



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**EL ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA EL
MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MICROEMPRESAS
DEL SECTOR ALIMENTICIO.**

AUTORAS:

**ASTUDILLO IDROVO, ANDREA ELIZABETH
DEL ROSARIO MUÑIZ, GABRIELA ANDREA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL**

TUTOR: Econ. Flor Karina Govea, PhD

Guayaquil, Ecuador

15 de septiembre del 2020



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: **Astudillo Idrovo, Andrea Elizabeth** y **Del Rosario, Gabriela Andrea**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de: **Ingenieras Comerciales**.

Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del 2020

TUTORA

f. _____
ECON. FLOR KARINA GOVEA, PHD.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
MGS. PICO VERSOZA LUCIA MAGDALENA.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Astudillo Idrovo, Andrea Elizabeth y Del Rosario, Gabriela**

Andrea.

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación “**El análisis del control interno administrativo para el mejoramiento del desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio**” previa a la obtención del Título de: Ingeniera Comercial, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del 2020

LAS AUTORAS

f. _____

Astudillo Idrovo, Andrea Elizabeth

f. _____

Del Rosario, Gabriela Andrea



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Astudillo Idrovo, Andrea Elizabeth y Del Rosario, Gabriela**

Andrea.

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación **“Influencia de la investigación y desarrollo en la productividad de las empresas del sector manufacturero”** cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del 2020

LAS AUTORAS

f. _____

Astudillo Idrovo, Andrea Elizabeth

f. _____

Del Rosario, Gabriela Andrea

REPORTE URKUND

The screenshot shows the URKUND report interface. On the left, document details are listed: Documento: ANDREA ASTUDILLO-GABRIELA DEL ROSARIO.pdf (D78328005); Presentado: 2020-08-28 21:59 (-05:00); Presentado por: andreastudillo_@hotmail.com; Recibido: karina.govea.ucsg@analysis.orkund.com. A summary states: 1% de estas 71 páginas, se componen de texto presente en 13 fuentes. On the right, a 'Lista de fuentes' table is visible, listing various sources with their categories and file names/URLs. The interface includes a navigation bar at the bottom with icons for search, zoom, and other functions, and a Windows taskbar at the very bottom.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	http://repositorio.utn.edu...
	https://www.aec.es/web/g...
	http://repositorio.uladech...
	http://repositorio.unicarta...
	TESIS_JHAEL SIPIRAN 04.0...
	Tesis Final- Asencios 2020.pdf
	http://repositorio.uladech...

LAS AUTORAS

f. _____

Astudillo Idrovo, Andrea Elizabeth

f. _____

Del Rosario, Gabriela Andrea

TUTORA

f. _____

ECON. FLOR KARINA GOVEA, PHD.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme salud y fortaleza de poder avanzar en cada paso que doy dentro de
mi vida educativa y profesional.

A mis padres, quienes fueron mi mayor motivación para poder culminar uno de tantos
logros y por su lucha constante para que pueda ingresar a una de las mejores universidades
del país. Gracias por todo el esfuerzo que hacen por sus hijas, por tanto apoyo, les debo tanto.

No existen palabras para agradecerles. Sin ustedes no hubiera sido posible.

A mi abuelita Florita, que lamentablemente no pudo presenciar este momento, pero sé
que estaría muy feliz y orgullosa de mí.

A mi hermana Betsy, siempre mi luz al final del túnel, sin duda fue una de las
personas que me ayudó demasiado en todo este tiempo. Gracias por extenderme tu mano en
momento difíciles.

A mi compañera Andrea, por compartir conmigo esta aventura que nos costó lágrimas
y que al final podemos decir, ¡lo logramos!

Gaby

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por apoyarme incondicionalmente a lo largo de la vida universitaria y por brindarme la oportunidad de graduarme de tan prestigiosa universidad. Nunca olvidare el enorme sacrificio que hicieron para que pueda cumplir esta meta, tantas madrugadas y desveladas en las que me acompañaron sin pensar en sus necesidades, solo importaban las mías.

A mis hermanos, que a medida que transcurrían los semestres se tuvieron que acoplar al ritmo en el que me encontraba, sin descontento.

A los profesores que, a lo largo de la carrera, supieron motivarnos a ser mejores tanto en lo personal como en lo profesional y nos impartieron sus valiosos conocimientos.

A mi compañera Gaby, por siempre poder contar con ella, por todos los momentos vividos, por compartir cada momento, hasta poder decir ¡lo logramos, cumplimos nuestra meta!

A nuestra tutora de tesis, por guiarnos y ayudarnos a cumplir esta meta, dándonos sus mejores consejos.

A Química Amtex, por brindarme la oportunidad de trabajar y estudiar, apoyándome ante cualquier duda, ofreciendo la manera de poner en práctica los conocimientos obtenidos en la universidad, gracias a ellos pude costear la universidad y cumplir mi meta.

Andrea.

DEDICATORIA

A Dios, que me regaló la oportunidad de poder compartir y tener una familia
maravillosa.

A mi madre, Rosario Muñiz, por ser una excelente madre, por todos los consejos y la
motivación que me has dado, por ayudarme en absolutamente todo, por siempre confiar y
preocuparte tanto por mí. Eres el mejor ser humano que he conocido

A mi padre, Guillermo Del Rosario, por siempre jugártelas para ver la manera de
cómo darnos lo mejor a mi hermana y a mí, por motivarnos a ser mejores cada día y no
conformarnos con poco.

A mi abuelita Florita, quien estuvo conmigo durante toda mi infancia y adolescencia,
éste logro también va por ti. Amada mami Florita.

A mi hermana, sin duda, mi ejemplo a seguir. Guerrera, gracias por tu cariño y apoyo
incondicional.

A mis mascotas, que son miembro de mi familia; Toñito, Candy, Gringa, Mike, Cori y
todas las que ya no están.

Gaby

DEDICATORIA

A mis papás, Jhoana Idrovo, Fausto Astudillo; que sin ellos esta meta no pudiera ser cumplida, sin sus consejos y sin su ejemplo de siempre querer salir adelante y ser mejores cada día, por todo el sacrificio económico que hicieron, por siempre apoyarme. Esto es por y para ustedes. Los amo.

