%C2%ABvalor%20real%C2%BB%20del%20activo.>

- República, C. G. (s.f). *Manual de normas generales de control interno para la Contraloría General de la República*. Obtenido de https://www.mag.go.cr/bibliotecavirtual/control_int_manual.pdf
- Robles. (2019). *www.lifeder.com*. Obtenido de [https://www.lifeder.com/disenometodologico-investigacion/#:~:text=Dise%C3%B1o%20metodol%C3%B3gico%20de%20una%20investigaci%C3%B3n%3A%20caracter%C3%ADsticas%2C%20tipos,-Por&text=El%20dise%C3%B1o%20metodol%C3%B3gico%20de%20una,mejor%20soluci%C3%B3n%20para%](https://www.lifeder.com/disenometodologico-investigacion/#:~:text=Dise%C3%B1o%20metodol%C3%B3gico%20de%20una%20investigaci%C3%B3n%3A%20caracter%C3%ADsticas%2C%20tipos,-Por&text=El%20dise%C3%B1o%20metodol%C3%B3gico%20de%20una,mejor%20soluci%C3%B3n%20para%20)
- RSM GLOBAL. (ENERO de 2020). Obtenido de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-una-matriz-de-riesgos>
- Silva, L. (s.f.). */blog.hubspot.es*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/plan-operativo-anual>
- Sphera's Editorial Team. (2022). *www.sphera.com*. Obtenido de <https://sphera.com/glosarios/que-es-la-gestion-de-riesgos-operacionales/?lang=es>
- Vallar, O. P. (abril de 2021). *www.issuu.com*. Obtenido de https://issuu.com/opvallar/docs/coso_erm_2017_-_resumen_ejecutivo
- www.auditool.com*. (2022). *www.auditool.com*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/control-interno-de-los-inventarios>
- www.munigarabito.go.cr*. (2021). *www.munigarabito.go.cr*. Obtenido de <https://www.munigarabito.go.cr/garabito/distritos>
- www2.deloitte.com*. (s.f). *www2.deloitte.com*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/EDP/2021/VI%20Edici%C3%B3n%20Curso%20Gesti%C3%B3n%20de%20riesgos%20basado%20en%20COSO%20ERM%202017.pdf>
- Zikmund, G. (2018). *El Estudio del Mercado*. Obtenido de <https://operagb.com/wp-content/uploads/2017/09/8448169298.pdf>

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

San José, 3 de mayo de 2023

Señores:

Universidad Hispanoamericana

Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:


El suscrito (a) Jennifer Barquero Barrantes con número de identificación 1 1731 0892 autor (a) del trabajo de graduación titulado "Procedimientos de control interno y manual de procedimientos para el restaurante Steven Lisas ubicado en Tárcoles, Puntarenas durante el I semestre 2023" presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Contaduría Pública; sí autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N^o 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

Jennifer Barquero Barrantes

Cédula 117310892


117310892

Firma y Documento de Identificación

ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)

LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CONSULTA Y USO

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

DECLARACIÓN JURADA

Yo Jennifer Barquero Barrantes, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1 1731 0892 egresado de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de este acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: "Procedimientos de control interno y manual de procedimientos para el restaurante Steven Lisas ubicado en Tárcoles Puntarenas durante el I semestre

2023", es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los tres días del mes de mayo del año dos mil veintitrés.


117310892

Firma del estudiante

Firma del estudiante

Cédula: 1 17310892

CARTA DEL TUTOR

Cartago, 04 de mayo de 2023

Gerardo Calderón Zuñiga
Contaduría Pública
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La estudiante Jennifer Barquero Barrantes, cédula de identidad número 1-1731-0892, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL RESTAURANTE STEVEN LISAS UBICADO EN TÁRCOLES, PUNTARENAS DURANTE EL I SEMESTRE 2023”**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	9%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	18%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	18%
	TOTAL		95%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

LUIS KENNETH
 SANCHEZ VILLALOBOS
 (FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS
 KENNETH SANCHEZ VILLALOBOS
 (FIRMA)
 Fecha: 2023.05.04 18:12:08 -06'00'

Luis Kenneth Sánchez Villalobos
1-1313-0278
CPA 6764

CARTA DE LECTOR**San José, 08 de junio 2023****Señoras y señores****Facultad de Ciencias Económicas, Contaduría Pública****Departamento de Servicios Estudiantiles****Universidad Hispanoamericana****Estimadas personas**

El estudiante JENNIFER BARQUERO BARRANTES, cédula de identidad 1-1731-0892 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado *PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL RESTAURANTE STEVEN LISAS UBICADO EN TÁRCOLES, PUNTARENAS DURANTE EL I SEMESTRE 2023*. el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Cordialmente,

JEREMY
EDUARTE
ALEMAN (FIRMA)

Firmado digitalmente por
JEREMY EDUARTE ALEMAN
(FIRMA)
Fecha: 2023.06.08 22:24:38
-06'00'

Nombre JEREMY EDUARTE ALEMAN**Cédula 0108600567**