

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**  
**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

*Tesina para optar por el grado académico de  
Bachillerato*

**ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO  
OPERATIVO EN EL RESTAURANTE PURA  
VIDA #3 JACÓ, PUNTARENAS DURANTE EL  
I CUATRIMESTRE DEL 2024**

**MARÍA JOSÉ SEGURA PERAZA**

Mayo, 2024

# INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE CONTENIDO .....	II
INDICE DE TABLAS .....	V
AGRADECIMIENTOS.....	VII
PALABRAS CLAVES.....	IX
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES Y NACIONALES: .....	2
1.1.2. delimitación del problema: .....	7
1.1.3. JUSTIFICACIÓN: .....	7
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.3 OBJETIVOS .....	9
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	9
1.2. ALCANCES Y LIMITACIONES .....	9
1.3.3 Alcances .....	9
1.3.4 LIMITACIONES.....	10
2.1. MARCO TEORICO.....	12
2.1.1 Control interno .....	12
2.1.2 Objetivos de Control Interno.....	13
2.1.3 Control interno para una administración eficaz.....	13
2.1.4 el modelo de COSO .....	16
2.2 MARCO CONCEPTUAL .....	16
2.2.1 Misión de la empresa .....	16
2.2.2 Visión de la empresa: .....	17
2.2.3 Objetivos a corto, mediano y largo plazo .....	17
2.2.4 Valores de una empresa:.....	18
2.2.5 Trabajo en equipo.....	18
2.2.6 Análisis estratégico FODA .....	19
2.2.7 Organización y espíritu emprendedor: .....	20
2.2.8 Organización formal.....	21

2.2.9 División organizacional: el departamento.....	21
2.2.10 Diferencia en intraemprendedor y emprendedor.....	21
2.2.11 Estructura Organizacional.....	22
2.2.12 PYMES.....	22
2.3 MARCO CONTEXTUAL.....	23
2.3.1. cOMUNIDAD DONDE SE UBICA LA EMPRESA.....	23
2.3.2 Contexto histórico, antecedentes de la organización.....	24
2.3.3. Organigrama.....	25
2.3.4 Misión.....	26
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.2 ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.4 UNIDAD DE ANALISIS.....	30
3.4.1 POBLACIÓN.....	30
3.4.2 tipo de MUESTRA.....	30
3.5 TIPOS DE FUENTES.....	31
3.5.1 Fuentes primarias.....	31
3.5.2 Fuentes Secundarias.....	32
3.6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	32
3.6.1 Cuestionario semiestructurado.....	32
3.7 CATEGORÍAS DE ANALISIS.....	34
3.8 ESTRATEGIA DE ANALISIS DE DATOS.....	36
4.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA AL GERENTE DEL RESTAURANTE PURA VIDA #3.....	38
4.2 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SEMIESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE PURA VIDA #3. .....	42
4.3 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SEMIESTRUCTURADO APLICADO A LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE PURA VIDA #3. ....	49
<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>54</b>
<b>CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>61</b>
6.1 CONCLUSIONES.....	62
6.2 LIMITACIONES.....	63
6.3 RECOMENDACIONES.....	63
ANEXO 1. CUESTIONARIO SEMIESTRUCTURADO DIRIGIDO A CLIENTES DEL RESTAURANTE PURA VIDA #3.....	70
ANEXO 2. DECLARACIÓN JURADA.....	76

ANEXO 3. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN .....	77
ANEXO 4. CARTA APROBACIÓN DE TFG POR PARTE DE LA PERSONA TUTORA .....	78
ANEXO 5. CARTA DE APROBACIÓN POR PARTE DEL TFG POR PARTE DEL LECTOR .....	80
ANEXO 6. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLI-CACIÓN ELERCTRONICA DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN. ....	81
<b>SAN JOSÉ, 24 DE JUNIO DEL 2024 .....</b>	<b>81</b>
ANEXO 7. LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CONSULTA Y USO .....	82

# INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de categorías (Elaboración propia) .....	34
---	----

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de ubicación del Restaurante Pura Vida #3. ....	24
Figura 2. Organigrama de la empresa .....	26
Figura 3. Organigrama de control interno (Elaboración propia) .....	15
Figura 4. Variables que constituyen el análisis FODA .....	20
Figura 5. Maximización de recursos de cocina para la elaboración de productos. (Fuente elaboración propia) .....	42
Figura 6. Tiempo de espera del cliente. (Fuente elaboración propia) .....	43
Figura 7. Tiempo de espera del cliente. (Fuente elaboración propia) .....	44
Figura 8. Tiempo de espera del cliente. (Fuente elaboración propia) .....	45
Figura 9. Existe opciones vegetarianas y veganas que se ajustaran a las necesidades. (Fuente elaboración propia) .....	46
Figura 10. Calidad de los ingredientes para los platos. (Fuente elaboración propia).....	47
Figura 11. Atractivo de los platos. (Fuente elaboración propia) .....	48
Figura 11. Sabor de los platos. (Fuente elaboración propia) .....	49
Figura 5. Maximización de recursos de cocina para la elaboración de productos. (Fuente elaboración propia) .....	50
Figura 6. Percepción del personal en función a la satisfacción al cliente. (Fuente elaboración propia) .....	51
Figura 7. Relación laboral entre colaboradores. (Fuente elaboración propia) .....	52
Figura 8. Diagrama de flujo para el cumplimiento de labores. (Fuente elaboración propia) .....	52

# **AGRADECIMIENTOS**

Por este medio quiero extender un profundo agradecimiento primeramente a Dios, por permitirme alcanzar este logro tan importante, a la Universidad Hispanoamericana, por formar profesionales de calidad y llevar educación superior a cada rincón del país, que con gran orgullo externo mi egreso de esta benemérita institución, que ha formado no solo en ámbitos profesionales, sino también en calidad humana.

Agradezco a mi madre Sugey Peraza Murillo, a mi padre Omar Segura Guerrero, a mi hijo en camino, son los que han estado presentes en mi proceso de formación, quienes han realizado grandes esfuerzos y constituyen un pilar fundamental en la motivación constante, que me permitió proseguir a la meta.

María José Segura Peraza

# DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo quiero dedicar primeramente a Dios, que me ha abierto camino para continuar a la meta a pesar de las dificultades, a mi mamá y a mi papá por acompañarme y brindarme su apoyo durante todo este proceso de formación superior y por supuesto a mis abuelos, quienes me han acompañado y con mucho esfuerzo me ha dado la formación académica durante la primaria, secundaria y parte de mi educación universitaria.

María José Segura Peraza



## **PALABRAS CLAVES**

***Control***

***interno,***

***Rentabilidad,***

***Calidad.***

# **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las empresas a nivel global, independientemente de su sector productivo, diseñan estrategias y controles normativos sobre sus activos, ya que estos se consideran elementos principales para llevar a cabo sus operaciones productivas de manera eficiente.

Por lo anterior, es importante destacar, que los sistemas de control interno en todos los departamentos que conforman la empresa se mantienen organizados con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa, basados en su misión, proporcionando confianza y precisión en la gestión empresarial, asegurando que la información necesaria pueda ser consultada cuando sea requerida.

El control interno es un proceso realizado por la gerencia y el personal de la empresa para proporcionar un nivel razonable de seguridad sobre el logro de los objetivos, basado en la Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Es por esto por lo que, la gestión empresarial se beneficia enormemente de un sólido sistema de control interno. En concordancia con lo mencionado previamente, resulta necesario examinar y evaluar detenidamente los procedimientos, normativas y políticas de control interno.

Esta consideración se fundamenta en la necesidad imperante de asegurar la presencia de una estructura de control interno efectiva en todas las áreas de la empresa.

Es esencial abordar este desarrollo de manera técnica, más que empírica, con el propósito de proponer e implementar controles que faciliten la ejecución eficaz de los diversos procesos de administración en el Restaurante Pura Vida #3 para mejorar la gestión en el primer semestre del 2024.

### **1.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES Y NACIONALES:**

A continuación, se analiza algunos antecedentes que se han recopilado de diferentes fuentes, entre las que se destacan informes de investigación y revistas, donde se vinculan de manera directa con la investigación en desarrollo.

Por lo tanto, la recopilación de información en bases de datos consultadas se realiza de manera minuciosa en fuentes que se consideran confiables se realiza, asegurando que se verifique que la información contenida en cada fuente es veraz y confiable.

Para mayor comprensión de la información, primeramente, se presentan los antecedentes internacionales y posteriormente los datos recopilados del campo nacional.

#### **1.1.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES.**

El control interno tiene importantes aplicaciones en la productividad de la empresa en Costa Rica, esto basado en objetivos de la empresa, por lo anterior, se analizan los siguientes casos.

En la investigación “Caracterización de factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, caso restaurante ceviche 5”, se puede observar cómo se destaca la importancia del control interno en los negocios, ya que brinda muchos beneficios para el control y manejo de la empresa. (Calderón, 2021)

Adicional a esto, para evitar cualquier problema futuro, se relaciona con el trabajo de investigación en varios sentidos, ya que con susodicha se busca formar una estructura de control interno en el restaurante Pura Vida #3 para beneficio de este.

Como menciona Calderón (2021), el Restaurante Ceviche 5 se vio afectado ya que este no tenía un buen manejo sobre el registro de salida de los insumos del almacén, esto es una situación grave ya que va afectar la empresa en distintos aspectos, ya que esto genera faltantes los cuales perjudican económicamente al restaurante. Con esta investigación se busca prevenir todas estas problemáticas en el restaurante pura vida #3.

Según Calderón (2021), tuvo como resultado que gran parte de las micro y pequeñas empresas tienen un control interno deficiente, gran parte de este problema proviene del área de almacén, por lo que resalta el buen funcionamiento

del control interno en el área de almacenaje, para que así se pueda llevar un excelente control sobre los ingresos y salidas del almacén.

En el restaurante pura vida #3, se hará una intervención similar para disponer de un almacén con buen funcionamiento y que todo este claro y estipulado de la mejor manera. (Calderón, 2021)

Los controles a nivel empresarial, son los responsables de la dirección y viabilidad de una empresa, tal y como describe Pinillos (2018), en la tesis “El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Don Lolo, año 2018” donde se describe la problemática de una empresa en la cual, economía estaba siendo fuertemente afectada por falta de controles en los procesos de operacionalización, en la cual se aplicó un sistema de control interno y mediante esto, se concluyó que la aplicación de un sistema de control interno es favorable para la rentabilidad de la empresa, ya que mediante este proceso se tendrá una mejor clasificación, planificación y control, mayor progreso comercial, rentabilidad, así también como la prevención de problemas futuros.

Como se observa, diferentes autores hacen énfasis de un eficiente sistema de control interno, y lo reafirma Chumpitaz (2021), en su obra titulada “Análisis y propuesta de mejora del sistema de control interno de inventarios con incidencia en la rentabilidad de la empresa Hilton Garden en el distrito de surco periodo 2018” esta tesis indaga sobre la falta de control interno en el hotel, ya que estos no mantenían un buen control interno por lo que llevo a tener una mala rentabilidad en el periodo del 2018, ya que no se hizo un buen manejo en los inventarios del área del almacén, de ahí surge la conclusión de que el cumplimiento de las normas del control interno influye de manera positiva para lograr un aumento en la rentabilidad del hotel Hilton Garden.

Por otro lado, en el trabajo de investigación “implementación de un manual de control interno en la empresa restaurantera NACHOPPS SAC para mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión operativa” tiene como objetivo general determinar si con la implementación de un manual de control interno el restaurante “Restaurantera NACHOPP’S S.A.C” va a tener una mejora a nivel de gestión empresarial, dicha investigación tuvo como resultado que el monitorear el desempeño de las áreas y los trabajadores de la empresa da como resultado

confianza y transparencia en el control interno del negocio. Además de que una deficiente comunicación y eficiencia en el control interno va a afectar los procesos operativos y el estado de las áreas de la empresa.

#### **1.1.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.**

Dentro del Ámbito nacional, se puede destacar los siguientes antecedentes:

Para alcanzar un óptimo desempeño en la gestión empresarial, se debe empezar por mejorar los procedimientos de control interno, en la investigación “Estrategia para el mejoramiento del control interno y gestión contable del inventario de la Cruz Roja Costarricense” establece que la gestión contable y el control interno son necesarios para realizar las operaciones del lugar de manera eficaz, favoreciendo consigo el alcance de metas y objetivos. Además, se realizó una propuesta para la gestión contable y el control interno y control de inventarios de la empresa ya que susodicha no cuenta con una, mediante esta la empresa fortalecerá su estructura, podrá entablar parámetros hacia los colaboradores y crear bases para alcanzar sus objetivos. (Alfaro, 2020)

Adicional a esto, en la investigación, “Auditoría de control interno, mediante la evaluación de los componentes del control interno según el modelo COSO III, en las diferentes áreas de trabajo, con la finalidad de verificar la eficiencia, eficacia y seguridad en la administración de los recursos públicos y privados administrados bajo la responsabilidad de la Asociación Solidarista de Empleados de la Cruz Roja Costarricense (ASECRUC), para el año 2019.” establece que el control interno es importante para la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, ya que mediante este se fijan y evalúan procesos en el área administrativa, contable y financiera, lo cual facilita que la empresa realice sus metas y objetivos, además de que se detecta errores y con ello se buscan soluciones rápidas y eficientes para los mismos. (Hidalgo, 2020)

Gracias a la investigación, se tuvo como conclusiones que la empresa no posee un manual de administración de riesgos que pueda indicar las acciones posibles que sean aplicadas a la hora de administrar un riesgo y que los cambios con relación a los miembros de la junta directiva afectan directamente al control interno de la empresa. Se concluyó que la empresa debe de crear un manual de identificación y solución de riesgos, ya que esto es de suma importancia en casos

de emergencia, además determinar los cambios que pueden llegar a ser una repercusión negativa para el control interno de la empresa. (Hidalgo, 2020)

Un aspecto fundamental en el crecimiento empresarial está vinculado con el crecimiento profesional, atención, servicios, capacitaciones; sin embargo, si la empresa no cuenta con sistemas eficientes de control interno esto afecta la mejora continua de la empresa. Esto se puede observar en la tesis “Implementar un control interno adecuado a los cambios que se viven actualmente, para la eficaz realización del trabajo en las nuevas instalaciones de la empresa EuroTaller Calderón, S.A. en el año 2022”, la empresa cuenta con un control interno bastante bueno, pero conforme pasa el tiempo este debe de ir cambiado para que no se vuelva obsoleto. Su investigación tuvo como conclusiones y recomendaciones que tener una estructura de control interno bien planteada generaba confianza, pero no todos los empleados conocían de esto, es fundamental que sea conocimiento de todo el personal, también realizar revisiones y reportes mensuales en el área de inventarios y realizar controles internos que posean respaldos externos. (Ceciliano, 2022)

Según Díaz (2019), la tesis implementación del control interno y su normativa para cumplir con la administración financiera en la junta administrativa del liceo rural de gandoc, busca evaluar la implementación de controles internos del Ministerio de educación pública en la gestión de fondos del programa de alimentación y nutrición del escolar y adolescente (PANEA) en el liceo rural de Gandoca.

Los miembros de la junta no poseían formación académica por lo que surgió la necesidad de enseñarles prácticas de controles internos. Su objetivo fue implementar el control interno mediante un enfoque técnico y metodológico con el fin de alcanzar una administración financiera conveniente. (Díaz, 2019)

Se concluyó que a pesar de que los colaboradores tomaban el control interno de una manera más empírica sus resultados siempre fueron positivos, además de que trabajan bajo las políticas ministeriales. Mediante encuestas se pudo observar que el control interno de la empresa está cumpliendo con su deber, existe confianza y orden en todos los procesos y áreas de este. Se aprobó seguir manteniendo el control actual, sin embargo, realizar ciertos cambios en revisión de facturas, auditorías generales, verificación constante de los presupuestarios, entre otros. (Díaz, 2019)

En el trabajo de investigación “Propuesta para la mejora del sistema de control interno de la Municipalidad de Moravia enfocado en los procesos de recaudación de los ingresos tributarios”. Actualmente el control interno que maneja la municipalidad se rige en la ley de control interno y lo dispuesto en la contraloría de la república, esto da como resultado que el control interno no sea el mejor en relación con los más sofisticados y actualizados. Aun así, gracias a que la municipalidad se ha aferrado a las leyes y los reglamentos de control internos básicos le ha permitido resguardar las acciones que realiza día con día. Se dio como recomendación promover una actualización sobre el control interno que rige la empresa para que los departamentos de la municipalidad puedan trabajar de una manera más adecuada, Dar capacitación al personal de todas las áreas para que se mantengan al tanto sobre el control interno que maneja la entidad y formalizar los procedimientos que estén ligados al control interno, para tener como resultado una mejor administración, gestión, metas y objetivos. (Quesada y Salazar, 2022)

### ***1.1.2.DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA:***

La investigación será llevada a cabo en el Restaurante Pura Vida #3, el cual está ubicado en Jaco, Puntarenas. Este restaurante se dedica a la venta de platillos de estilo buffet y a la carta, como casados, mariscos, carnes, entre otros. Asimismo, tiene un horario de atención de 24 horas, ubicado en una zona turística como lo es el centro de Jaco. Además, cabe recalcar que se cuentan con todos los permisos necesarios del Gerente y dueño del restaurante, Bernal Apellido, para la facilitación de información y datos necesarios que se requieran para llevar a cabo el desarrollo de esta investigación con éxito. La muestra de esta investigación corresponde a un censo ya que en total son 10 colaboradores a quienes se les va a aplicar la encuesta y dos administrativos a quienes se les va a aplicar la entrevista.