A mis hermanos, por estar siempre apoyándonos y porque por ellos siempre trato de ser un buen ejemplo de que, si te lo propones, las metas si se cumplen.

A mis abuelitos maternos que ya no están aquí, pero siempre me acompañan, ya que siempre les alegraba saber que culminaba un nuevo semestre.

A mis abuelitos paternos, que a pesar de la distancia siempre están presentes, alegrándoles mis logros.

A mi novio, Paul Medina; gracias a su apoyo emocional a lo largo de este trayecto, por ser el empuje que necesitaba para no darme por vencida nunca, y poder cumplir nuestras metas de vida.

A Mia, que es más que una mascota es mi familia, estuvo a mi lado en todo el trayecto de esta aventura, durmiendo, pero acompañándome. También a Lucas que, aunque ya no esté con nosotros el me acompaño en el inicio de esta aventura llamada universidad.

Andrea.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____
Econ. Pico Versoza, Lucía, MSc

DIRECTORA DE CARRERA

f. _____
Econ. Arévalo Avecillas, Danny, PHD

COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____
OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CALIFICACIÓN

f. _____
ECON. FLOR KARINA GOVEA, PHD.

Guayaquil, 28 de agosto de 2020

Economista

Danny Arévalo Avecillas

COORDINADOR UTE A-2020

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis consideraciones:

Economista **Flor Karina Govea Andrade**, Docente de la Carrera de Administración de Empresas, designada TUTORA del proyecto de grado de la Srta. **ASTUDILLO IDROVO, ANDREA ELIZABETH**, cúmplase informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“EL ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR ALIMENTICIO”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 1% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2020 a mi cargo, en la que me encuentro designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“EL ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR ALIMENTICIO”**, Flor Karina Govea Andrade, tutora de la Srta. **ASTUDILLO IDROVO, ANDREA ELIZABETH**, y eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10; Diez sobre Diez.

Atentamente,



FLOR KARINA GOVEA ANDRADE

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN



ASTUDILLO IDROVO, ANDREA ELIZABETH

C.I. 0931841605

Guayaquil, 28 de agosto de 2020

Economista

Danny Arévalo Avecillas

COORDINADOR UTE A-2020

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis consideraciones:

Economista **Flor Karina Govea Andrade**, Docente de la Carrera de Administración de Empresas, designada TUTORA del proyecto de grado de la Srta. **DEL ROSARIO, GABRIELA ANDREA**, cúmplase informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“EL ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR ALIMENTICIO”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 1% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2020 a mi cargo, en la que me encuentro designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“EL ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR ALIMENTICIO”**, Flor Karina Govea Andrade, tutora de la Srta. **DEL ROSARIO, GABRIELA ANDREA**, y eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

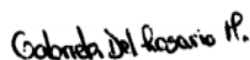
La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10; Diez sobre Diez.

Atentamente,



FLOR KARINA GOVEA ANDRADE

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN



DEL ROSARIO, GABRIELA ANDREA

C.I. 0952284776

Índice General

AGRADECIMIENTO	VI
AGRADECIMIENTO	VII
DEDICATORIA	VIII
DEDICATORIA	IX
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	X
CALIFICACIÓN	XI
Índice General.....	XIV
Índice de Tablas	XVII
Índice de Figuras.....	XVIII
Índice de Anexos.....	XX
Resumen.....	XXI
Abstract	XXII
Introducción	2
Formulación del Problema.....	2
Objetivos	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Justificación	8
Hipótesis	11
Hipótesis General.....	11

Hipótesis Específicas	11
Limitaciones.....	12
Delimitaciones	13
Capítulo I. Revisión de la literatura	14
Marco Teórico.....	14
Control Interno.....	14
Desempeño.....	32
Empresas	45
Marco Referencial.....	49
Control Interno Administrativo.....	49
Desempeño Laboral	52
Control Interno Administrativo y Desempeño Laboral	54
Capítulo II: Marco Metodológico	58
Diseño de la Investigación	58
Tipo de Investigación.....	59
Alcance	60
Población.....	61
Muestra	62
Técnica de Recolección de Datos	63
Análisis de Datos	67
Capítulo III: Resultados	68

Análisis de Resultados	70
Análisis Descriptivo.....	70
Análisis correlacional.....	104
Discusión.....	116
Conclusiones	119
Recomendaciones	123
Referencias.....	126
Anexos	140
Anexo01: Cuestionario	140
Anexo02: Resultados de la Correlación de las Variables	142
Ajuste de Curva de la Relación entre las Variables.....	142
Ajuste de Curva de la Relación entre la Variable Independiente y la Dimensión	
Eficacia	143
Ajuste de Curva de la Relación entre la Variable Independiente y la Dimensión	
Eficiencia.	145
Ajuste de Curva de la Relación entre la Variable Independiente y la Dimensión	
Economía.	146
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN.....	3

Índice de Tablas

Tabla 1. Clasificación de las empresas por actividad económica.....	46
Tabla 2. Descripción CIIU de la microempresa objetivo.	47
Tabla 3. Clasificación de las empresas por tamaño.	48
Tabla 4. Descripción de la población.....	61
Tabla 5. Niveles de correlación.	67
Tabla 6. Categorización de la variable independiente control interno administrativo.	77
Tabla 7. Categorización de la dimensión ambiente interno.....	79
Tabla 8. Categorización de la dimensión actividades de control.....	84
Tabla 9. Categorización de la variable dependiente.	90
Tabla 10. Categorización de la dimensión eficacia.	92
Tabla 11. Categorización de la dimensión eficiencia.	96
Tabla 12. Categorización de la dimensión economía.	101
Tabla 13. Prueba de normalidad de los datos de las variables.....	106
Tabla 14. Prueba de normalidad de los datos de las dimensiones de la variable desempeño laboral.	107
Tabla 15. Correlación entre las variables.....	109
Tabla 16. Correlación entre la variable independiente y la primera dimensión de la variable dependiente.	111
Tabla 17. Correlación entre la variable independiente y la segunda dimensión de la variable dependiente.	113
Tabla 18. Correlación entre la variable independiente y la tercera dimensión de la variable dependiente	115

Índice de Figuras

Figura 1. Estructura de control del informe COSO.	27
Figura 2. Relación de las variables.	60
Figura 3. Fórmula de la muestra	62
Figura 4. Años de operación del establecimiento.	71
Figura 5. Empleados del establecimiento.	71
Figura 6. Tipo de empleados del establecimiento.	72
Figura 7. Conocimiento sobre el control interno administrativo.	73
Figura 8. Conocimiento sobre el desempeño laboral.	73
Figura 9. Aplicación de algún tipo de control interno.	74
Figura 10. Disposición a implementar un control interno administrativo.	75
Figura 11. Comparativo del nivel de las variables independiente y dependiente.	76
Figura 12. Nivel de percepción de la variable independiente de control interno administrativo.	77
Figura 13. Comparativo del nivel de las dimensiones de la variable independiente. ..	78
Figura 14. Nivel de percepción de la dimensión ambiente interno.	79
Figura 15. Socialización del organigrama.	80
Figura 16. Fomentación de los valores organizacionales.	80
Figura 17. Funciones de cada puesto de trabajo.	81
Figura 18. Controles en los procesos administrativos.	82
Figura 19. Evaluaciones del desempeño de los colaboradores.	82
Figura 20. Aplicación de sanciones a los colaboradores.	83
Figura 21. Nivel de percepción de la dimensión actividades de control.	85
Figura 22. Actividades de control para prevenir errores.	85
Figura 23. Conocimiento de las políticas y procedimientos.	86

Figura 24. Control para la protección física de los activos fijos.....	87
Figura 25. Asistencia de los colaboradores.....	88
Figura 26. Separación de los gastos de la empresa con los gastos personales.....	88
Figura 27. Respaldo de las operaciones.	89
Figura 28. Nivel de percepción de la variable dependiente desempeño laboral.....	91
Figura 29. Comparativo del nivel de las dimensiones de la variable dependiente.	91
Figura 30. Nivel de percepción de la dimensión eficacia.	93
Figura 31. Cumplimiento de labores de manera puntual.	93
Figura 32. Realización del trabajo de manera organizada.	94
Figura 33. Cooperación para el logro de las metas.....	95
Figura 34. Reconocimiento del esfuerzo de los colaboradores.....	95
Figura 35. Nivel de percepción de la dimensión eficiencia.	97
Figura 36. Aportar nuevas ideas para el desarrollo del trabajo.....	97
Figura 37. Resolver inconvenientes durante el trabajo.....	98
Figura 38. Realización con precisión las tareas de cada puesto.	99
Figura 39. Realización eficientemente de las tareas.	100
Figura 40. Nivel de percepción de la dimensión economía.	101
Figura 41. Prevención de errores.	102
Figura 42. Puntualidad en el horario laboral.....	102
Figura 43. Confidencialidad de la información.	103
Figura 44. Recomendaciones para minimizar gastos.....	104
Figura 45. Gráfico de relación entre la variable independiente y la variable dependiente.	109
Figura 46. Relación entre la variable independiente y la primera dimensión de la variable dependiente.	111

Figura 47. Relación de la variable independiente con la segunda dimensión de la variable dependiente.	113
--	-----

Figura 48. Relación de la variable independiente con la tercera dimensión de la variable dependiente.	115
--	-----

Índice de Anexos

Anexo 1. Cuestionario	140
Anexo 2. Gráficos de los resultados del Spss	142

Resumen

El presente trabajo de tesis tiene como objetivo analizar el control interno administrativo bajo el sistema COSO II para mejorar el desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio, actividad restaurantes de la ciudad de Guayaquil. Se trata de una investigación de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo, en virtud de que se recolecta información a través de una encuesta cuyos resultados fueron posteriormente tabulados, graficados y analizados para una mayor comprensión de la información procesada. Se realiza encuesta a representantes de 344 empresas del sector alimenticio de Guayaquil, cuyas respuestas permitieron conocer más de cerca la problemática y a través de las opiniones de los encuestados, definir el cumplimiento o no de los objetivos planteados en el estudio. También es importante señalar que, se realizó prueba de normalidad para conocer la distribución normal de los datos obtenidos y analizados, tales resultados conllevaron a la utilización del coeficiente de correlación de Spearman a través del cual se pudo conocer la correlación de las variables de estudio. Como resultado final se logró precisar la aceptación de las hipótesis planteadas referente a la correlación de las variables de estudio, lo que significó que si existe una relación positiva moderada del control interno administrativo para el mejoramiento del desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio. Estos resultados destacan la importancia del control interno en las organizaciones, como parte fundamental de una adecuada gestión, que conlleva a resultados positivos para la gerencia.

Palabras claves: Control interno, gestión administrativa, COSO II, desempeño laboral, talento humano, microempresas, coeficiente de correlación.

Abstract

The present thesis work has as an objective to analyze the internal administrative control under the COSO II system to improve the work performance of micro-enterprises in the food sector, restaurant activity in the city of Guayaquil. It is a descriptive research with a quantitative approach, by virtue of which information is collected through a survey, the results of which were later tabulated, plotted and analyzed for a better understanding of the processed information. A survey was conducted of representatives of 344 companies in the Guayaquil food sector, whose responses allowed us to learn more about the problem and, through the opinions of the respondents, define whether or not the objectives set in the study were met. It is also important to point out that a normality test was performed to know the normal distribution of the data obtained and analyzed, such results led to the use of the Spearman correlation coefficient through which the correlation of the variables of study. As a final result, it was possible to specify the acceptance of the hypotheses raised regarding the correlation of the study variables, which meant that if there is a moderate positive relationship of internal administrative control for the improvement of the work performance of micro-enterprises in the food sector. These results highlight the importance of internal control in organizations, as a fundamental part of proper management, which leads to positive results for management.

Keywords: *Internal control, administrative management, COSO II, work development, human talent, micro-enterprise, correlation coefficient,.*

Introducción

Formulación del Problema

El control interno (CI) es una parte fundamental dentro de cualquier organización sin importar el tamaño, naturaleza o su actividad económica, ya que es un sistema que sirve de guía para el buen desarrollo de todas las actividades dentro de la empresa sean estas administrativas, financieras o contables, para que la organización pueda crecer y mantenerse en el tiempo generando rentabilidad, liquidez para los dueños o accionistas y plazas de trabajo para la comunidad, dinamizando así la economía e incrementando el producto interno bruto (PIB) de los países.