### ***1.1.3.JUSTIFICACIÓN:***

Actualmente el restaurante no cuenta con una guía básica para llevar a cabo las funciones de la parte operativa por lo que es necesario analizar el control interno de dichos departamentos para así realizar una gestión adecuada para el beneficio de la compañía.

En cuanto a lo que conlleva esta gestión de control interno del departamento operativo y financiero son los principales beneficiados de la empresa y de los



colaboradores. La idea es poder entregar informes a tiempo a los diferentes departamentos involucrados, de ahí que se puede desarrollar una guía donde se detallan paso a paso las diferentes funciones que se llevan a cabo y reducir los tiempos de respuesta. Con la implementación de un sistema adecuado se pretende ordenar la estructura en cuanto a la gestión de control interno de manera que los datos presentados al área, tanto financiera como contable, sean más precisos y reales.

Es necesario trabajar mano a mano con las demás áreas como es el caso del departamento de cuentas por cobrar que es el responsable de aplicar la eficiencia en la recuperación de cartera y así lograr la captación de los ingresos que nos ayudarán hacerle frente a los diferentes compromisos económicos con nuestros proveedores y entidades bancarias, como también el área contable que es donde se presenta toda la información para poder tener estados financieros concretos y a tiempo.

Es necesario recalcar que el presente estudio tiene como fin proponer un plan de mejora para el control de los ingresos y egresos al restaurante, y así poder tener a mano una guía precisa del departamento operativo y financiero, de esta manera se podrá capacitar al personal actual y el que a futuro ingrese.

## **1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

En la mayoría de las microempresas en Costa Rica es usual que las tareas administrativas sean manejadas de forma empírica por sus dueños; esto hace que se desarrollen actividades propias de la operación del negocio y trabajos de la gestión administrativa al mismo tiempo; omitiéndose procesos, situación que puede traer consecuencias económicas futuras.

¿Cómo influye la falta de una estructura de control interno operativo en el desempeño administrativo del restaurante Pura Vida #3 en Jacó, Puntarenas, durante el primero cuatrimestre del 2024?

### **1.3.1 OBJETIVOS**

Un objetivo se conoce como la planificación de los cambios que se desean implementar para pasar de una situación en específico a otra, en el caso de los trabajos de investigación se relaciona con las metas que se busca alcanzar con susodicha y hacia los cuales se dirigen todos sus esfuerzos, los mismos se pueden clasificar debido a su alcance, en objetivo general y objetivos específicos. Alonso Jiménez, V. (2022)

### **1.3.2 OBJETIVO GENERAL**

Analizar la estructura de Control Interno Operativo en el Restaurante Pura Vida #3 Jacó, Puntarenas durante el I cuatrimestre del 2024.

### **1.3.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Determinar la gestión del control interno con relación a las actividades inherentes del negocio y de los sistemas de información para el establecimiento de la efectividad.
- Revisar la estructura organizacional en cuanto a segregación y delimitación de responsabilidades que garanticen un adecuado control interno y de gestión.
- Evaluar los procedimientos de control interno para alcanzar la gestión efectiva de la empresa

## **1.2. ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.3.4 ALCANCES**

La investigación será llevada a cabo en el Restaurante Pura Vida #3, el cual está ubicado en Jaco, Puntarenas. Este restaurante se dedica a la venta de platillos de estilo buffet y a la carta, como casados, mariscos, carnes, entre otros. Asimismo, tiene un horario de atención de 24 horas, ubicado en una zona turística como lo es el centro de Jaco. Además, cabe recalcar que se cuentan con todos los permisos necesarios del Gerente y dueño del restaurante, Bernal Apellido, para la facilitación de información y datos necesarios que se requieran para llevar a cabo el desarrollo

de esta investigación con éxito. La muestra de esta investigación corresponde a un censo ya que en total son 10 colaboradores a quienes se les va a aplicar la encuesta y dos administrativos a quienes se les va a aplicar la entrevista.

### **1.3.5 LIMITACIONES**

Que la información dada por la persona entrevistada sea real o se relacione.

## **CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL**

## **2.1. MARCO TEORICO**

Para el desarrollo de la propuesta de control interno para la empresa Pura Vida #3, se requiere, tener en claro algunos conceptos, los cuales se definen a continuación:

### **2.1.1 CONTROL INTERNO**

El control interno corresponde a una serie de normas, procedimientos, políticas y metodologías aplicadas por los departamentos de una organización para garantizar de manera óptima el cumplimiento de los objetivos de la organización. (Mendoza, Delgado, García y Barreiro, 2018)

Basado en lo anterior, se puede mencionar que el control interno se conoce como cualquier acción que sea estipulada por el área administrativa con la finalidad de que exista una eficiencia en el uso de los recursos de la empresa, de manera que se oriente al cumplimiento de los objetivos. Además, los controles empresariales son mecanismos que permite evidenciar la trazabilidad y transparencia en el uso de los recursos, y gestión de productos.

Los controles, no solo permiten desarrollar los procesos de manera eficiente, sino también la optimización de recursos, potenciando al máximo la producción, para que esta se pueda obtener resultados positivos.

Cabe destacar, que algunas empresas no le brindan la importancia a los controles internos de las empresas, la mayoría no tiene conocimiento o bien desconocen los movimientos de entrada y salida de recursos, y en algunos casos unicamente cuentan con una libreta de apuntes sin tomar dado de fechas, costos y otros datos relevantes para la trazabilidad de la empresa.

Es importante que la empresa cuente con buenos controles internos, si bien es cierto, una Microempresa puede desarrollar actividades productivas y obtener ganancias de dichos procesos de producción, sin embargo, sin un debido control, esta no puede desarrollar actividades productivas a mayor escala, inhibiendo su potencia de crecimiento en el mercado competitivo.

Para que una empresa se pueda posicionar en el mercado competitivo debe aumentar sus ventas, por lo que se debe potenciar un crecimiento paulatino, evidenciando mejoras en rentabilidad y calidad, y esto se logra unicamente con procesos de control

interno, donde se evalúen de manera periódica las políticas y normas, que permiten el cumplimiento de los objetivos.

Con el avance de la tecnología, el control interno se realiza de manera digital, facilitando verificar de manera periódica el inventario, ingresos, egresos y de esta manera evaluar puntos de mejora, y un ejemplo de esto son los controles internos inmersos en sistemas operativos automatizados integrados, comúnmente denominados ERP(s) de las siglas en inglés Enterprise Resource Planning.

En el mercado tecnológico empresarial se encuentran distintas opciones, desde sistemas operativos administrativos, parciales, integrales que varían en funciones como contabilidad, inventarios, entre otros. La elección del sistema de control interno va vinculado a las necesidades de la empresa.

### **2.1.2 OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO**

El control interno para la organización empresarial, y potenciar la actividad económica se fundamenta en objetivos de control interno, los cuales según la Contraloría de la República de Costa Rica son:

- Protección y conservación del patrimonio contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Confiabilidad y oportunidad de la información.
- Cumplimiento de la normativa vigente.

### **2.1.3 CONTROL INTERNO PARA UNA ADMINISTRACIÓN EFICAZ**

Según menciona Palomo (2019), existen 3 pasos fundamentales para una administración eficaz, los cuales son los siguientes: Planear, ejecutar y dar resultados.

#### **2.1.3.1 PLANEAR.**

En la planificación, se orienta a los objetivos de la empresa, esto se debe de realizar de una manera detallada, en términos de presupuesto administrativos que los lleve al éxito y al mismo tiempo dar la generación de utilidades. (Palomo, 2019)

### **2.1.3.2 EJECUTAR.**

Se refiere a cuando se la operación del negocio en marcha, esto requiere de una buena organización administrativa; Si se relaciona una empresa exitosa y otra no tanto, se debe en su mayoría a su forma de organización empresarial, desde el punto de vista administrativo. (Palomo, 2019)

Existen 3 acciones básicas para que la empresa posea una administración eficaz:

- Tener un ambiente de control mediante el establecimiento de la misión, la visión, los valores.
- Estandarizar los procesos mediante políticas y procedimientos de operación, los cuales se mantengan en físico para que los empleados los puedan tener a su disposición y sirvan de guía a la hora de que desempeñen sus tareas en el negocio.
- Tener un organigrama definido (A la vista del personal) se puede contar con las descripciones del puesto de cada uno, para que no existan problemas o disconformidad entre ellos y puedan desempeñar sus labores
- Generar información confiable y puntal, la cual se pueda analizar comparar con lo que se tenía planeado y tomar acciones sobre ellas.
- Fomentar el trabajo en equipo

Una de las actividades que sobresale para que la administración sea eficaz es dar la adecuada protección de los activos, primordial para el control interno.

## FIGURA 1

Los tres pasos fundamentales para una administración eficaz

<b>Planear</b>	→	<b>Ejecutar</b>	→	<b>Dar resultados</b>
↓		↓		↓
<b>Objetivos</b>		<b>Operación</b>		<b>Cumplimiento</b>
<b>Administración</b>	→	<b>Dice como hacerlo</b>	→	<b>Vigila y analiza</b>
<b>Presupuesto</b>	→	<b>Seguimiento</b>	→	<b>Análisis de cumplimiento</b>
				↓
<b>Lograr con éxito</b>	←	<b>Proponer y consensar</b>	←	<b>Detecta oportunidades de mejorar</b>

Figura 1. Organigrama de control interno (Elaboración propia)

### 2.1.3.3 DAR RESULTADO

Como tercer paso se encuentra dar resultados, requiere que se de verificación de todos los procedimientos anteriores y el cumplimiento de las distintas actividades.

El área de administración es la encargada de detectar y analizar los riesgos que puede presentar la empresa, en base a ello se deben de estructurar controles eficientes para poder alcanzar las metas y objetivos de susodicha, además es fundamental brindar información y dar instrucciones al personal de los diferentes niveles de organigrama, para que se trabaje en conjunto y se pueda cumplir lo establecido.

Según Palomo (2019), existen 2 tipos de control administrativo:

- El control puntual: Lo realizan todas las áreas del organigrama día con día, las cuales supervisan el cumplimiento de las tareas asignadas para que se cumplan las metas y objetivos.
- El control periódico: Lo realiza el área de auditoría interna, mediante un programa de revisiones selectivas periódicas, autorizado por la dirección general y además se incluyen todos los procesos, áreas, proyectos y programas de la empresa, analizan y evalúan que los controles implementados estén diseñados para mitigar posibles riesgos.



## **2.1.4 EL MODELO DE COSO**

Este modelo nace en 1992, en representación de cinco organismos profesionales financieros más importantes en los Estados Unidos, revolucionando el control interno con la finalidad de integrar definiciones y conceptos vigentes, que en concreto busca diseñar, implementar y llevar a cabo sistemas de control interno, sobre la información financiera de las organizaciones y al mismo tiempo, pretende evaluar la eficacia del sistema, analizando el rendimiento de la actividad financiera. (Quinaluisa y otros, 2018)

Este modelo pretende que tanto la gerencia como sus colaboradores comprendan la necesidad de un óptimo sistema de control interno, fundamentado en los resultados de la gestión empresarial.

Actualmente se define según Global Suite Solutions (2023) como una organización compuesta por organismos privados establecidos por Estados Unidos, que proporcionan un modelo común de orientación a las entidades, enfocado en las siguientes líneas:

- gestión ejecutiva y de gobierno
- ética empresarial
- control interno
- gestión del riesgo empresarial, control del fraude, y presentación de informes financieros.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1 MISIÓN DE LA EMPRESA**

La misión de una empresa se conoce como la razón de ser de la misma, por qué existe y sigue en pie, por otro lado, la visión de una empresa es una declaración que representa la dirección a largo plazo hacia la cual la empresa aspira. Por lo tanto, una visión clara y convincente permite establecer metas y estrategias concretas que guíen las acciones de la empresa. (Koontz, y otros, 2019)

Según menciona Koontz y otros (2019), la visión de una organización se expresa en una declaración de misión, esta consiste en desarrollar los siguientes puntos:

- Amplia y visión del futuro: Dentro de una línea de productos, pero siempre con la oportunidad de expansión presente.

- Motivadora e incluir valores esenciales: Debe de reflejar valores que la identifiquen.

Según indica Koontz y otros (2019), Algunos de los pasos para que una misión este bien estructurada debe de ser los siguientes:

- Realizar una evaluación del pasado y presente de la empresa.
- Las contribuciones que realizaran los miembros de la empresa en relación a su dirección futura.
- Debe de incluir la dirección general de la empresa, así como los valores, la filosofía, su ámbito geográfico, etc.
- Comunicación de la misión hacia todos los integrantes de la empresa.
- Congruente y reflejar la dirección de la empresa.

Por otro lado, es importante mencionar que la visión debe estar vinculada con la misión de la empresa, esto garantiza que las decisiones tomadas en la búsqueda de la visión estén permitan alcanzar el propósito de la empresa. (Koontz, 2019)

### **2.2.2 VISIÓN DE LA EMPRESA:**

La visión según describe Bayón (2020) de la empresa se enfoca en lo que será la empresa o las metas que desea alcanzar a futuro, como, por ejemplo: ¿Cómo seremos?, ¿Cómo deberíamos ser?, ¿Qué queremos ser en un futuro?, en otras palabras, es una idealización a futuro, por lo cual, la visión debe de tener un trasfondo, un conjunto de objetivos y pasos a seguir para alcanzar lo propuesto en la visión.

Especificaciones para plantear una visión:

- Realista
- Diseñarse a largo plazo
- Claridad y precisión

### **2.2.3 OBJETIVOS A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO**

Los objetivos son fundamentales en la construcción de la misión de una empresa, por lo que se consideran de suma importancia al definir la misión. Convierten los deseos en metas concretas y compromisos específicos, estos son los fines importantes hacia los que las actividades organizacionales e individuales van dirigidas. Por medio de los

objetivos, se establecen recursos, actividades, responsables y tiempos, lo que facilita la traducción de la misión en acciones concretas. (Koontz, y otros, 2019)

Estos objetivos se establecen de manera general para la empresa y se desglosan en objetivos específicos para cada área de trabajo, estos se clasifican según el tiempo en que se pretenden lograr en objetivos a corto plazo, objetivos a mediano plazo y objetivos a largo plazo. (Koontz, y otros, 2019)

#### **2.2.2.1 BENEFICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS**

Existen muchos beneficios de la administración por objetivos, por lo anterior (Koontz, y otros, 2019) menciona que algunos de ellos son:

- La mejora continua a través de la planeación orientada a resultados.
- Organización y trazabilidad en los procesos, papeles y estructuras, así como la delegación de autoridad de acuerdo con los resultados esperados de los miembros que desempeñan los papeles.
- Alienta el compromiso a las metas personales y de la organización.
- Desarrollo de controles efectivos que miden resultados y llevan a acciones correctivas

#### **2.2.4 VALORES DE UNA EMPRESA:**

Toda empresa sin importar su actividad productiva o tamaño debe identificarse por sus valores, por lo anterior, es de suma importancia que las empresas tengan claro y le hagan saber a todos sus colaboradores los valores que las caracterizan, la ética y la responsabilidad social es clave para el éxito corporativo. Esto porque cada colaborador se considera parte de la imagen de la empresa y la responsabilidad social corporativa es la actitud que toma la empresa frente a necesidades sociales en el mercado mediante actividades, valoración y compensación de los costes sociales que la misma genera. (Bayón, 2020)

#### **2.2.5 TRABAJO EN EQUIPO**

El trabajo en equipo es un trabajo con un conjunto de personas por una meta determinada o en común, estos grupos tienden a mantener un trabajo claro y organizado

sobre sus metas y objetivos, los miembros que lo conforman tienden a participar de manera coordinada, dando como resultado el mejor desempeño para cumplir los proyectos de la empresa. (Ayoví, 2019). El trabajo en equipo es muy común en las empresas, ya que se demanda el aprovechamiento y ahorro de recursos, brindando siempre calidad e innovación, esto es muy difícil conseguirlo en una sola persona, por eso se necesitan tantos talentos como sea posible y necesario.

El trabajo en equipo debe de cumplir con las siguientes características para que así funcione de la manera más adecuada:

- Los miembros que lo conforman deben de tener intereses y objetivos en común.
- Deben tener distintas competencias para que entre ellas se complementen.
- Las actividades que realicen los miembros deben de estar bien estructuradas, planeadas y definidas.
- La repartición de tarea entre los miembros debe de repartirse con igualdad.
- Liderazgo y coordinación de todos los miembros.
- La comunicación y compañerismo entre los miembros del equipo es fundamental para alcanzar y desarrollar lo propuesto.
- Establecer mejoras continuas en las labores del equipo de trabajo.