Por esta razón la importancia que las empresas cuenten con un sistema de control interno (SCI) ha ido incrementando en los últimos años para verificar la eficiencia, productividad y desempeño de las mismas, pero no todas las organizaciones están conscientes de ello o le dan la importancia necesaria, por lo general estas organizaciones son las microempresas ya que en su mayoría están conformadas por familias o con muy pocos trabajadores externos que empezaron con la idea de un emprendimiento para poder generar más liquidez de efectivo y mejorar la calidad de vida del núcleo familiar, pocas veces tienen conocimientos administrativos o contables y este tipo de empresas se mantienen en el mercado por las ventas del día a día sin conocer a fondo si realmente están generando alguna utilidad y sin poder conocer el desempeño laboral de los trabajadores.

Según Mantilla (2018) el control interno también ayuda a la administración a asegurar que cumplan con sus responsabilidades ambientales, sociales y legales; el

control interno incluye reglas fiduciarias para planes de beneficios a empleados, regulaciones sobre seguridad de trabajadores, y reglas para un adecuado manejo de desechos, el asegurar el cumplimiento protege la reputación de la empresa.

La administración ve el control interno desde la perspectiva amplia de la organización completa, su responsabilidad es desarrollar los objetivos y las estrategias de la entidad, para dirigir sus recursos humanos y materiales a fin de conseguir los objetivos (Mantilla, 2018). Uno de los modelos que nos permite medir el control interno es el sistema de Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) que tiene como objetivo desarrollar de mejor manera los principios básicos de mejora continua.

Medina (2015) indica que el informe COSO tiene un completo marco conceptual de control interno, el cual tiene definido al control interno y la identificación y análisis de sus elementos; además, facilita dos herramientas prácticas de especial utilidad las cuales son: una guía para la preparación de los informes de la dirección referidos al control interno, y la otra herramienta es una colección de instrumentos aplicables en la evaluación de los sistemas de control.

Servin (2019) dice que, usualmente las pequeñas y medianas empresas cuentan con un sistema de administración precario, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito, sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas.

La escasez de conocimiento en el aspecto de control interno es la principal causa para que las microempresas quiebren. Por eso Magallanes (2018) manifiesta

que es importante mencionar que no solo se trata de contar con la habilidad empírica del negocio, es necesario contar con destrezas o conocimiento de administración y de control del mismo, básicamente estas dos actividades formaran un músculo importante para afrontar el mercado competitivo (pág. 5).

El desempeño es otra variable importante de analizar cuando se habla de la productividad de una empresa, ya que se está analizando la eficiencia en la que realizan las actividades y tareas los trabajadores, esto ayuda a saber la satisfacción de los empleados y su motivación para realizar correctamente las actividades.

El desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas, sujeto a reglas básicas establecidas con anterioridad (Araujo y Guerra, 2010).

La evaluación del desempeño laboral es importante porque permite implantar tantas políticas de compensación además mejora el desempeño y ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a las personas en el desempeño laboral del cargo (Mejía, 2012).

Se define el desempeño laboral como el resultado de cargos que se relacionan con los propósitos de la organización, tales como calidad, eficiencia y otros criterios de efectividad (Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske, 2011).

A nivel mundial se evidencia que en la Unión Europea las microempresas tienen un crecimiento elevado esto es notoriamente y se ve reflejado en la

participación del producto interno bruto con un 56% esto contribuye de manera positiva porque genera empleo de varias personas (Correa, Leiva y Stumpo, 2018).

En América Latina las microempresas son un componente fundamental del tejido empresarial y se manifiesta en varias dimensiones como en el aumento se observa que tiene una participación del producto interno bruto (PIB) Regional del 25%, situación que contrasta con la de los países de la Unión Europea (UE) donde las mipymes alcanzan, en promedio, el 56% (Correa et al., 2018).

Es evidente la comparación que tiene el PIB de los países de América latina con la Unión Europea es significativa porque en los países que forman parte de esa comunidad de Estados las mipymes constituyen un componente fundamental, dinámico e integrado de la estructura productiva, y las políticas implementadas para esas empresas han sido consideradas, en más de una oportunidad, una referencia para las propuestas de fomento en América Latina (Correa et al., 2018).

Las microempresas en el Ecuador son importantes para la economía nacional, ya que si se las maneja de una manera adecuada pueden crecer y llegar a ser una mediana o gran empresa ofreciendo una mayor cantidad de plazas de empleo a los ciudadanos, pagando más impuestos al Estado y que a su vez este lo distribuya en obras a las personas que más lo necesitan, las microempresas nacen de la necesidad de abastecer un mercado objetivo que no ha sido atendido por las medianas o grandes empresas.

En el año 2018 en el Ecuador existían 816.553 microempresas y representaban el 90,81% de la población total de empresas en el país, con ventas de \$1.574.379.219 representando el 0,93% de las ventas totales a nivel nacional, otorgando 740.658 plazas de trabajo en el país representando el 24,58% del total de

la fuerza laboral, generando una masa salarial de \$3.385.460.151 representando el 13,03% , el total de empresas del universo DICE, comprende todas las unidades económicas que registraron ventas en el SRI y/o registraron personal afiliado (plazas de empleo registrado) en el IESS o perteneciendo al RISE pagaron impuestos sobre sus ingresos en el SRI (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC], 2018).

El sector de servicios de alimentación es un mercado importante en la economía del país ya que en el 2018 tuvo ventas totales de \$2.422.190.967 de los cuales \$22.557.146,50 pertenecen a ventas de las microempresas (INEC, 2018).

No obstante, según el INEC ha desarrollado una metodología para determinar qué sectores podrían considerarse relevantes desde el punto de vista del empleo y de las ventas, por lo que el sector de alojamiento y servicios de comida en ingresos por venta posee una participación de más del 1% en los tres años de análisis (2013 – 2015), por lo que desde el punto de vista del empleo posee una participación mayor al 2.5% en el mismo período, es así que se lo puede catalogar como un sector de alta relevancia. (Córdova y Mogro, 2017).

Es indispensable mencionar que en el Ecuador, este sector está dentro del sector turístico, en conjunto con el subsector de alojamientos; los mismos que dieron un aporte al PIB de 1.76% en el 2013, 1.71% en el 2014 y un 1.68% en el 2015, además ha mostrado un crecimiento en los años 2013 y 2014 del 10.2% y 5% respectivamente, sin embargo el año 2015 decreció un 2.1% según datos del Banco Central del Ecuador (BCE) en su reporte de Cuentas Nacionales del boletín 097 diciembre 2016; a pesar de que, este sector de alimentos, es uno de los que conforman el sector estratégico Turismo y además priorizado por la Secretaría de

Planificación y Desarrollo del Ecuador (Senplades) y por el Gobierno Nacional. (Córdova y Mogro, 2017).

Las microempresas dejan pasar por desapercibido la realización del control interno porque varios negocios, no cuentan con las herramientas contables y administrativas que le faciliten un mejor desarrollo en sus operaciones, por lo que muchas empresas presentan problemas al momento de registrar los ingresos y egresos, ya sea de mercaderías, inventarios, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, u otros; no obstante, un microempresario por lo general debe tener la formación y el conocimiento general del negocio debido a la escasa división de trabajo, ya que estos resultados se reflejan en los ingresos que obtiene la microempresa, si lo se conoce de esto se presentan varias debilidades en las microempresas es decir el trabajo es limitado y este error no permitirá detectar problemas y crear soluciones de manera rápida frente a un sistema de control en cada uno de las áreas administrativa (Magallanes, 2018).

Por lo cual, y ante los datos ya expuestos en relación a la problemática que se desarrolla en el sector de alimentos del Ecuador, es que nace el desarrollo del presente estudio, con el cual se pretende analizar el control interno administrativo y el desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio, es decir restaurante de la ciudad de Guayaquil.

En conclusión se tiene que el problema principal existente en las microempresas que afecta el desempeño laboral de los trabajadores y que esto les impide crecer, mantenerse en el mercado es la poca o nula aplicación de control interno administrativo en la realización de las actividades y tareas para poder cumplir los objetivos o metas de la empresa, por esta razón se plantea el siguiente

problema: ¿Cómo se relaciona el control interno administrativo con el desempeño laboral de los colaboradores en las microempresas del sector alimenticio, actividad de restaurantes, de la ciudad de Guayaquil?.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el control interno administrativo bajo el sistema COSO II para mejorar el desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio, actividad restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos

1. Desarrollar el marco teórico con la revisión de la literatura relacionada con el control interno administrativo y el desempeño laboral.
2. Realizar el marco metodológico que conduzca a la recolección de datos acorde al control interno administrativo y el desempeño laboral.
3. Analizar los resultados obtenidos sobre el control interno administrativo y el desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio, actividad restaurantes de Guayaquil.

Justificación

En la actualidad la mayoría de las microempresas crecen económicamente de una manera lenta y en ocasiones nula, siendo uno de los principales problemas la falta de un control interno administrativo y que en su mayoría están conformadas por familias o con muy pocos trabajadores externos que empezaron con la idea de un emprendimiento para poder generar más liquidez de efectivo y mejorar la calidad de

vida del núcleo familiar, pocas veces tienen conocimientos administrativos o contables, este tipo de empresas se mantienen en el mercado por las ventas del día a día, sobreviven de las ventas diarias, sin conocer a fondo si realmente están generando alguna utilidad económica y sin poder conocer el desempeño laboral de los trabajadores (Avolio, Mesones y Roca, 2011).

El presente trabajo de titulación está direccionado hacia el control interno administrativo que contribuye a la mejora en la eficiencia de las microempresas, dado que la implementación de un control permitirá un buen desarrollo de las actividades de la organización para que logre crecer y mantenerse en el tiempo generando rentabilidad, liquidez y plazas de trabajo para la comunidad, dinamizando así la economía e incrementando el producto interno bruto (PIB).

El análisis del control interno administrativo se realiza bajo el modelo de medición del sistema Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). Giraldo, Restrepo, y Valdelamar (2010) señalan que este modelo se ha convertido en el estándar de referencia para todo lo relacionado al control en las empresas, porque abarca las principales directrices para la implantación, gestión y control lo que orienta a las empresas a llevar un adecuado control interno.

El sistema COSO tiene varias versiones ya que se han ido actualizando con el paso de los años y adaptando a las nuevas necesidades de control de las empresas, en esta investigación se utilizará el enfoque del COSO II ya que está más actualizado que la versión de COSO I porque tiene una mayor amplitud de los conceptos y porque existen más investigaciones que con la versión COSO III ERM.

El control interno se analiza bajo dos de los componentes del sistema COSO II que son ambiente interno y actividades de control, ya que son los componentes adecuados para relacionarlos con el desempeño laboral de los trabajadores.

Abella Rubio (2006) señala que el ambiente interno sirve para que los empleados tomen conciencia de los riesgos que se pueden presentar y que las actividades de control son todas las políticas y procedimientos que se deben seguir para evitar el riesgo y así tener un mejor desempeño laboral en las empresas.

Es por estas razones que, actualmente la mayoría de las microempresas deben emplear un control interno administrativo, para conocer la situación actual de cada una en cuando al desempeño laboral; con la finalidad de evitar pérdidas que pueden ser recuperadas y a su vez poder evitar un posible desfase de sus microempresas; es así que, ante estas circunstancias, de debe establecer soluciones factibles que estén enmarcadas en mejorar los ingresos de estas microempresas.

El propósito de esta investigación es analizar la situación actual de las microempresas del sector alimenticio de actividades restaurantes de la ciudad de Guayaquil referente al control interno administrativo bajo el sistema de COSO II y el nivel de desempeño laboral, recopilando información que permita ser analizada con una base sólida de datos y establecer una solución factible para el crecimiento y desarrollo económico propio de las microempresas.