Por lo anterior, las empresas obtienen beneficios, ya que a través del trabajo en equipo se agilizan los procesos de elaboración, una mejora en el clima laboral de la empresa ya que interactúan más, lo que da como resultado que las habilidades, talentos y pensamientos se complementen y se disminuye el sentido de soledad y aislamiento. (Ayoví, 2019).

## **2.2.6 ANÁLISIS ESTRATÉGICO FODA**

El análisis FODA se conoce como un estudio de la empresa, donde se investiga a profundidad sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, analizando tanto factores externos como internos, entre los factores internos se analizan Fortalezas y debilidades mientras que entre los factores externos se observan las Oportunidades y amenazas. Cuando se habla de factores internos son factores los cuales la empresa tiene

influencia o control sobre ellos y se pueden cambiar, mientras que los factores externos pueden bien beneficiar o afectar las empresas. (Bayón, 2020)

### **FIGURA 2.**

*Variables que constituyen al análisis FODA*



*Figura 2. (Elaboración propia)*

### **2.2.7 ORGANIZACIÓN Y ESPÍRITU EMPRENDEDOR:**

Una organización está conformada por un grupo de colaboradores, los cuales trabajan de manera conjunta para alcanzar los objetivos organizacionales, sin embargo, en algunos casos, el departamento de recursos humanos de la empresa no elige el personal idóneo para desempeñar ciertas actividades vinculadas al puesto, por lo que para el correcto funcionamiento de la empresa, es crucial que se les asignen los roles y tareas acordes a las habilidades de cada colaborador. (Bayón, 2019)

Es por esto que la empresa requiere una estructura organizacional sólida, su función principal es clasificar los colaboradores según sus habilidades para que desarrollen actividades de acuerdo a su perfil garantizando que se alcancen los objetivos de la organización de una forma eficiente y ordenada. (Bayón, 2019)

### **2.2.8 ORGANIZACIÓN FORMAL**

Una estructura organizacional está conformada por una estructura planeada de roles en una empresa establecida, sin embargo, el hecho de que sea formal no significa que sea rígida o con limitaciones, ya que es crucial que exista flexibilidad y se fomente el aprovechamiento de habilidades creativas y capacidades individuales. El esfuerzo individual debe dirigirse hacia las metas tanto del grupo como de la organización. Una organización formal debe de ser adaptable y valorar la creatividad y habilidades de los que la conforman, siempre orientada hacia el logro de objetivos colectivos. (Koontz, y otros, 2019)

### **2.2.9 DIVISIÓN ORGANIZACIONAL: EL DEPARTAMENTO**

Parte del proceso de organizar implica establecer distintos departamentos dentro de la organización, el departamento se define como un área de trabajo específica, la cual está bajo la autoridad de un gerente con el fin de llevar a cabo actividades específicas (Koontz, y otros, 2019). Un ejemplo de como se pueden dividir estos departamentos en una empresa puede ser: contabilidad, recursos humanos, ventas, producción, entre otros. Depende de la empresa el tipo de división que deseen hacer, si darle un uso más flexible o jerárquico.

Cuando la empresa utiliza la organización y empieza a crear este tipo de departamentos, la división de susodicho se conoce como organigrama, en ellos se incluye todos los departamentos existentes de la empresa con su modelo jerárquico.

### **2.2.10 DIFERENCIA EN INTRAEMPRENDEDOR Y EMPRENDEDOR**

Un intraemprendedor se conoce como aquella persona que busca innovar y crear dentro de una organización, convirtiendo las ideas en proyectos rentables, contrario al emprendedor, que este realiza actividades similares, pero fuera de la organización establecida, los emprendedores tienden a identificar oportunidades, reúnen los recursos necesarios y utilizan los mismos para crear operaciones exitosas, asumiendo riesgos, como el éxito o el fracaso. Ambos. El intraemprendedor como el emprendedor comparten la capacidad de iniciar proyectos y asumir riesgos. (Koontz, y otros, 2019)

### **2.2.11 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La estructura organizativa de una empresa consiste en un modelo que define los mecanismos que organizan la empresa y sus colaboradores, establece una red de jerarquías y, en última instancia, forma el marco en el que se basa la empresa, entonces, para organizar procesos, políticas y actividades y a su vez determina los responsables de la toma de decisiones en función de cada proceso productivo. La estructura organizativa de una empresa puede cambiar dependiendo del contexto socioeconómico, así como del desarrollo y crecimiento de la empresa (Blanco, 2019).

Dentro de la Estructura Organizacional de una empresa, considera como funciones administrativas basadas en la planificación, organización, dirección, coordinación y el control; en este caso el gerente decide cómo es la estructura que debe tomar la organización para alcanzar los objetivos y asume ciertas pautas de comportamiento ético. (Blanco, 2019).

### **2.2.12 PYMES**

Las pymes son empresas pequeñas o medianas con un volumen bajo de colaboradores, que mantienen una producción sostenible, donde el mismo empresario es quien dirige la empresa y se encarga de la toma de decisiones, administrando los recursos empresariales (Méndez, Oliva, Salazar y Villegas, 2016)

En Costa Rica, las PYMES se caracterizan en función del número de empleados, por lo que una empresa que se clasifica como microempresa está caracterizada por mantener un margen de 1 a 10 empleados, la pequeña empresa tiene entre 11 y 49 colaboradores y las medianas empresas tienen menos de 250 empresarios, si ya excede los 250 colaboradores, no se califica como PYME. (Méndez, Oliva, Salazar y Villegas, 2016)

Dentro de los aspectos tributarios, aquellas empresas calificadas como PYMES ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), pueden optar por la exoneración del impuesto a personas jurídicas, esto para reducir costos de producción. (Méndez, Oliva, Salazar y Villegas, 2016)

Existe una comunicación directa entre el MEIC y el Ministerio de Hacienda, donde se comunican, acerca de las empresas clasificadas como pequeñas y medianas, estas

empresas, cuando pagan alquiler, se le exonera el IVA, siempre y cuando no supere 1,5 salario base. (Méndez, Oliva, Salazar y Villegas, 2016)

## **2.3 MARCO CONTEXTUAL**

### **2.3.1. COMUNIDAD DONDE SE UBICA LA EMPRESA**

La actividad económica que se analiza en este documento se encuentra ubicada en el distrito de Jacó perteneciente al cantón de Garabito. El este nace aproximadamente en el año 1522, cuando se realizó expediciones que recorrieron desde el monte de Herradura hasta el río Tárcoles, el cual estuvo al mando de Don Gil González Dávila. En ese momento descubrieron que había sido ocupada por indígenas del reino occidental de Huetar. El nombre de este cantón se atribuye a un cacique muy poderoso que lideraba la zona, sin embargo, también se atribuye al nombre de uno de los capitanes españoles que lideraron la conquista dentro de este territorio, el cual se conoce como Andrés Garabito. (Municipalidad de Garabito, s.f)

Es importante mencionar que el cantón de Garabito, en el cual se encuentra la empresa que se analiza en este documento, limita al norte con los cantones de Esparza y Orotina, siendo la desembocadura del río Jesús María y río Cuarros, los límites naturales entre los cantones, al oeste limita con el Océano Pacífico, al Sureste con el cantón de Parrita, cuyo límite natural es el río Tusubres, y por último, al este colinda con el cantón de Turrubares. (Municipalidad de Garabito, s.f)m\_: Este cantón se destaca por su actividad Turística, pues entre su territorio se encuentra el Parque Nacional Carara, el cual se destaca por su riqueza en Flora y Fauna, en la que se destaca los saínos, oso caballo, manigordos, mono carablanca, y la lapa roja, que emigran a bosque hasta los manglares de la desembocadura del Tárcoles, es importante destacar, que entre las actividades más fuertes del Cantón de Garabito se encuentra el turismo y la pesca, por esta razón es de suma importancia el desarrollo de controles internos que posicionen el Restaurante Pura Vida #3, como uno de los mejores restaurantes de la zona.

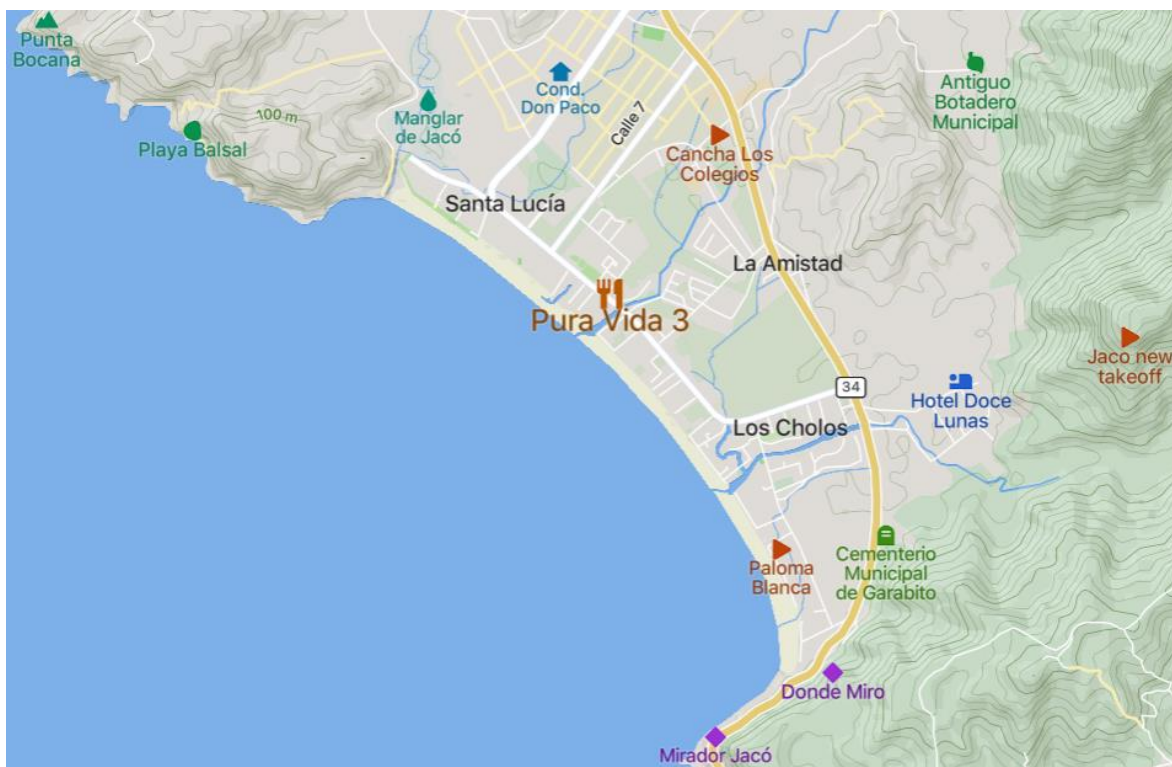


### 2.3.2 CONTEXTO HISTÓRICO, ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

El restaurante Pura Vida #3 abrió sus puertas hace 7 años, en la zona de Jacó, distrito de Garabito en la provincia de Puntarenas, se fundó mediante una sociedad conformada por Don Marcial Díaz Picado y José Bernal Salazar Alfaro, luego de 2 años, Don Marcial decide vender sus acciones a su socio y el restaurante pasa a ser únicamente de José Bernal Salazar Alfaro, dueño actual.

**FIGURA 3.**

*Ubicación Geográfica del Restaurante Pura Vida #3.*



*Figura 3. (Mapcarta, 2024)*

Como parte de la estrategia de remodelación de esta organización, se comienza a comercializar de la venta de platillos estilo buffete y también a la carta, se encuentran comidas para todo tipo de degustación, desde pastas, carnes, mariscos, bebidas, entre otros. Manteniendo jornada continua de 24 horas.

Es importante destacar que, dentro de sus estándares de calidad, mantienen estrictamente protocolos de manipulación de alimento, higiene, esto velando por la salud de los consumidores, y para su correcto funcionamiento cuenta con un administrador, el cual es la persona propietaria, un cajero, un jefe de sala, cinco saloneras, un cocinero, dos auxiliares de cocina, un asistente de cocina y una persona encargada del aseo general.

Para mejor visualización de la operacionalización del Restaurante, se construye el siguiente organigrama.

### **2.3.3. ORGANIGRAMA**

#### **FIGURA 4.**

*Organigrama del Restaurante Pura Vida #3.*

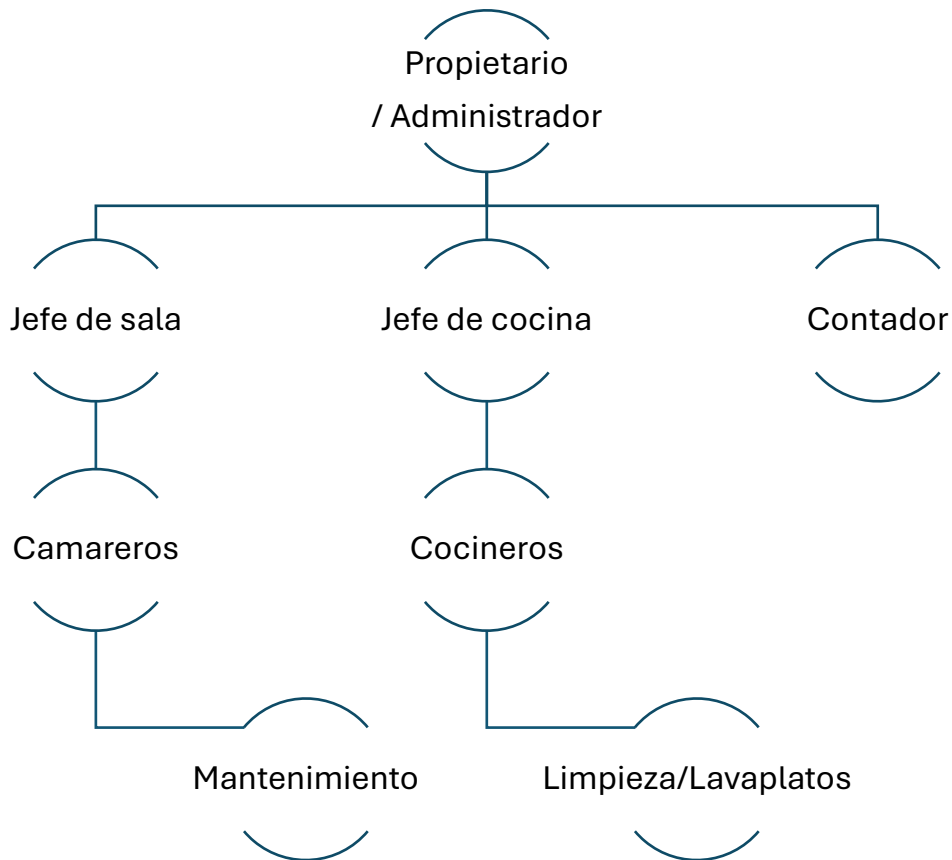


Figura 4. (Elaboración propia)

Dentro de los aspectos técnicos y operativos, el establecimiento de comida cuenta con una misión y una visión, en la cual la misión describe quienes son ellos en la actualidad, sin embargo, no cuentan con una visión, por lo que se puede observar que la misión se encuentra redactada de manera empírica, ya que la misma no ha sido formulada de manera adecuada.

### **2.3.4 MISIÓN**

La misión del restaurante es ser un restaurante pensado en todo tipo de clientes, donde todos tengan la accesibilidad de visitarnos, puedan ir a comer distintas clases sociales y ser un restaurante familiar.

## **CAPITULO III. MARCO METODOLOGICO**

En el presente capítulo, se mencionan todos los aspectos que se utilizaron para el desarrollo de esta investigación, todos estos aspectos son importantes ya que permiten obtener tipo de investigación que se ajusta al objeto de estudio en análisis, y de esta manera orienta el diseño, el alcance, la población o muestra hacia quien va o está dirigida. De esta manera, el enfoque que se seleccionó fue el cualitativo tal y como se describe a continuación.

### **3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

Según menciona Hernández (2018), el enfoque cualitativo permite examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados.

En la presente investigación mantiene un enfoque de carácter cualitativo, la cual consiste en la aplicación del método científico y excluyendo la recopilación de datos numéricos, ya que la información es recolectada a través de a través de cuestionarios semiestructurados con ítems abiertos y el método de observación.

Es importante destacar que la investigación con enfoque cualitativo va dirigido principalmente hacia las ciencias sociales. Los instrumentos aplicados para investigaciones cualitativas según Hernández (2018), son las entrevistas, el cuestionario, y la observación, por lo anterior, se pretende utilizar el cuestionario y observación como métodos de recolección.

Esta investigación se basa en datos observados en el restaurante Pura Vida #3, en la entrevista realizada al propietario, quien cumple de manera informal la función de Gerente General, adicional a esto, en la información recopilada a través de los colaboradores de la empresa.

### **3.2 ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN**

En la presente investigación, se pretende analizar el control interno como herramienta que potencia el desarrollo productivo y competitivo de la empresa en análisis durante el periodo del primer cuatrimestre del 2024. Cabe mencionar que a través de los resultados de la presente investigación se pueden beneficiar pequeños productores de comercialización y producción de alimentos.