El presente estudio tiene un aporte académico ya que servirá de base para posteriores investigaciones que se centren en el control interno de las microempresas que busquen el mejoramiento del desempeño laboral, también tiene un impacto en la sociedad porque los resultados servirán de ejemplo para que las microempresas entiendan que aplicando un adecuado control interno administrativo mejorarían del

desempeño laboral y así generar mayores beneficios a los microempresarios ecuatorianos.

Hipótesis

Para Vara (2012) las hipótesis son “herramientas útiles y necesarias en la investigación ya que guían y estimulan la investigación, describen y dan una explicación inicial de los hechos, prueban teorías, ahorran gastos innecesarios y aventuras irracionales, promueven la aparición de teorías y de nuevos conocimientos” (págs. 159-160).

Hipótesis General

H1: Existe relación entre el control interno administrativo y el desempeño laboral en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

Hipótesis Específicas

H2: Existe relación entre el control interno administrativo y la dimensión de eficacia en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

H3: Existe relación entre el control interno administrativo y la dimensión de eficiencia en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

H4: Existe relación entre el control interno administrativo y la dimensión de economía en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

Limitaciones

El presente trabajo tiene como limitaciones la escasa información secundaria y actualizada en las entidades gubernamentales de control, se encuentra información generalizada que no permite realizar el correcto análisis.

Como por ejemplo en la Superintendencia de Compañías y en el Servicio de Rentas Internas (SRI) la información que se encuentra es nula referente al control interno administrativo que las microempresas del sector alimenticio con actividades de restaurantes emplean en sus actividades y tampoco sobre el desempeño laboral de los colaboradores.

En el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) existen encuestas sobre el sector alimenticio, pero toman como referencia desde las pequeñas y medianas empresas.

Adicional del INEC se obtuvo información del directorio de empresas y establecimientos (DIEE) del 2018, esta información se encuentra generalizada, ya que el objetivo de esta investigación se basa en los restaurantes, los cuales se encuentran según la clasificación en el subsector nivel 6 de “*restaurantes, cevicherías, picanterías, cafeterías, etcétera, incluido comida para llevar*” que pertenece al sector nivel 1 de “*actividades de alojamiento y de servicio de comidas*”, cabe recalcar que no existe censos de microempresas de la ciudad de Guayaquil para determinar cuántas microempresas del subsector objetivo existen para poder aplicar el instrumento de medición.

Otra limitante es que el país y el mundo al encontrarse en una situación de crisis sanitaria se dificulta el poder generar información primaria de toda la muestra de microempresas del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil. Adicional,

debido a la crisis económica que se intensificó con la crisis sanitaria, algunas microempresas dejaron de funcionar, reduciendo la población censada por el (INEC) en el año 2018, dejando una diferencia en la muestra obtenida.

Al aplicar el instrumento para medir las variables, existe la interrogante de que las personas encuestadas no respondan el cuestionario con veracidad, generando un resultado sesgado para la investigación.

Delimitaciones

En el presente trabajo de investigación se analizará el control interno administrativo que se lleva a cabo en las microempresas del sector alimenticio y el nivel de desempeño laboral de las mismas. Las microempresas que se tomará en cuenta serán restaurantes de la ciudad de Guayaquil que según la clasificación internacional industrial uniforme (CIIU) pertenecen al subsector de “*restaurantes, cevicherías, picanterías, cafeterías, etcétera, incluido comida para llevar*” con el respectivo código I5610.01.

Para llevar a cabo la investigación se recopilará información primaria a través de la técnica encuesta con el instrumento del cuestionario, la cual se aplicará a los dueños de las microempresas, es decir a los microempresarios por medios físicos, ósea presencialmente y medios virtuales, por medio de la herramienta Google formularios los cuales será enviados por las redes sociales.

La información será examinada y tabulada para hacer un análisis descriptivo con ayuda de la estadística descriptiva, para medir si existe relación entre las variables se utilizará el estadístico de correlación que se definirá con la información de la recolección de datos y con esta información poder diseñar una propuesta de

mejora de control interno administrativo para las microempresas del sector alimenticio, con actividad de restaurantes.

Capítulo I. Revisión de la literatura

Para la elaboración de la investigación es necesario conocer las bases teorías que enmarcan las variables de control interno administrativo y el desempeño laboral que son el objetivo del estudio. Adicional para el desarrollo de este capítulo se revisan y se plantean trabajos previos que respalden la importancia de la investigación para poder contrastar los resultados obtenidos.

Marco Teórico

Control Interno

Para Gonza (2016); Carhuachincay (2007) el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivo, dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, y por último el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Lo citado en el párrafo anterior señala que la función del control interno en las microempresas es proporcionar fiabilidad en el alcance de los objetivos que de las microempresas del sector alimenticio.

Para Cuellar (2009); Gonza (2016) señalan que el control interno es todo sistema que se encuentra operando, requiere que su funcionamiento sea regulado para de esta manera cumplir los objetivos que el mismo se propone; la regulación

consiste en medir el desempeño del sistema para efectuar las correcciones necesarias que permitan el logro de las metas y objetivos propuestos; el conjunto de acciones, procedimientos, normas o técnicas que aseguran la regulación de un sistema es lo que se denomina control; si consideramos un sistema como un conjunto de elementos estrechamente relacionados que persiguen un fin común, es posible establecer que todo aquello que tienda a asegurar el cumplimiento de la finalidad del sistema es control.

Importancia del Control Interno.

Fierro y Sotomayor (2013) mencionan la importancia de la implementación de un adecuado sistema de control interno, es primordial que a través de la utilización de una metodología preventiva se puede evitar muchas acciones que pueden convertirse en una real amenaza para una organización, y llevarla a situaciones de riesgo que crean inestabilidad y especulación.

Tipos de Control Interno.

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

Control Interno Previo.

Para Benítez (2014) son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos; verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos que las respaldan, y asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización, es muy importante que se definan y se desarrollen los procedimientos de los distintos momentos del control previo ya sea dentro de las operaciones o de la información a producir.

Los controles previos son los que más deben cuidarse porque son fuentes de riesgo, ya que si uno de esos no se cumple puede incurrirse en compras innecesarias, decisiones inconvenientes, compromisos no autorizados, por lo que aquí también juega la conciencia de los empleados ya que si cada uno de ellos se convierte en el control previo del paso anterior, las posibilidades de desperdicio y corrupción, son menores (Benítez, 2014).

Control Interno Concurrente.

Benítez (2014) indica que son los procedimientos que permiten verificar y evaluar las acciones en el mismo momento de su ejecución, lo cual está relacionado básicamente con el control de calidad, los niveles de jefatura y otros cargos que tengan bajo su mando a un grupo de servidores, establecerán y aplicarán mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones, con el objeto de asegurar: (a) el logro de los resultados previstos, (b) la ejecución eficiente y económica de las funciones encomendadas a cada servidor, (c) el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas, (d) el aprovechamiento eficiente de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, (e) la protección al medio ambiente, (f) la adopción oportuna de las medidas correctivas necesarias.

Control Interno Posterior.

Para Benítez (2014) el control interno posterior se basa en una buena organización, cuerpo social capaz, dirección y demás condiciones favorables al control, esta forma de control tiene un basamento esencial, que es un buen sistema de normas de control, las cuales son aceptadas y respetadas en la medida en que existan

las condiciones señaladas; por oposición, este tipo de control estimula y desarrolla los aspectos sobre los cuales actuaba negativamente el control previo.

La máxima autoridad de cada entidad y organismo, con la asesoría de su unidad de auditoría interna, establecerá los mecanismos para evaluar periódicamente y con posterioridad a la ejecución de las operaciones: (a) el grado de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas, (b) los resultados de la gestión, (c) los niveles de eficiencia, eficacia, efectividad y economía en la utilización y aprovechamiento de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y naturales, (d) el impacto que han tenido en el medio ambiente (Benítez, 2014)

Los distintos momentos que deben identificarse para desarrollar los procedimientos en todos los niveles que sean necesarios, se refieren al control previo, control concurrente y control posterior interno, no existen unidades administrativas que se encarguen por separado de este tipo de controles, estos están incorporados a los procesos normales que siguen las operaciones (Benítez, 2014).

Métodos Para Evaluar el Control Interno.

Según Cerda (2000); Bernal (2010) señalan que uno de los problemas más agudos y complejos que debe enfrentar en la actualidad cualquier individuo que quiera investigar es, sin lugar a dudas, la gran cantidad de métodos, técnicas e instrumentos que existen como opciones, los cuales, a la vez, forman parte de un número ilimitado de paradigmas, posturas epistemológicas y escuelas filosóficas, cuyo volumen y diversidad desconciertan.

Hay distintos métodos en el que se puede medir el control interno administrativo, los cuales son: (a) método inductivo, (b) método deductivo, (c)

método analítico, (d) método descriptivo, (e) método gráfico y (f) método de cuestionario.

Método Inductivo.

Para Bernal (2010) este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares, este método empieza con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares; es decir, que a partir del análisis de ejemplos concretos que se descomponen en partes para posteriormente llegar a una conclusión.

Método Deductivo.

Bernal (2010) menciona que es una forma de razonamiento que parte de una verdad universal para obtener conclusiones particulares, en la investigación científica este método tiene doble funcionalidad disimular consecuencias desconocidos de principios conocidos el método deductivo se contrapone a la inducción.

Método Analítico.

Para Bernal (2010) este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.

Método Descriptivo.

Para Santillana (2012) como lo señala su nombre, es la descripción de las actividades y procedimientos, en un sentido procesal, que el personal desarrolla en la unidad administrativa, proceso o función sujeto a auditoría; haciendo referencia, en su caso, a los sistemas administrativos de operación y a los registros o archivos

contables que intervienen; aquella descripción debe realizarse en todas las áreas o departamentos administrativas que conforman la compañía.

Método Gráfico.

Para Santillana (2012) es el método mediante el cual se contempla, por medio de cuadros o gráficos, el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares de trabajo donde se encuentran establecidas las medidas de acciones de control para su ejecución. Este método concede localizar fácilmente aquellos riesgos donde existan debilidades de control; cabe indicar que en este método se requiere invertir más tiempo en la elaboración de flujogramas y habilidades de desarrollarlos.

Método de Cuestionario.

Santillana (2012) indica que este método consiste en el empleo de cuestionarios que el auditor haya elaborado previamente, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y transacción, y quien tiene a su cargo las actividades o funciones inherentes. los formulará tal manera que las respuestas afirmativas indiquen la existencia de una adecuada medida o acción de control, mientras que las negativas señalen una falla o debilidad en el sistema establecido, el empleo de esta herramienta para el examen y la evaluación del control interno es el más generalizado en virtud de la rapidez en su aplicación.

Sistemas Para Medir el Control Interno.

Existen diferentes sistemas para llevar un control interno administrativo los mismos que pueden ser usados en cualquier organización.

Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Angulo, Quiróz y Sánchez (2016) menciona que este modelo de control es de carácter público, nace dentro del marco estatal y el control de las empresas públicas,

es regido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), además, proporciona el marco para evaluar la gestión estratégica, la gestión administrativa y los mecanismos de evaluación que internamente controlan al ente público, aunque la idea u objetivo principal de este modelo es guiar a las organizaciones públicas en la consecución de los objetivos y así contribuir a los objetivos generales del Estado.

Cuchillo y Campos (2010) indican que MECI es el modelo que permite el diseño, desarrollo y operación del sistema de control interno en las entidades del Estado cuyo objetivo es el de constituirse en una herramienta de gestión que permite establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimiento, control evaluación y mejoramiento continuo de la entidad.

Aquellos autores que se están citando concuerdan en que este modelo para medir el control interno sirve para uso de las entidades públicas, por lo tanto, no es factible aplicarlo para medir la variable de este proyecto.

Angulo et al., (2016) menciona que el componente principal del MECI son los subsistemas de control estratégico, control de gestión y control de evaluación, además de 3 principios constitucionales, siendo éstos: El autocontrol (entendido como la capacidad que tienen en este caso los funcionarios públicos para realizarse su propia retroalimentación y constatar que no hayan errores en la gestión y propender por el mejoramiento del sistema), la autorregulación (que es la capacidad general de un ente público para gestionar y regular sus políticas y procedimientos), y la autogestión (definida como la capacidad para aplicar la gestión administrativa de forma eficiente dentro de la organización pública como un todo).