Partiendo de que el control interno favorece el desarrollo productivo de una empresa.

Es importante mencionar que el alcance descriptivo dentro de la investigación cualitativa, según menciona Ramos (2020), que se vincula con el diseño fenomenológico, ya que, a través de él, se conocen las características del fenómeno y lo que se busca, es exponer su existencia en un determinado objeto de estudio.

### **3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la presente investigación se fundamenta bajo un enfoque cualitativo el cual califica como un diseño fenomenológico, según menciona Hernández (2018), este tipo de estudio se enfoca en la conexión de eventos o hechos y en la esencia de la experiencia compartida.

Es importante destacar que este tipo de diseño puede ser implementado para comprender, entender o analizar factores de carácter social, por lo que va orientado a las ciencias sociales, por lo tanto, permite el estudio de preferencias por determinado producto y mecanismos de producción que permitan el equilibrio entre inversión y producción.

Según indica Hernández (2018), el diseño de investigación fenomenológica, se recomienda el uso de herramientas de recolección de la información como la observación y entrevistas, con preguntas abiertas, semiestructuradas y estructuradas, incluyendo documentos, grabaciones en audio y video e incluso instrumentos estandarizados.

Según Hernández (2018), esta investigación se basa en los siguientes supuestos, los cuales se describen de manera textual, del libro Metodología de la investigación (6 ed):

- Se pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente.
- Se basa en el análisis de discursos y temas, así como en la búsqueda de sus posibles significados.
- El investigador confía en la intuición, imaginación y en las estructuras universales para lograr aprender la experiencia de los participantes.

- El investigador contextualiza las experiencias en términos de su temporalidad (momento en que sucedieron), espacio (lugar en el cual ocurrieron), corporalidad (las personas que las vivieron) y el contexto relacional (los lazos que se generaron durante las experiencias).

### **3.4 UNIDAD DE ANALISIS**

A continuación, se detallan algunos aspectos relevantes sobre la población de estudio.

#### **3.4.1 POBLACIÓN**

Según menciona Hernández (2018), la población corresponde al conjunto de unidades, personas u objetos que se desea investigar con el fin de obtener información sobre el objeto de estudio.

Este estudio se desarrolla con los colaboradores del Restaurante Pura Vida #3, entre los cuales se encuentran Dueño, jefe de cocina, asistente de cocina, asistente de Bar, meseros y la persona de mantenimiento.

Este restaurante está ubicado en la localidad de Jacó, pertenecientes de la provincia de Puntarenas, en cantón de Garabito y distrito Jacó, este restaurante recibe gran cantidad de turistas y habitantes de la localidad, la actividad de la zona principalmente es la pesca, el comercio y el turismo.

#### **3.4.2 TIPO DE MUESTRA**

Según Hernández (2018), la muestra se considera un segmento de la población, de la cual se puede recopilar información pertinente, donde la misma es representativa para la población en general.

Para efectos de la investigación en desarrollo, se toma como referencia una muestra casos-tipo, la cual según menciona Hernández (2018), corresponde a un tipo de muestra que también puede ser utilizada en investigaciones con corte cuantitativo y cualitativas con diseño fenomenológicos, con alcances descriptivos en donde se desea conocer información con profundidad, riqueza y calidad de la información.

En relación con la población de estudio, la muestra que participa de la presente investigación corresponde a 5 de los colaboradores entre los cuales se encuentran

Dueño, jefe de cocina, asistente de cocina, jefe de meseros, meseros y la persona de mantenimiento y adicional a esto, se toma como muestra una población de 10 clientes.

Cabe destacar que entre las razones en las que se escoge una muestra de 5 colaboradores, está basada en las visitas al negocio y no menos importante en el desarrollo de la investigación de manera que no entorpezca el desarrollo de funciones de los colaboradores, cabe destacar que en el momento de la aplicación de los instrumentos, solo se encontraban en jornada laboral colaboradores.

Por otro lado, se escoge una muestra de 10 clientes basados en varias situaciones, la primera se escogen usuarios recurrentes del restaurante, adicional a esto, se toman personas que consumen alimentos en el establecimiento y finalmente en la comodidad del cliente a la hora de brindar respuesta a los instrumentos.

### **3.5 TIPOS DE FUENTES**

En función del desarrollo del presente estudio, las fuentes de información utilizadas se distribuyen de la siguiente manera:

#### **3.5.1 FUENTES PRIMARIAS**

Las fuentes primarias corresponden a la información de primera mano en la cual hace referencia a documentos que incluyen resultados de estudios e información relacionada con el objeto de estudio, entre los cuales se mencionan libros, antologías, artículos científicos, tesis, etc. (Hernández, 2018)

Entonces, para efectos de esta investigación se analizaron principalmente artículos científicos, tesis, libros de texto, los cuales dan sustento al problema de estudio, y adicional a esto, se cuenta como fuente primaria, la información recopilada de los participantes de la investigación, en este caso, entrevistas, encuestas y otras.

Como ejemplos de fuentes primarias aplicadas en la presente investigación se puede observar, como afecta las deficiencias en el control interno en la rentabilidad de la empresa, mencionado por Cesar Chumpitaz, en su tesis de grado publicada en el año 2021, titulada Análisis y propuesta de mejora del sistema de control interno de inventarios con incidencia en la rentabilidad de la empresa Hilton Garden en el distrito de Surco periodo 2018.



Por otro lado, también se utiliza otras fuentes primarias aplicadas dentro de la investigación como es el caso del libro, para definir conceptos importantes dentro del marco de la investigación, como, por ejemplo, el tipo de muestra, población, fuentes, categoría y tipos de investigación, mencionado por Roberto Hernández Sampieri, Hernández (2018).

### **3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS**

Las fuentes secundarias constituyen una interpretación y transcripción de fuentes primarias, lo que indica que la información ha sido analizada o generalizada a partir de una fuente primaria, en otras palabras, la fuente secundaria implica un estudio y análisis de datos que no fueros directamente recopilados por el investigador. (Hernández, 2018)

Para efectos de esta investigación, las fuentes secundarias se utilizan para analizar los datos obtenidos en el proceso de aplicación de fuentes primarias y compararlos con los resultados obtenidos por otros investigadores, que han realizado estudios paralelos a esta temática.

## **3.6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

En fundamento del enfoque, tipo y paradigma de investigación que orientan el problema de estudio, se plantean las siguientes técnicas de recopilación de información, las cuales se constituyen fuentes de primera mano.

### **3.6.1 CUESTIONARIO SEMIESTRUCTURADO**

Para efectos de la presente investigación, se utiliza el cuestionario semiestructurado, que implica la utilización de preguntas cerradas como abiertas, lo que permite el análisis del objeto de estudio cualitativo, ya que, este tipo de cuestionario permite profundizar más las respuestas de los participantes de la investigación. (Hernández, 2018)

Entonces, para objeto de este estudio, se utilizan dos cuestionarios semiestructurados, los cuales se detallan a continuación:

### **3.6.1.1 CUESTIONARIO SEMIESTRUCTURADO APLICADO A COLABORADORES DEL RESTAURANTE.**

Esta técnica se aplica para recopilar fuentes de información de primaria, para lo cual se construyen ítems tanto abiertos como cerrados, permitiendo que se explore más detalladamente el problema de estudio.

Este instrumento se aplica a 5 de los colaboradores del Restaurante Pura Vida #3.

Se aplica esta técnica para esta muestra representativa, partiendo del hecho que constituye una fuente de información importante, ya que recopila diferentes puntos de vista acerca del fenómeno de estudio, además esta técnica de recolección de información involucra tanto preguntas cerradas como abiertas y aplicando en algunas de ellas, opciones escalonadas, que enriquecen el estudio.

### **3.6.1.2 CUESTIONARIO SEMIESTRUCTURADO APLICADO A USUARIOS DEL RESTAURANTE PURA VIDA #3.**

Al igual que en el caso anterior, este cuestionario corresponde a una técnica de análisis de información cualitativa, lo que enriquece el estudio en cuanto a la profundidad de los datos, dado esto, se aplica el cuestionario semiestructurado a una muestra representativa de 10 clientes del Restaurante, la cual incluye preguntas tanto abiertas como preguntas cerradas, que involucran respuestas escalonadas, permitiendo medir otros parámetros de importancia.

### 3.7 CATEGORÍAS DE ANALISIS

Tabla 1. Tabla de categorías (Elaboración propia)

Objetivo Especifico	Categoría	Subcategoría	Instrumento e ítem que permite recopilar la información
Determinar la gestión del control interno con relación a las actividades inherentes del negocio y de los sistemas de información para el establecimiento de la efectividad.	Gestión de control	Control de salidas	Se mantiene un control de salidas de dinero, salidas de productos, salidas de materia prima. El control aplicado se realiza de manera manual o digital. El control realizado es preciso.
		Control de entradas	Se mantiene un control de entradas de productos, control de calidad.
		Manejo de Inventario	Se realiza un control y auditoraje del inventario. El inventario coincide con los datos obtenidos de los controles de salida y entrada.
		Control monetario y contable	Pago de proveedores por medio de transferencia, sinpe y efectivo. cancelación de platillos por parte de clientes por tarjeta, sinpe o efectivo.
		Sistema de información	Evaluar la efectividad de los sistemas de información existentes.
Revisar la estructura organizacional en cuanto a segregación y delimitación de responsabilidades que garanticen un adecuado control interno y de gestión.	Estructura organizacional	Operacionalización de procesos.	Existe operacionalización de procedimientos, compras, salidas, mantenimiento. Etc.
		Segregación y delimitación de responsabilidades	Determinar las líneas de mando, deberes y responsabilidades de las unidades organizacionales.
Proponer los procedimientos de control interno para alcanzar la gestión efectiva de la empresa	procedimientos de control	Organigramas	Se mantienen organigramas que orienten mejor a los operadores a realizar las tareas de manera más Optima.



### **3.8 ESTRATEGIA DE ANALISIS DE DATOS**

Para el desarrollo de la presente investigación, como anteriormente se menciona en el apartado 3.5, se realizó una entrevista primeramente al gerente del Restaurante Pura Vida #3, la cual consiste en una anotación y transcripción de las palabras brindadas por el gerente. Adicionalmente, se aplica un cuestionario a 5 de los colaboradores del Restaurante, la cual, sus respuestas consisten en una anotación de las respuestas brindadas.

Por otro lado, también se realiza una observación del entorno, valorando el trato a los clientes, manejo del inventario y materia prima, la trazabilidad de los procesos, entre otros aspectos, por lo anterior, la persona investigadora realiza anotaciones durante la observación de campo incluyendo aspectos, tanto favorables como desfavorables.

Entonces, como se menciona en el presente apartado, se realiza la transcripción de la información, que en este caso permite al investigador organizar y gestionar de manera sistemática los datos obtenidos, y a su vez obtener información veraz y autentica. (Hernández, 2018)

La transcripción es un elemento importante dentro de la investigación cualitativa, ya que no solo permite la interpretación de la información verbal, en este caso lo expresado por la persona entrevistada, sino también, la interpretación de información no verbal, que es captada por el entrevistador a la hora de realizar las anotaciones. Al interpretar estos detalles, las transcripciones pueden ayudar a enriquecer la información, haciendo que la misma se encuentre más completa y auténtica, lo que permite un análisis más exhaustivo.

## **CAPITULO IV: RESULTADOS**

En el presente capítulo, se presentan los resultados obtenidos, de la aplicación de los instrumentos de recolección de información. Los cuáles serán representados a través de tablas, gráficos e imágenes, de manera que se facilite el proceso de interpretación de los resultados.

En primera instancia se analizó la información obtenida del propietario y Gerente del Restaurante Pura Vida #3, mediante una entrevista, adicionalmente, la información brindada por las personas colaboradoras del local, y finalmente para conocer información de satisfacción por parte de los clientes, durante el desarrollo de la investigación, donde se obtuvieron los resultados que se muestran a continuación.

#### **4.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA AL GERENTE DEL RESTAURANTE PURA VIDA #3.**

Dentro de los objetivos planteados para el desarrollo de la investigación, se determina la gestión del control interno con relación a las inherentes del negocio y de los sistemas de información para el establecimiento de la efectividad, el cual, para realizar la valoración del sistema de control interno, se realiza una entrevista brindada por el gerente y propietario de la empresa.

La respuesta obtenida del ítem 1 de la entrevista realizada al gerente y propietario de la empresa se orienta a la existencia de una misión, en el cual se obtiene la siguiente respuesta:

“Vender a precios bajos, pero en volumen porque así es un negocio rentable y a su vez ayuda a los clientes que la mayoría son agentes de empresas y no tienen que gastar mucho a la hora de la comida.”

Adicionalmente, se consulta mediante el ítem 2 de la entrevista realizada al gerente y propietario de la empresa se indaga sobre la proyección futura de la empresa o también conocida como visión, en el cual se obtiene la siguiente respuesta:

“la visión siempre ha sido ser el restaurante tipo buffet más barato de jaco sin bajar la calidad de las comidas, pero también es pensado para las personas que también andan buscando un buen plato de marisco en la zona de jaco ya que contamos con un menú”

La forma en que se manejan los diferentes departamentos de la empresa influyen de manera positiva en la generación de ingresos, por lo anterior, es importante analizar las estrategias que utiliza la empresa para organizar las nuevas compras de materia prima, en este caso, se hace énfasis de una empresa de alimentos, y se analiza la organización del departamento de cocina, para la compra de materiales y recursos necesarios para la producción, esto mediante el ítem 3, de la entrevista realizada al gerente de la empresa, de la cual se obtiene la siguiente respuesta:

“Primero se hace un inventario de la carne, marisco y abarrotes luego le pasan la información al administrador y él se comunica con los agentes de ventas”

Es indispensable mantener un adecuado control de ventas, por lo tanto, se plantea el ítem 4, que indaga sobre el registro de platillos salientes, y se realiza a mediante la siguiente interrogante: Mantiene un inventario de salida de platillos, de la cual se obtiene la siguiente respuesta: no se tiene inventario de salida de platillos directamente en la cocina, pero en la computadora si quedan registrados los platillos que se venden.

Otro aspecto de suma importancia que se debe analizar, para determinar el control interno, es un inventario que permite registrar entradas y salidas de materiales y productos, por lo que también es necesario considerar el ingreso de insumos, el cual se valora en el ítem 5, y según la entrevista realizada se obtiene la siguiente respuesta:

“Si se mantiene un inventario de entrada de insumos para así tener un control de los productos que tenemos ya que es primordial no tener en exceso ya que como son productos perecederos y se vayan a vencen y tener pérdidas”

Por otro lado, se indaga sobre las raciones, porciones o gramos de alimentos, que se deben utilizar para rendir los materiales o alimentos, por lo cual, un aspecto que se analiza es la racionalización de las porciones de alimento y se plantea la siguiente pregunta, reflejada en el ítem 6, obteniendo la siguiente información de parte del gerente de la empresa.

“En algunos platos si se hacen porciones en unidades lo que es mariscos, en otros no.”

Para optimizar las ganancias se debe tener una utilidad importante, si es posible del 100%, sin embargo, en caso de un restaurante, esta utilidad se ve afectada por los



ingredientes específicos del plato, por lo anterior, se investiga en la pregunta 7 y 8, sobre la cuantificación de la inversión aproximada por plato, y para estas respuestas se obtiene una respuesta afirmativa, en donde se obtiene una importante utilidad, entonces, entre la respuesta brindada por el señor gerente de Pura Vida #3, se menciona que:

En los platos, si se cuantifica la inversión de un plato creo que esto es básico ya que al menos un plato debe dejar 50% o más de ganancias ya que de ahí se va a sacar para pagar salarios y demás cargas sociales, sin embargo, si se cuantifica la inversión por bebida, cabe mencionar que pero hay productos que no generan tantas ganancias como la Coca-Cola o las bebidas alcohólicas, cuya utilidad es menor, sin embargo para bebidas preparadas en el restaurante, como es el caso de los batidos naturales, la ganancia puede ser de un 200 %.

Con base a las utilidades y costos de operación, es importante mantener una buena utilidad, permitiendo la rentabilidad de la empresa, por lo anterior, el gerente general de la empresa indica que se mantiene un control de entrada y salida de dinero, lo que ratifica que existe un excelente control de utilidades y a su vez permite solventar los costos de operación.

Cabe destacar que la empresa, según menciona el gerente general, la empresa no cuenta con organigramas, ni flujogramas, que permita a los colaboradores de la empresa mantener un procedimiento en el cumplimiento óptimo de sus labores, lo que puede permitir incumplimiento e incluso llevar a cabo diferencias en los procesos de producción.

Una de las inquietudes para el funcionamiento del restaurante es si la empresa mantiene cuantificado el uso de materiales por concepto de aseo y limpieza, para lo cual se obtiene la siguiente respuesta:

“También se cuantifica en los materiales de limpieza siempre hay que hacer un balance en precios para tener un buen producto, pero si tener que pagar de más, por ejemplo, cuando estuvo la pandemia subieron los gastos porque había que comprar mucho alcohol, pero para ese entonces había que cumplir con las normas de higiene”

Dentro de las operaciones empresariales, es importante el inventario para revisar el desgaste, deterioro o pérdida de materiales, esto para no afectar los procedimientos de producción, por lo anterior, se consulta a la persona entrevistada, que si la empresa

registra en algún programa informático sobre los bienes de mantiene la empresa y si al momento de percibir ya sea un ingreso o deterioro de insumos, se realiza un inventario diario, en este caso una actualización del inventario, de la cual se obtiene la siguiente respuesta:

“No se hace al día, por lo general los materiales o productos que utilizamos para elaborar los alimentos les damos un mantenimiento cada cierto tiempo y si el técnico dice que hay que comprar o reparar se hace porque en este tipo de negocios el deterioro en los equipos se da bastante”

Con la entrevista realizada al gerente general de la empresa, se consulta sobre si los colaboradores conocen los valores, misión, y visión de la empresa, la cual responde con las siguientes palabras: “Los trabajadores conocen la visión y los valores que es siempre dar un buen trato a los clientes para que si algún día vuelven a la zona de jaco nos vuelvan a visitarnos”

Es de suma importancia que los colaboradores de la empresa tengan noción sobre cuáles son los valores, misión y visión de la empresa para que así ellos lo respeten y puedan emplearlo en su lugar día con día, además de que es algo que caracteriza al negocio y su funcionamiento.

Los ítems 17 y 18 plantean si se mantiene un registro de proveedores y cuál es el medio de pago utilizado para los mismos, por lo que el gerente tiene la siguiente respuesta: “Si se mantiene un registro de proveedores, pero siempre andamos en busca de nuevos que nos ofrezcan mejores facilidades y precio, el pago utilizado puede variar ya sea en efectivo o transferencia.”

Seguidamente se le pregunta al gerente que es lo que realiza el durante un día de trabajo, a lo que responde: “Lo primero es programar el horario para los empleados, luego revisar los productos para ver que no falte ninguno a la hora de preparar los alimentos.”

Con el ultimo ítem, se consulta al gerente sobre el servicio contable del negocio y cada cuanto realizan los sistemas contables, a lo que se obtiene como respuesta: “Los servicios contables se realizan con un contador todos los meses y se presenta los primeros 15 días de cada mes, los sistemas informáticos le facilitan al contador

información sobre las ventas y gastos del negocio y con base a eso se realiza la declaración ante hacienda”.

## 4.2 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SEMIESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE PURA VIDA #3.

Se realizó un cuestionario semiestructurado dirigido hacia clientes del Restaurante Pura Vida #3, para dar desarrollo al objetivo 3 el cual se basa en evaluar los procedimientos de control interno para alcanzar la gestión efectiva de la empresa, para susodicha se entrevistó un total de 10 clientes.

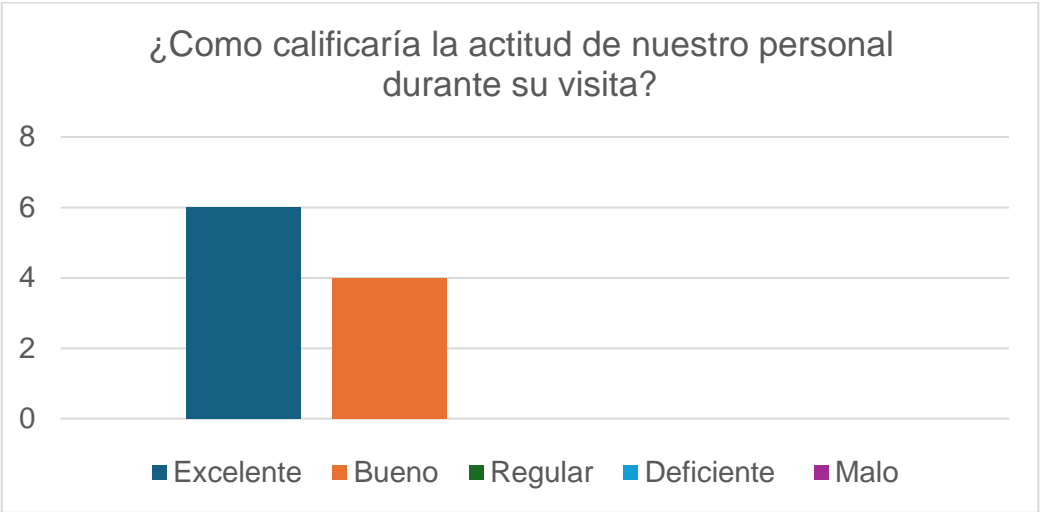


Figura 5. Maximización de recursos de cocina para la elaboración de productos. (Fuente elaboración propia)

De un total de 10 clientes encuestados, 6 clientes respondieron que la actitud del personal es excelente, y cuatro de ellos contestaron que era bueno, esto nos da como resultado que los clientes se mantienen satisfechos de acuerdo a la actitud del personal del restaurante.

En el ítem 2 del cuestionario semiestructurado dirigido a los clientes, 8 de las personas encuestadas respondieron que, si recibieron una explicación detallada de los platos y opciones disponibles por parte del personal, mientras que las otras 2 respondieron que no, nos brinda como resultado que los meseros están realizando su trabajo de buena manera respecto a la relación que deben de tener con el cliente, sin embargo, puede mejorar.

Adicional a esto, en el ítem 3 de este cuestionario, se analiza la apertura del personal en la satisfacción del cliente, en la atención al servicio en la mesa, 9 de los encuestados respondieron que el personal estuvo dispuesto a adaptarse a sus necesidades y preferencias durante la visita, solo 1 persona contesto que no, como se mencionó anteriormente el personal realiza bien su trabajo, sin embargo deben de estar siempre al pendiente de cada uno de los clientes que se atienden para tener una satisfacción por parte de ellos del 100%.

Es importante que los colaboradores tengan conocimiento de los platos que se ofrecen dentro del restaurante, y 9 de las personas encuestadas contestaron que el personal mostraba conocimiento sobre los platos, ingredientes y daban recomendaciones especiales a la hora de elegir del menú, solo 1 persona contesto que no, es de suma importancia mantener personal capacitado en el restaurante que compense las necesidades de los clientes.

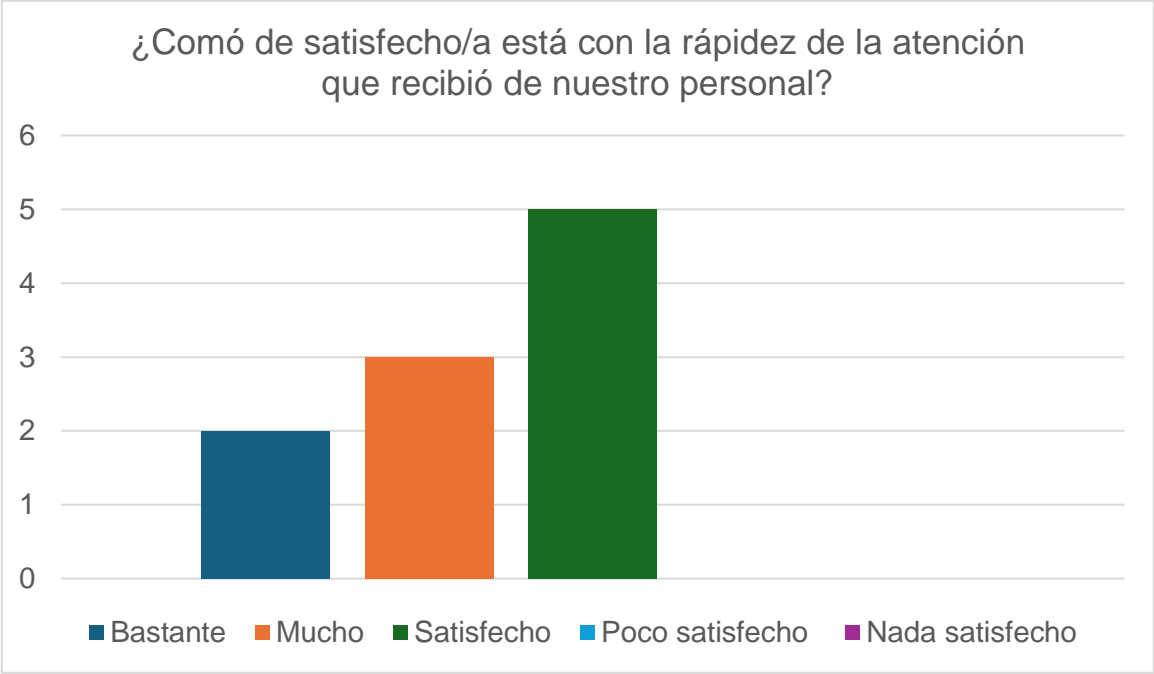


Figura 1. Tiempo de espera del cliente. (Fuente elaboración propia)

Respecto a la rapidez de atención del personal del restaurante, 2 personas contestaron que están bastante satisfechas, 3 personas contestaron que mucho, 5 personas contestaron que satisfechos y poco satisfecho y nada satisfecho tuvieron 0

respuestas, en base a esto podemos observar que los clientes están complacidos con la agilidad y atención que brindan los colaboradores del restaurante pura vida #3.

En el ítem 6, se interroga sobre la disponibilidad del personal para atender las necesidades de los clientes, 9 personas contestaron que sí, mientras que solo 1 persona contestó que no, es primordial que el personal siempre se mantenga a disposición de los clientes para brindar una mejor experiencia.

En el ítem 7, indaga a los clientes si algún miembro del personal se destacó por su excelente servicio, solo 2 de los encuestados contestaron que sí, mientras que los otros 8 que no, las dos personas que contestaron afirmativamente indicaron que fue una femenina y un masculino.

En el ítem 8, se cuestiona sobre la ambientación y el diseño del restaurante, se les pregunto a los clientes si estos contribuían de una experiencia agradable y todos los encuestados contestaron que sí, es muy importante que el lugar sea acogedor y de un buen impacto visual hacia los clientes, para que los mismos vuelvan a visitar el lugar y tengan una buena percepción del negocio.

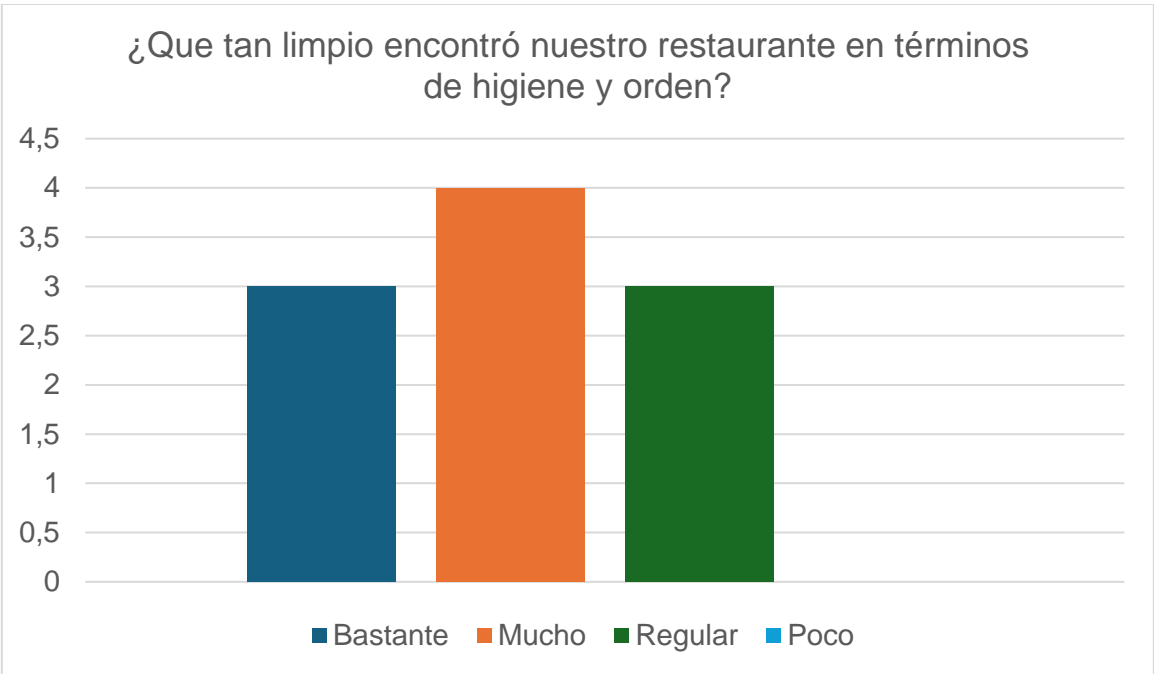


Figura 2. Tiempo de espera del cliente. (Fuente elaboración propia)

En términos de limpieza, se consultó a los clientes sobre qué tan limpio encontró el restaurante en términos de higiene y orden, a lo que 3 personas contestaron que bastante limpio, 4 personas que mucho, 3 personas respondieron regular y 0 personas respondieron poco.

Con relación a alguna mejora, se formuló la siguiente pregunta: '¿Hay algún aspecto en particular en el que crea que podríamos mejorar para brindar un mejor servicio?', se obtuvo como resultado actualizar las redes sociales, realizar un mejor mantenimiento del local, asegurar más los tiempos de espera y precios, mejorar los platillos y tener más variedad en el menú, contratar más personal, mientras que las demás personas no tuvieron ninguna crítica al respecto.

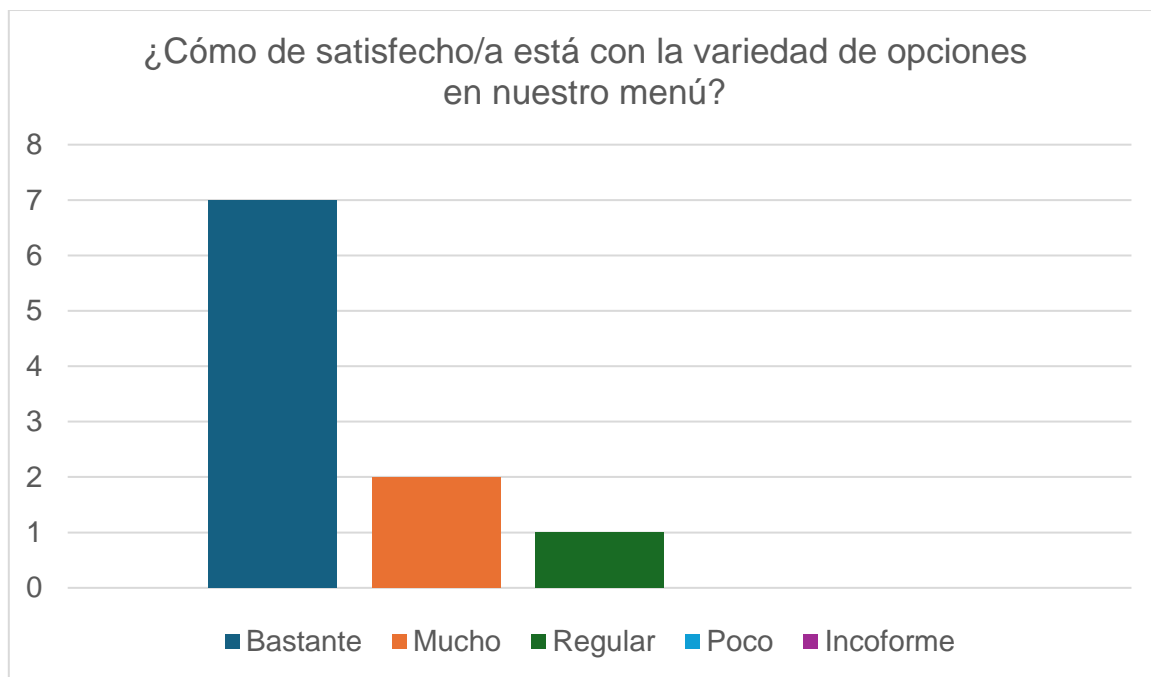


Figura 3. Tiempo de espera del cliente. (Fuente elaboración propia)

Sobre la variedad de opciones del menú, se consultó a los clientes que tan satisfecho estaba con las opciones que ofrece el menú en términos de variedad, por lo que se obtuvo como resultado que 7 personas contestaron que bastante, 2 personas contestaron que mucho, 1 persona contestó regular y poco e inconforme tuvieron 0 contestaciones. Es importante siempre mantener variedad de platillos, el restaurante cuenta con opción Buffet y a la carta, por lo que brinda la facilidad de tener gran variedad de platos.

En el ítem 3, se consultó a los clientes si creen que el menú es fácil de leer y entender, a lo que el total de los encuestados respondieron que sí, es importante tener herramientas que faciliten de manera adecuada la elección de un platillo.



Figura 4. Existe opciones vegetarianas y veganos que se ajustaran a las necesidades. (Fuente elaboración propia)

Dentro de la variedad del menú, es importante la inclusión de platos vegetarianos y veganos, de los cuales siete de las personas encuestadas contestaron que, si había suficientes opciones vegetarianas/veganos mientras que las otras 3 personas respondieron que no, siempre es bueno tener diversidad de platillos y opciones y dar ciertas inclusiones para todo tipo de clientes.

Adicional a esto, respecto a las restricciones dietéticas, se le consultó a los clientes si el menú ofrecía opciones adecuadas para personas intolerantes al gluten y la lactosa, 4 personas contestaron que sí, mientras que las otras 6 contestaron que no, en términos de inclusión se deben de tener platillos adecuados para estas personas.

Además, se consultó a los clientes sobre si el menú incluía opciones para los niños y que las mismas fueran atractivas y adecuadas para ellos, 5 personas contestaron que

sí, las otras 5 contestaron que no, los niños también son clientes importantes para el área de restaurantes, se deben de tener opciones atractivas para ellos.

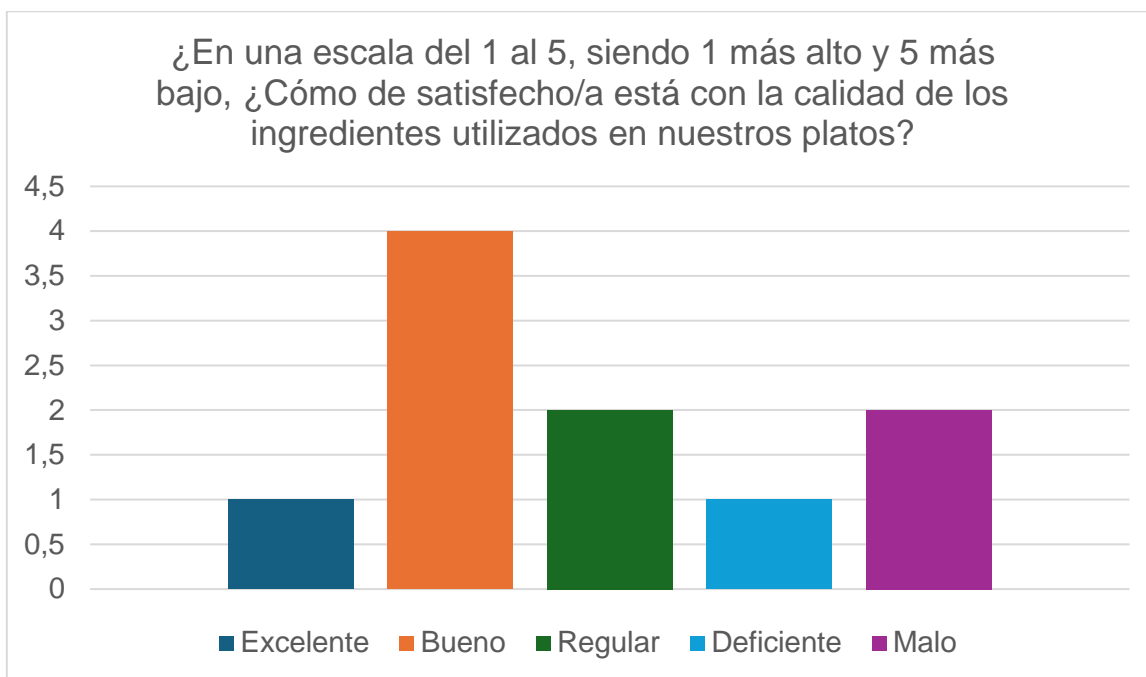


Figura 5. Calidad de los ingredientes para los platos. (Fuente elaboración propia)

En base a la calidad de ingredientes, se le consultó a los clientes que tan satisfechos estaban con los mismos en una escala del 1 al 5, donde se obtiene los siguientes resultados: 1 persona contestó que la opción excelente, 4 personas la opción Bueno, 2 personas la Regular, 1 persona la Deficiente y 2 personas la Malo. Cabe destacar que para que el restaurante mantenga su línea y no haya ninguna queja por parte de los clientes deberá aumentar la calidad de productos para la elaboración de platillos, ya que si estos llegan a bajar para ahorrar gastos va a afectar en sabor y gusto y si llegan a subir podrían llegar a afectar en ganancias y pérdidas.

Respecto a que, si los clientes consideran que los precios del menú son acordes a la calidad y variedad de platos, la respuesta por parte de todos fue que sí, siempre se debe de tener relación respecto a calidad-precio.

Se realizó una pregunta abierta a los encuestados, la cual fue la siguiente: '¿Hay algún plato en particular que le gustaría ver incluido en nuestro menú?'. Como resultado se obtuvo que se deberían añadir carnes a la parrilla, platillos con birria, mariscos como



langosta, más variedad de platos sin gluten, pollo en salsa blanca, pizza, mientras que los demás encuestados les parecía que el menú venía muy completo y no añadieron ninguno,

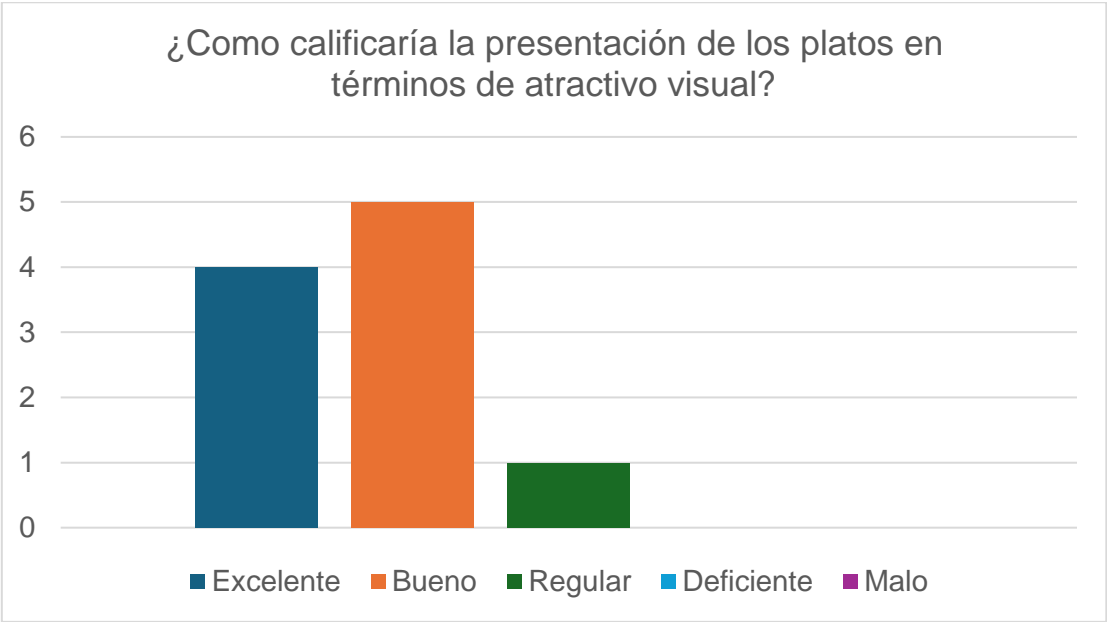


Figura 6. Atractivo de los platos. (Fuente elaboración propia)

En términos de atracción visual hacia los platillos, 4 de los clientes contestaron que era excelente, 5 contestaron que era bueno, 1 persona contesto regular, mientras que nadie contesto en las opciones de deficiente y malo. Todo entra por la vista, tener una buena atracción visual de los platillos es fundamental para que el cliente se sienta a gusto.

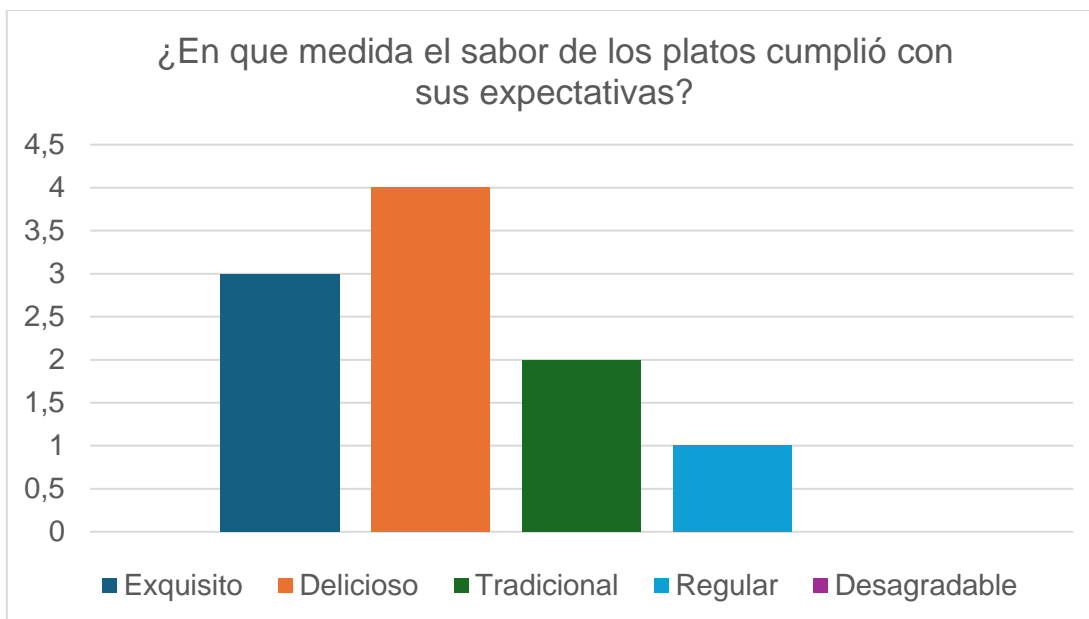


Figura 7. Sabor de los platos. (Fuente elaboración propia)

Sobre el sabor de los platillos, se le consultó a los clientes en qué medida el sabor de los platos había cumplido con sus expectativas, 3 personas contestaron que fue exquisito, 4 personas contestaron delicioso, 2 personas contestaron tradicional, 1 persona contesto regular y por último desagradable tuvo 0 contestaciones.

### 4.3 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SEMIESTRUCTURADO APLICADO A LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE PURA VIDA #3.

A continuación, se exponen los resultados del instrumento semiestructurado aplicado a personas colaboradoras del restaurante Pura Vida #3, esto con el fin de revisar la estructura organizacional de la empresa, y brindar respuesta al objetivo 2, que se basa en revisar la estructura organizacional en cuanto a segregación y delimitación de responsabilidades que garanticen un adecuado control interno y de gestión. Para desarrollar este objetivo se le realizó una encuesta a 5 de los trabajadores del restaurante pura vida #3, los cuales se encuentran: Jefe de cocina, asistente de cocina, jefe de saloneros, un salonero y la persona encargada de mantenimiento y limpieza.

La primera interrogante del cuestionario semiestructurado aplicado a personas colaboradoras del restaurante Pura Vida #3, indaga sobre el conocimiento de la misión de

la organización de parte del personal, se obtiene que, en función a la muestra seleccionada, 3 de los encuestados respondieron de manera afirmativa, asegurando conocer la misión de la empresa de un total de 5 encuestados.

Adicional a esto, se interroga sobre el conocimiento de la visión de la organización de parte de los empleados del restaurante, de la cual, se obtiene que, en función a la muestra seleccionada, 3 de los encuestados respondieron de manera afirmativa, asegurando conocer la visión de la empresa de un total de 5 encuestados.

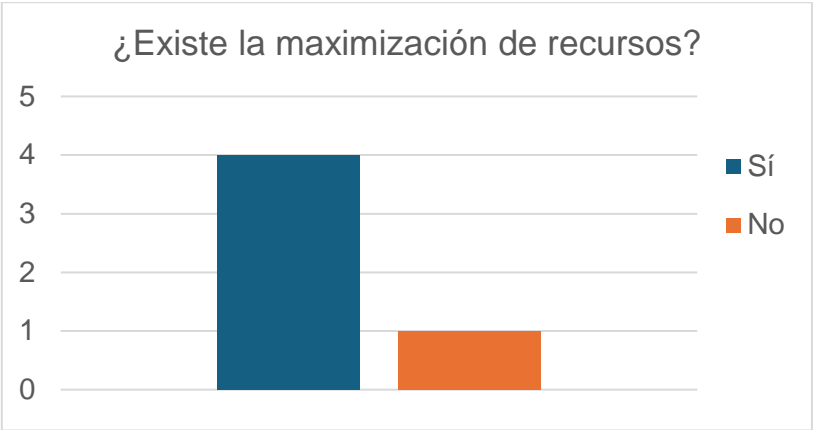


Figura 8. Maximización de recursos de cocina para la elaboración de productos. (Fuente elaboración propia)

En el ítem 3, del cuestionario semiestructurado aplicado a colaboradores de la empresa, que analiza si existe maximización de los recursos y materia prima para la elaboración de los diferentes productos, 4 colaboradores responden que, si existe maximización de recursos, mientras que una de las personas respondió de manera negativa a esta interrogante.

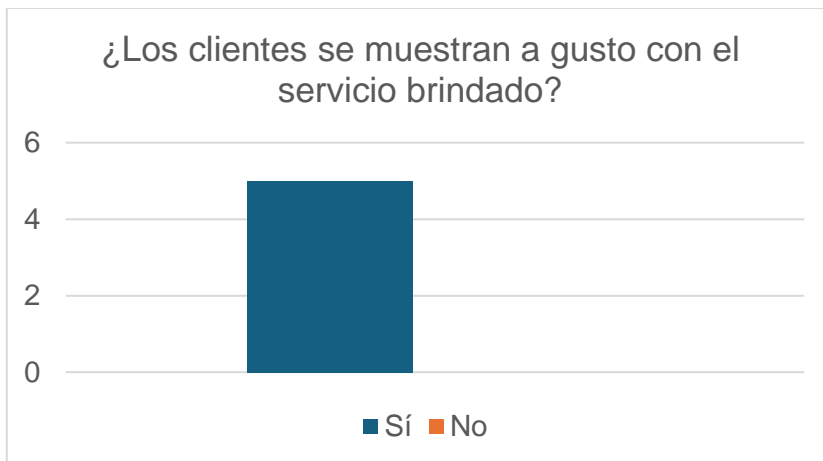


Figura 9. Percepción del personal en función a la satisfacción al cliente. (Fuente elaboración propia)

En base al servicio brindado por parte de los colaboradores, ellos creen que los clientes se muestran a gusto ya que todos los encuestados respondieron de manera afirmativa a esta interrogante.

*Un aspecto importante en el control interno es la relación entre el personal de la organización, por lo que es importante analizar este aspecto dentro del control interno la relación colaborador y gerente, el restaurante Pura Vida #3, y en función a la muestra analizada en la presente investigación, el 100% de las personas entrevistadas indica mantener una buena relación con sus compañeros y jefaturas.*

Parte de esta sana relación en el ambiente laboral, se plantea en el ítem número 9, sobre el respeto con el que se dirige el gerente hacia los demás colaboradores, de los cuales, el 100% indica que el gerente se dirige de manera respetuosa para solicitar un favor o indicar una orden.

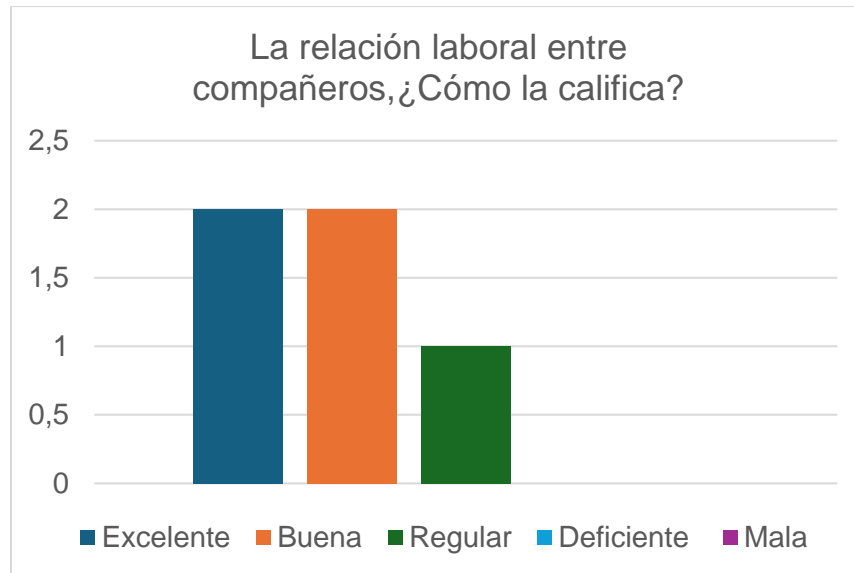


Figura 10. Relación laboral entre colaboradores. (Fuente elaboración propia)

La relación laboral entre compañeros la calificaron de la siguiente manera, 2 personas contestaron que es excelente, otras 2 que era buena y solo 1 persona contesto que era regular, se calificaría como una buena relación entre compañeros en base a los resultados obtenidos.

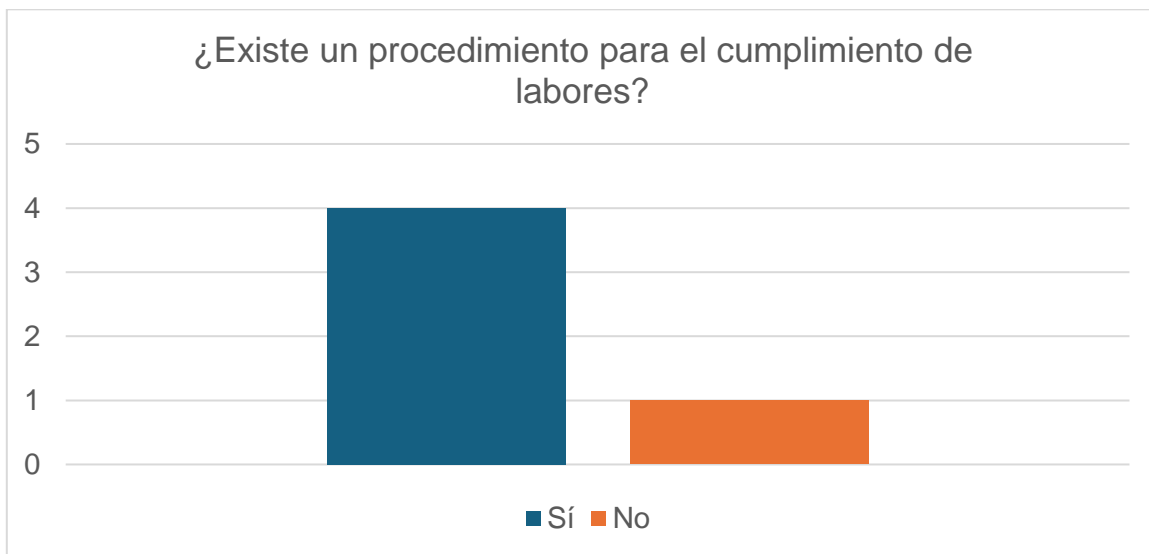


Figura 11. Diagrama de flujo para el cumplimiento de labores. (Fuente elaboración propia)

Finalmente, en el cuestionario semiestructurado aplicado a colaboradores del restaurante Pura Vida #3, analiza si existe un diagrama de flujo o ruta que indique el

procedimiento necesario para el cumplimiento de labores, de la cual sobre la clasificación y procedimientos para el cumplimiento de labores 4 de las personas encuestadas contestaron que sí, solo una persona contesto que no. El restaurante cuenta con un organigrama dentro de la empresa no tan formal, sin embargo, el gerente siempre ha mantenido al tanto a sus trabajadores sobre sus obligaciones y tareas durante su horario de trabajo.

## **CAPITULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

En función a los resultados obtenidos, de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, como primera instancia se analiza la actual gestión de control interno, en función a las actividades y procedimientos aplicados por el establecimiento para mantenerse en el mercado competitivo. La actividad principal del negocio es la comercialización de alimentos y bebidas, y cada departamento presenta actividades inherentes a cada cargo, es importante indicar que las actividades son dependientes de la naturaleza de cada puesto, por describir algunas, la función del gerente general en el caso propiamente de un restaurante, como es el caso descrito en este documento, son la promoción de las ventas, la gestión eficiente de los gastos o salidas de dinero, manejo de la caja chica y control de capital de la empresa, toma de decisiones, liderazgo del personal a su servicio, auditorías e inspecciones periódicas, control y análisis de inventarios, de esta manera organizando el funcionamiento óptimo de la empresa. Por otro lado, las actividades inherentes al jefe de cocina o chef están vinculadas directamente con la actividad del restaurante, ya que dirigen al personal de cocina, coordinan la preparación de las diferentes comandas de comida, supervisa la preparación, cocinado de los alimentos, presentación del plato y temperatura de los alimentos, fijar las porciones, fijar los turnos de cocina, y manejo de inventario, en caso de los salones y Bartender, estos se encargan de la atención del público y suministro de bebidas, manejo de efectivo y cajas finalmente, el departamento de limpieza, se encarga de mantener las instalaciones del restaurante de manera óptima para la operación y funcionamiento del establecimiento.

En función al objetivo 1, determinar la gestión del control interno con relación a las actividades inherentes del negocio y de los sistemas de información para el establecimiento de la efectividad, como se observa en el apartado de los resultados, un restaurante es una empresa compleja que cuenta con diferentes colaboradores con sus roles bien marcados, por lo anterior necesita una gestión de control interno organizada que potencie sus ventas al máximo.

Por lo anterior, la existencia de misión, visión y valores son de suma importancia para el correcto funcionamiento del negocio, en este caso, se observa en función a los resultados que efectivamente el restaurante presenta una misión y visión, la cual no se encuentra debidamente estructurada, lo que indica que de parte de la gerencia debe establecer una misión clara para el restaurante, y una visión que permita proyectarse a futuro y dentro de un mercado competitivo.



Entonces, la misión de una empresa se identifica como su razón de ser fundamental, su objetivo principal que guía todas sus acciones y decisiones, en la que se define lo que la empresa busca lograr sobre una población determinada.

La misión debe contemplar un propósito fundamental en el cual declara la razón de ser de la empresa, lo que hace y por qué lo hace, adicional a esto, debe identificar a quién se dirige la empresa y quiénes son sus principales clientes, definición de valores donde describa cómo la empresa busca mejorar la calidad de vida de sus clientes y la sociedad en general y no menos importante, tener en claro por qué la empresa se diferencia de la competencia y por qué los clientes deberían elegirla.

En función a lo anterior, la misión de un restaurante está sujeta al gusto, el estilo y el público meta, pero en general, la misión de un restaurante es brindar a los clientes una experiencia gastronómica excepcional, basada en la calidad de los alimentos siempre comprometida en servir alimentos frescos, deliciosos y de alta calidad preparados, siempre que sea posible, con ingredientes de la zona, y por otro lado, brindar un servicio al cliente excepcional garantizando que cada cliente se sienta a gusto y satisfecho con su experiencia en el restaurante.

En estos casos, la innovación y la creatividad juegan un papel fundamental en el posicionamiento en el mercado y la competencia, ya que muchos restaurantes se esfuerzan por ofrecer menús únicos y creativos que se destaquen de la competencia y deleiten a los clientes con experiencias culinarias nuevas y emocionantes, y sin dejar de lado la responsabilidad social con el medio ambiente, incluyendo el compromiso en la aplicación de prácticas sostenibles, como por ejemplo el uso de ingredientes locales y orgánicos, la reducción de residuos y el apoyo a las comunidades locales.

Entonces, como se puede observar en los resultados, el restaurante Pura Vida #3, requiere de la definición teórica de una misión, que le permita destacarse como una empresa comprometida por la satisfacción al cliente y conservación del medio ambiente.

Al igual que la misión, el restaurante Pura Vida #3, no cuenta con una visión clara, donde la visión de una empresa describe el estado futuro deseado al que aspira la empresa a largo plazo. Es una imagen inspiradora que guía y motiva a todos los miembros de la organización hacia un objetivo común. La visión del restaurante debe declarar la dirección futura deseada para la empresa gastronómica.

Esta visión refleja el deseo del restaurante de ser un lugar único y memorable, donde la calidad de la comida y la experiencia del cliente sean las máximas prioridades, y a su vez, se destaque por su hospitalidad, la innovación y la sostenibilidad. La visión de un restaurante puede variar según el concepto, el estilo de cocina y el público objetivo, pero siempre debe reflejar la búsqueda de la excelencia y la satisfacción del cliente.

Este análisis se inicia en función de los objetivos y sus subcategorías de análisis, por lo que primeramente se analiza el registro y control de salidas de efectivo y del cual se obtiene la siguiente información:

El restaurante según menciona Brandon Salazar gerente del restaurante Pura Vida, mantiene un registro de compras de productos, pero no mantiene un control de salidas de efectivo por concepto de pagos de salarios, compras, y gastos de operación, únicamente se cuenta con un registro de compras de materiales indispensables para la operación del restaurante, iniciando por la cocina, el jefe de cocina realiza un inventario y solicita los insumos que están escasos o bien se han agotado, partiendo de carnes, mariscos y otros. En este caso, Salazar indica lo siguiente “por lo que la calidad si se mantiene un inventario de entrada de insumos para así tener un control de los productos que tenemos ya que es primordial no tener en exceso ya que como son productos perecederos y se vayan a vencer y tener perdidas”. Partiendo de la información anterior, se observa que la salida de dinero se realiza de manera indirecta, y las compras se realizan según necesidades, sin protocolos administrativos, si bien es cierto, la naturaleza del negocio amerita compras extraordinarias, principalmente debido a las necesidades y ventas que el restaurante mantenga, lo que si se manifiesta es que a pesar de mantener un inventario, no se registran los gastos de manera certera, y balanceada, no se cuenta con caja chica para gastos extraordinarios, sino que los mismos son tomados de manera inmediata del capital con el que cuenta el negocio. No obstante, no se evidencia un control en la proporción de los platos, en este caso, no se controlan las porciones de carnes, medidas de alimentos, únicamente en mariscos. Cabe destacar que no se lleva un control de salidas de platillos en función de las comandas, solamente lo que el salonerero pueda cobrar a través del sistema de cajas.

Cabe detallar que otra variable a analizar es el control de entrada, del cual, se puede indicar en función a las observaciones y respuesta brindada por el gerente de tan prestigiado restaurante, donde no se cuantifica de manera directa la entrada de

productos, solamente de efectivo, mediante la venta de platillos, no cuenta con un procedimiento de control interno de las raciones de los platos, lo que puede provocar que se invierta, ya sea más o bien menos efectivo en materiales.

Como punto tres de análisis de categoría, cabe destacar que el restaurante si mantiene un adecuado manejo de inventario de los productos, aunque la racionalización de materiales no es una realidad en la actividad productiva de la empresa.

El control de inventario es de suma importancia para realizar un seguimiento continuo del inventario de alimentos y bebidas esto con el fin de evitar pérdidas materiales por desperdicio, robo o caducidad, lo que permite optimizar los niveles de existencias.

Cabe destacar que el control monetario y contable se realiza de manera directa con los sistemas de información de la empresa, en este caso el programa de ventas utilizado por la empresa regula la entrada y salida de efectivo dentro de las cajas.

Por la naturaleza del negocio, el control monetario y contable es esencial para la gestión eficaz. Por lo que se considera relevante la aplicación de un registro preciso de transacciones, que detalle todas las transacciones financieras, incluyendo ventas, compras, gastos operativos, nómina, impuestos, y otros vinculados a la naturaleza del negocio.

Un aspecto importante del control interno es el uso de software de contabilidad ya que permite automatizar y agilizar el proceso de registro de transacciones, así como para generar informes financieros precisos y en tiempo real.

Para un correcto control monetario en una empresa, se debe manejar un presupuesto que permita planificar las inversiones, por lo que establecer un presupuesto detallado y realizar un seguimiento regular asegura que los ingresos y gastos estén alineados con las metas financieras del restaurante.

Mantener de manera regular el control de costos permite analizar y controlar los costos de producción y operación, incluyendo ingredientes, mano de obra, alquiler si aplica, servicios públicos y otros gastos inherentes a la actividad económica, para maximizar la rentabilidad del restaurante.

Otro aspecto importante dentro del control monetario es la gestión de efectivo que implica la implementación de políticas y procedimientos para gestionar eficazmente el efectivo, incluyendo el manejo seguro de cajas registradoras, depósitos bancarios regulares y medidas de seguridad para prevenir el fraude.

El control monetario y contable efectivo es fundamental para la salud financiera a largo plazo de un restaurante, ya que ayuda a maximizar los ingresos, minimizar los costos y tomar decisiones informadas sobre inversiones y estrategias de crecimiento.

Por lo que cabe destacar, que el restaurante a mantenido una buena rentabilidad, sin embargo, aplicando las sugerencias anteriormente mencionadas, se optimiza al máximo la rentabilidad.

Otro aspecto relevante de analizar en el presente trabajo, se basa en la revisar la estructura organizacional en cuanto a segregación y delimitación de responsabilidades que garanticen un adecuado control interno y de gestión, por lo tanto, la separación y delimitación de funciones es un principio básico del control interno, aplicado en la gestión financiera y contable de toda empresa, incluidos los restaurantes que es el caso en estudio, por lo que dividir la responsabilidad de las tareas entre diferentes personas o departamentos evita riesgos de perdidas, errores de operación y desperdicio.

Entonces, cabe destacar que la división de las funciones dentro del restaurante entre los diferentes empleados garantiza que ninguna persona tenga control total sobre un proceso financiero en particular y a su vez, al establecer políticas y procedimientos claros para ejecución de tareas como compras, pagos y ajustes contables, garantiza que el funcionamiento de la empresa potencie al máximo su rentabilidad.

Por lo tanto, al implementar la segregación de funciones en su restaurante, aumentará la transparencia, fortalecerá los controles internos y reducirá el riesgo de pérdidas financieras debido a fraude o errores involuntarios. Esto promueve la integridad y confiabilidad de la información financiera y protege los activos de los restaurantes.

Finalmente, en el objetivo 3 se pretende evaluar los procedimientos de control interno para alcanzar la gestión efectiva de la empresa, y lograr la máxima rentabilidad de la organización, es fundamental implementar procesos de control interno efectivos.

Uno de ellos son las Políticas y procedimientos, por lo que establecer políticas y procedimientos claros para todas las actividades operativas y financieras garantiza que todos los empleados comprendan lo que se espera de ellos y cómo desempeñar sus funciones de manera adecuada y de esta manera, realizar supervisiones de manera periódica se realiza una tarea más sencilla para el gerente general, de esta manera logrando un seguimiento y vigilancia continua.

Toda empresa debe establecer procedimientos para el seguimiento y vigilancia, de manera que garantice el funcionamiento normal de los controles internos. Esto puede incluir inspecciones periódicas, auditorías internas y análisis de deficiencias, y de esta manera la empresa en este caso Restaurante puede proponer estrategias de mejora Continua, ya que con los mismos se revisa y actualiza los controles internos en función de los cambios en el entorno del restaurante y los riesgos identificados, para garantizar que los controles sigan siendo eficaces a medida que la organización crece.

Al implementar eficazmente estos procesos de control interno, las empresas pueden aumentar la rentabilidad al reducir el riesgo, mejorar la eficiencia operativa y proteger los activos.

## **CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1 CONCLUSIONES

El propósito de este trabajo fue analizar la estructura de control interno operativo en el restaurante vida #3 Jacó, Puntarenas durante el I cuatrimestre del 2024, para ello se estructuraron 3 objetivos específicos con los cuales tenemos las siguientes conclusiones

Respecto a determinar la gestión del control interno con relación a las actividades inherentes del negocio y de los sistemas de información para el establecimiento de la efectividad, gracias a la entrevista realizada al gerente, se pudo obtener una perspectiva sobre el funcionamiento del control interno en distintas áreas del restaurante, gracias a esto podemos destacar que el restaurante cuenta con procedimientos para la gestión de ventas, el control de inventario, manejo de proveedores, control de gastos y ganancias así como un seguimiento contable mensual. Sin embargo, tiene áreas deficientes ya que en distintas ocasiones hay una falta de documentación formal sobre los procedimientos, la necesidad diaria de actualización de inventario, ya que ellos trabajan de manera muy empírica, a la larga puede traerle problemas graves al negocio en los procesos operativos del mismo, ya que es necesario llevar un orden en términos de documentación, además de mantener siempre un registro de existencias y escasez en el inventario. En base a los sistemas de información hay un buen desarrollo de estos, mes a mes y también su sistema contable. Por último, el dueño siempre ha tratado de mantener un control interno sólido a su manera, está abierto a la búsqueda de nuevos proveedores, una adecuada gestión de ventas que contribuyan a mejoras en términos operativos y financieros del restaurante

Seguidamente en base a la estructura organizacional en cuanto a segregación y delimitación de responsabilidades que garanticen un adecuado control interno y de gestión, se puede observar cómo los trabajadores del lugar tienen en cuenta cuáles son sus tareas y obligaciones del restaurante, sin embargo no existe nada físico o formal que lo avale o les dé una idea a seguir, la ausencia de un organigrama es algo negativo hacia el restaurante, ya que al no estar bien planteado esto puede crear ciertos problemas, confusiones o inconformidades sobre la relación que mantienen los colaboradores, si se tuviese existiría una mayor eficiencia operativa en el restaurante. Sin embargo, el dueño siempre ha tratado de mantener una buena relación con y entre sus colaboradores, lo cual es beneficioso para la empresa, los trabajadores se encuentran a gusto con sus compañeros de trabajo y jefe, sin embargo, podría mejorar.

Respecto a evaluar los procedimientos de control interno para alcanzar la gestión efectiva de la empresa, gracias a la encuesta realizada a los clientes del restaurante se pudo observar que la satisfacción que sienten con respecto al restaurante, en términos de control interno, la atención al cliente para la mayoría fue muy buena, hubieron trabajadores que se destacaron por su gran atención, tratan de brindarle la mayor comodidad a los clientes a la hora de atenderlos y servirle sus órdenes, en lo que se analiza de los resultados no hubo ninguna inconformidad hacia ellos. La ambientación y diseño del restaurante era de agrado para susodichos, es bueno que los clientes tengan un buen impacto visual ya que los atrae, un lugar bonito y limpio a la hora de comer, gracias a las preguntas abiertas se pudo saber las inquietudes de los clientes como lo es una actualización en redes sociales, tener más variedad en el menú, contratar más personal, etc. Tener opciones en el menú para niños, para restricciones dietéticas, opciones veganas/vegetarianas.

## **6.2 LIMITACIONES**

Las limitaciones se basan en imprevistos que alteran lo planificado en el proyecto de investigación. No existió ninguna gracias a la cooperación brindada de las personas encuestadas: gerente, colaboradores y clientes.

## **6.3 RECOMENDACIONES**

Para un mejor control interno a futuro en el restaurante pura vida #3 es tener el control de inventario mejor estructurado, ya que gracias a esto la empresa va a obtener múltiples beneficios en cuestión de gastos, siempre va a mantener los productos frescos y así brindarle la misma calidad al cliente o incluso mayor.

Una estructura organizacional formalizada, un organigrama bien estructurado para que se dé la delimitación de tareas y no existan inconformidades dentro de los colaboradores. A pesar de que los clientes se mostraban conforme en como trabajaban los colaboradores del restaurante se podría realizar una capacitación de personal para que estén al tanto de todo lo que conlleva la empresa, desde su misión, visión, valores, platillos del menú, ingredientes. Además de garantizar la comunicación entre ellos para que durante la visita de los clientes puedan garantizar una excelente y rápida atención.



El restaurante puede dar una inversión en términos de redes sociales para darse a conocer mejor, actualización de redes sociales, publicidad, página web, menú digital, comida para llevar, etc.

Una mejora visual y calidad de los productos utilizados en la elaboración de platillos, más opciones atractivas tanto para niños como para las personas con restricciones dietéticas, vegetarianas/veganas, realizar el menú más inclusivo para así poder acaparar la mayor cantidad de clientes posible. Mejora visual además del local, invertir en nuevas decoraciones o inmobiliario llamativo que capte la atención de clientes potenciales y que además agilicen la atención a susodichos.

A futuro se puede realizar una investigación más a profundidad del control interno de la empresa en términos financieros para tener una mejor visión sobre el control interno que maneja la empresa.

Por último, implementando todas estas recomendaciones el restaurante pura vida #3 puede fortalecer su control interno aún más, lo que daría como resultado que las experiencias de los clientes sean aún mejor y satisfactorias y tener una mejor posición competitiva en el mercado gastronómica.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Alfaro, M. (2020). Estrategia para el mejoramiento del control interno y gestión contable del inventario de la Cruz Roja Costarricense. [Tesis de grado]. Universidad San Marcos.

<https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/1838/TFG%20CONT%200002%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *FIPCAEC*, 1(4), 58-76. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/41b>

Bayón, J. (2020). *Fundamentos de Estrategia*. Elearning

Blanco, B. (2019). *Estructuras organizacionales y competitividad. Una mirada a las medianas empresas*. Ediciones Universidad Simón Bolívar.

Calderón, D. (2021). Caracterización de factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, caso restaurante Ceviche 5, distrito de Sullana. [Tesis de grado]. Universidad Católica de los Ángeles Chimbote.

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27873/CONTROL\\_INTERNO\\_CALDERON\\_%20PUA\\_DULCE\\_ANGELA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27873/CONTROL_INTERNO_CALDERON_%20PUA_DULCE_ANGELA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Ceciliano, C. (2022). "Implementar un control interno adecuado a los cambios que se viven actualmente, para la eficaz realización del trabajo en las nuevas instalaciones de la empresa EuroTaller Calderón, S.A. en el año 2022." [Tesis de grado]. Universidad Latina de Costa Rica.

[https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/1668/1/TFG\\_Ulatina\\_Cindy\\_Ceciliano\\_Lopez\\_2006011500.pdf](https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/1668/1/TFG_Ulatina_Cindy_Ceciliano_Lopez_2006011500.pdf)

Chumpitaz, T. (2021). Análisis y propuesta de mejora del sistema de control interno de inventarios con incidencia en la rentabilidad de la empresa Hilton Garden en el distrito de Surco periodo 2018. [Tesis de grado]. Universidad Ricardo Palma.

[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4397/CONT-T030\\_44799300\\_T%20%20%20CHUMPITAZ%20RUPAY%20C%20%20%20SAR%20JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4397/CONT-T030_44799300_T%20%20%20CHUMPITAZ%20RUPAY%20C%20%20%20SAR%20JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Díaz, E. (2019). Implementación del control interno y su normativa para cumplir con la administración financiera en la junta administrativa del Liceo Rural de Gandoca, primer cuatrimestre del 2019. [Tesis de grado]. Universidad San Marcos. <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/1826/TFG%20CONT%200118%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Global Suite Solutions. (2023). *¿Qué es el modelo COSO?*. [https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-modelo-coso/#%C2%BFQUE ES EL MODELO COSO](https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-modelo-coso/#%C2%BFQUE%20ES%20EL%20MODELO%20COSO)
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Educación.
- Hidalgo, R. (2020). "Auditoría de control interno, mediante la evaluación de los componentes del control interno según el modelo COSO III, en las diferentes áreas de trabajo, con la finalidad de verificar la eficiencia, eficacia y seguridad en la administración de los recursos públicos y privados administrados bajo la responsabilidad de la Asociación Solidarista de Empleados de la Cruz Roja Costarricense (ASECRUC), para el año 2019". [Tesis de grado]. Universidad Latina de Costa Rica. [al](#)
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2019). *Administración: una perspectiva global y empresarial (decimotercera edición)*. McGraw Hill.
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T., y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.
- Méndez, A., Oliva, R., Salazar, J., Villegas, E. (2016). Propuesta de un Sistema de Información Integrado de Calidad y Ambiente en PYMES, en colaboración con la Dirección General de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica. [Tesis de grado]. Universidad de Costa Rica.
- Pereira, C. (2019). *Control Interno en las Empresas: su aplicación y efectividad (primera edición)*. Punto Gif. <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=xM DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=P>

[P4&dq=control+interno+libro&ots=BMRsLACqkY&sig=ppVgi-lekqw1Mim1LBr6NJGhMZw#v=onepage&q&f=false](#)

Pinillos, J. (2019). El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Don Lolo, año 2018. *[Tesis de grado]*. Universidad de San Pedro. [http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/19554/Tesis\\_67373.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/19554/Tesis_67373.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quesada, D., y Salazar, J. (2022). Propuesta para la mejora del sistema de control interno de la Municipalidad de Moravia enfocado en los procesos de recaudación de los ingresos tributarios. *[Tesis de grado]*. Universidad de Costa Rica. <https://repo.sibdi.ucr.ac.cr/bitstream/123456789/19587/1/46999.pdf>

Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., y Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&tlng=es)

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmerica*, 9(3), 2. [doi: 10.33210/ca.v9i3.336](https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336).

Silva, T. (2021). Caracterización de los factores relevantes del control interno de la pequeña empresa “Restaurant Polleria karaoke Pachas” s.r.l del distrito de Huaraz, 2021. *[Tesis de grado]*. Universidad Católica de los Ángeles Chimbote. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28541/CARACTERISTICAS\\_FACTORES\\_RELEVANTES\\_SILVA\\_ALVA\\_TERESA\\_GRACIELA%281%29.pdf?sequence=3&is](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28541/CARACTERISTICAS_FACTORES_RELEVANTES_SILVA_ALVA_TERESA_GRACIELA%281%29.pdf?sequence=3&is)

Jimenez, V. A. (9 de Noviembre de 2022). *Espacios publicos*. Obtenido de <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/20100/15010>

## **ANEXOS**



3. ¿El personal estuvo dispuesto a adaptarse a sus necesidades y preferencias durante su visita?

( ) Sí ( ) No

4. ¿El personal mostró conocimiento sobre los platos, ingredientes o recomendaciones especiales?

( ) Sí ( ) No

5. ¿Cómo de satisfecho/a está con la rapidez en la atención que recibió de nuestro personal?

( ) Bastante ( ) Satisfecho ( ) Nada satisfecho

( ) Mucho ( ) Poco Satisfecho

6. ¿El personal estuvo disponible y visible para atender sus necesidades durante su visita?

( ) Sí ( ) No

7. ¿Hubo algún miembro del personal en particular que se destacó por su excelente atención o servicio?

( ) Sí ( ) No

¿Quién?: \_\_\_\_\_.

8. ¿La ambientación y el diseño de nuestro restaurante contribuyeron a una experiencia agradable?

( ) Sí ( ) No

9. ¿qué tan limpio encontró nuestro restaurante en términos de higiene y orden?

( ) Bastante ( ) Regular

( ) Mucho ( ) Poco



10. ¿Hay algún aspecto en particular en el que crea que podríamos mejorar para brindar un mejor servicio?

---

---

---

11. cómo de satisfecho/a está con la variedad de opciones en nuestro menú?

- Bastante                       Regular                       Inconforme  
 Mucho                               Poco

12. ¿Encuentra nuestro menú fácil de leer y entender?

- Sí     No

13. ¿Hubo suficientes opciones vegetarianas/veganas que se ajustaran a sus necesidades?

- Sí     No

14. ¿El menú ofrece opciones adecuadas para personas con restricciones dietéticas (sin gluten, sin lactosa, etc.)?

- Sí     No

15. ¿El menú incluye opciones para niños que sean atractivas y adecuadas para ellos?

- Sí     No

16. En una escala del 1 al 5, ¿cómo de satisfecho/a está con la calidad de los ingredientes utilizados en nuestros platos?

Sí  No

17. ¿Considera que los precios en nuestro menú son acordes a la calidad y variedad de los platos?

Sí  No

18. ¿Hay algún plato en particular que le gustaría ver incluido en nuestro menú?

---

19. ¿Cómo calificaría la presentación de los platos en términos de atractivo visual?

Excelente  Regular  Malo

Bueno  Deficiente

20. ¿En qué medida el sabor de los platos cumplió con sus expectativas?

Exquisito  Tradicional  Desagradable

Delicioso  Regular

**¡Muchas gracias!**

## **Entrevista para el estudio de la Estructura de Control Interno Operativo en el Restaurante Pura Vida #3, Jacó**

(Dirigida al Gerente General del restaurante)

La presente entrevista tiene como objeto conocer el funcionamiento interno del Restaurante Pura Vida #3, la cual es anónima, pero los resultados de esta investigación permiten identificar aportes en el manejo de Control Interno dentro de la Organización.

1. ¿Cuál es la Misión de la empresa?
2. ¿Cuál es la visión de la empresa?
3. ¿Cómo gestiona el jefe de cocina los pedidos?
4. Mantiene un inventario de salida de platillos.
5. Mantiene un inventario de entrada de insumos para la industria gastronómica.
6. ¿Conoce las porciones o raciones para elaborar un plato, ya sea en unidad o gramos?
7. ¿Cuantifica la inversión aproximada por plato?
8. ¿Cuáles son los medios de pagos que la empresa utiliza para la venta de productos?
9. ¿Mantiene cuantificada la inversión por bebida?
10. Mantiene un control de entrada y salida de dinero, por concepto de pago de salarios y horas extras.
11. Cuenta con un control de entrada y salida de dinero, por concepto de pago pedidos de materia prima para la elaboración de productos.
12. La empresa cuenta con un organigrama o recetario para la elaboración de los platillos, con sus respectivas raciones.
13. Mantiene cuantificado el uso de materiales por concepto de limpieza.
14. Mantiene inventario al día de materiales, ya sea por compra o deterioro.
15. Los colaboradores conocen la misión y visión de la empresa.
16. Los colaboradores conocen los valores de la empresa.
17. Mantiene un registro de proveedores.
18. ¿Cuál es el medio de pago aplicado a los proveedores para el restaurante #3?
19. ¿Cómo hace para controlar el negocio en un día de trabajo?
20. ¿Cómo se realiza el servicio contable del negocio y cada cuanto se realizan los sistemas contables?

## **Entrevista para el estudio de la Estructura de Control Interno Operativo en el Restaurante Pura Vida #3, Jacó**

(Dirigida al personal del restaurante)

La presente entrevista tiene como objeto conocer el funcionamiento interno del Restaurante Pura Vida #3, la cual es anónima, pero los resultados de esta investigación permiten identificar aportes en el manejo de Control Interno dentro de la Organización.

1. ¿Conoce la Misión de la empresa?  
 Sí  No
2. ¿Conoce es la visión de la empresa?  
 Sí  No
3. Existe maximización de recursos.  
 Sí  No
4. Los clientes se muestran a gusto con el servicio brindado.  
 Sí  No
5. Los clientes se muestran a gusto con los platillos ordenados.  
 Sí  No
6. Existe una buena relación laboral entre los colaboradores y el gerente.  
 Sí  No
7. El gerente se dirige con respecto a su persona.  
 Sí  No
8. La relación laboral con los demás compañeros ¿Cómo se califica?  
 Excelente  Regular  Malo  
 Bueno  Deficiente
9. Existe un procedimiento para el cumplimiento de labores.  
 Sí  No

## **ANEXO 2. DECLARACIÓN JURADA**

Yo, María José Segura Peraza , mayor de edad, cédula de identidad número 1-1854-0978 , en condición de egresada de la carrera de Administración de negocios de la Universidad Hispanoamericana, y advertido(a) de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Bachillerato , mi trabajo de graduación titulado “Estructura de control interno operativo en el restaurante Pura Vida #3 Jacó, durante el I cuatrimestre del 2024” es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: “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, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de San José, el 20 de mayo del año dos mil venticuatro.

María José S.

María José Segura Peraza

Cédula de identidad: 1-1854-0978

## **ANEXO 3. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN**

Puntarenas, Jacó, 17 de Enero de 2024.

Señoras y señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de dueño del Restaurante Pura Vida #3, brindo autorización para que la estudiante María José Segura Peraza, cédula de identidad 1-1854-0978, desarrolle en esta empresa/organización/institución e trabajo de investigación titulado: "Estructura de control interno operativo en el restaurante Pura Vida #3 Jacó, durante el I cuatrimestre del 2024".

Además, indico que en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, puede utilizarse públicamente el nombre de esta empresa.

Además, solicito que toda la información obtenida de esta empresa se utilice de manera confidencial, solamente para fines investigativos y educativos. En ese sentido, indico que en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, se recurra a un pseudónimo o nombre ficticio para mantener nuestro anonimato.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico [restaurantepuravida3@gmail.com](mailto:restaurantepuravida3@gmail.com), o al teléfono +506 8644 7887.

Atentamente,



Brandon Salazar Peraza

Dueño del restaurante Pura Vida #3

## ANEXO 4. CARTA APROBACIÓN DE TFG POR PARTE DE LA PERSONA TUTORA

San José, 17 de mayo de 2024

**Señor**  
**Luis Vargas Zúñiga**  
**Director- Facultad de Ciencias Económicas**  
**Universidad Hispanoamericana**

Estimado señor:

La estudiante **María José Segura Peraza**, cédula de identidad número **1-1854-0978**, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado, **” Estructura de Control Interno Operativo en el Restaurante Pura Vida #3 Jaco, Puntarenas, durante el I Cuatrimestre de 2024”** el cual ha elaborado para optar por el grado académico de bachillerato.

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%	26%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	19%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	19%
	TOTAL		93%

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

Atentamente,

JOSE ISMAEL  
ALPIZAR VARGAS  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por  
JOSE ISMAEL ALPIZAR  
VARGAS (FIRMA)  
Fecha: 2024.05.17 15:50:12  
-06'00'

***José Ismael Alpízar Vargas***  
***Cédula identidad N 2-0529-0967***  
***Carné Colegio Profesional N***



## **ANEXO 5. CARTA DE APROBACIÓN POR PARTE DEL TFG POR PARTE DEL LECTOR**

San José, 24 de Junio del 2024.

**Señoras y señores**

**Facultad de Ciencias Económicas Estudiantiles**

**Universidad Hispanoamericana**

**Estimadas personas:**

La estudiante María José Segura Peraza, cédula de identidad 1-1854-0978, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado “ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO EN EL RESTAURANTE PURA VIDA #3 JACÓ, PUNTARENAS DURANTE EL I CUATRIMESTRE DEL 2024”, el cual ha elaborado para obtener su grado de Bachillerato.

He revisado y he hecho las observaciones al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y el análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la correspondencia 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.

Atentamente,

ALEXANDER  
CORDERO  
CESPEDES (FIRMA)



Firmado digitalmente por  
ALEXANDER CORDERO  
CESPEDES (FIRMA)  
Fecha: 2024.06.24  
10:29:31 -06'00'

Alexander Cordero Céspedes, lic.

Cédula de identidad: 1-732-096

Carné Profesional: 5813

## **ANEXO 6. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICATION ELERCTRONICA DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN.**

San José, 24 de Junio del 2024

Universidad Hispanoamericana

Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

La suscrita María José Segura Peraza con número de identificación 1 1854 0978 autor (a) del trabajo de graduación titulado “ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO EN EL RESTAURANTE PURA VIDA #3 JACÓ, PUNTARENAS DURANTE EL I CUATRIMESTRE DEL 2024” presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar por el título de Bachillerato; 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° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

María José Segura peraza

Cédula de identidad: 1 1854 0978

María José S.

## **ANEXO 7. 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) La autora acepta 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) La autora manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que es ella quien asume 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), LA AUTORA GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.