Control Objectives for Information and related Technology (COBIT).

Angulo et al. (2016) hace referencia al modelo COBIT que es un sistema que sirve para medir el control de información y de tecnologías, auditando la gestión y control de los sistemas informáticos para lograr los objetivos gerenciales financieros y humanos de la empresa, este modelo se comprenden cuatro componentes, los cuales son planificación y organización, soporte y servicios, adquisición e implementación, y monitoreo; estos componentes son una herramienta útil para el control de los sistemas de información haciendo que sean eficientes.

The Criteria of Control Board (COCO).

Angulo et al., (2016) señala que este sistema surgió en el marco del modelo COSO y su intención fue crear un modelo más sencillo, comprensible y fácil de aplicar por parte de las empresas, se fundamenta en 4 grupos o componentes, siendo estos los siguientes: El compromiso, donde se enmarcan los valores y principios empresariales; la aptitud, en donde se destacan las habilidades y conocimientos personales, el tipo de comunicación dentro de la empresa y las actividades a realizar y controlar; los propósitos de la empresa, en donde se dicta de cierto modo la política gerencial del ente; y por último, el componente de evaluación y aprendizaje, en donde se resalta la evaluación tanto interna como externa del ente a través de indicadores de evaluación, supervisión y mejoramiento del sistema de control.

Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica (MICIL).

Angulo et al., (2016) indica que este sistema nace de la necesidad de los países y agentes de interés en Latinoamérica de crear, de acuerdo a las necesidades de la región, una especie de modelo COSO pero que sirviera de aplicación en Latinoamérica, incluyendo cada aspecto y las características asociadas a los países

miembros, el modelo de control interno MICIL es el resultado de la investigación por intermedio de diferentes grupos en Latinoamérica, los cuales son especializados en normatividad y con experiencias en control interno.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

Angulo et al., (2016) menciona que es importante resaltar la importancia de este modelo dentro del marco de las grandes empresas mundiales, en el sentido de dar los lineamientos principales del control, el cual conllevan a cabo las estrategias para el alcance de los propósitos de la compañía con eficacia y/o eficiencia en las operaciones, confiabilidad en los datos financieros, operatividad y de gestionamiento.

Según Angulo et al., (2016) el sistema COSO se considera que es el sistema más importante ya que es el estándar de referencia puesto que ayuda como modelo de guía para los demás sistemas dado que contiene lineamientos y directrices para ejecutar un sistema de control interno.

Para Mantilla (2018) dentro de las dimensiones del control interno que se mide mediante el COSO II están los siguientes componentes: (a) ambiente interno, (b) establecimiento de objetivos, (c) identificación de acontecimientos, (d) evaluación de riesgos, (d) respuesta a los riesgos, (e) actividades de control, (f) información y comunicación; y (g) supervisión.

Ambiente Interno.

Mantilla (2018) indica que el personal es el núcleo del negocio, como también el entorno donde trabaja, permite el ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas necesarias para el funcionamiento de la institución.

Mientras que para Escalante (2014) un ambiente de control adecuado, permite que las organizaciones tengan la seguridad de llevar a cabo procesos que se encuentren exentos de fallas significativas, que permiten el adecuado uso y evitan el uso no autorizado de los recursos, de la realización y registro eficiente de las operaciones y en consecuencia se obtendrán también estados financieros razonables que son una real representación de la situación económica y financiera de las organizaciones; se puede afirmar que existe dentro de las organizaciones un adecuado control interno si se evidencian los siguientes aspectos: se da una estructura organizativa, son aplicadas adecuadas políticas administrativas, se cumplen con las leyes y políticas propuestas por la empresa y que fueron correctamente asimiladas por el personal de la organización.

La presente investigación está enfocada a evaluar el control interno administrativo bajo esta dimensión del sistema COSO ya que según Herrera (2019) esta dimensión guarda relación con el desempeño laboral de los trabajadores porque provee la estructura normativa que apoya a los colaboradores en el logro de los objetivos de la entidad.

Según Herrera (2019) los indicadores que nos ayuda a medir el ambiente interno del sistema de control interno administrativo que ejecutan las microempresas son: (a) los valores éticos que tienen las microempresas, (b) la evaluación de los controles y (c) la competencia del personal.

Evaluación de Riesgo.

Mantilla (2018) dice que la evaluación de riesgos se define como un proceso dinámico e interactivo orientado específicamente a identificarlos y gestionarlos, teniendo como eje rector garantizar la consecución de los objetivos definidos y

consensuados para la empresa dentro del consejo de administración, el COSO distingue varias categorías de objetivos, destacando, en principio, los de tipo operacional, que incluyen el desempeño financiero y operativo, así como la base sobre la cual se asignan y se aplican los recursos para mejorar el valor de la organización.

Para Rodríguez, Piñeiro y de Llano (2013) la adecuada identificación de los riesgos se ha convertido en un elemento indispensable en la administración financiera, esto debido a que las organizaciones se desenvuelven en un entorno cada vez más globalizado y sofisticado, donde es importante anticiparse a situaciones adversas.

Actividades de Control.

Para Mantilla (2018) la actividad de control son todas las acciones que realizan sus Directivos para el cumplimiento de actividades, se orientan al establecimiento y ejecución de políticas y procedimientos que sirvan para alcanzar los objetivos, para ello se establecen las siguientes normas: (a) procedimientos de autorización y aprobación, (b) controles sobre el acceso a recursos, (c) rendición de cuentas, (d) segregación de funciones, (e) verificaciones y conciliaciones, (f) revisión de procesos, actividades y tareas, (g) evaluación del costo/ beneficio, (h) evaluación de desempeño, (i) documentación de procesos, actividades y tareas.

Castañeda (2014) dice que la actividad de control son las normas y procedimientos que se constituyen en las acciones necesarias en la implementación de las políticas que pretenden asegurar el cumplimiento de las actividades que pretenden evitar los riesgos, las actividades de control se realizan en todos los niveles y en todas las funciones de la organización, donde se incluye aspectos como los

procesos de aprobación y autorización, las iniciativas técnicas, los programas y las conciliaciones.

La presente investigación está enfocada a evaluar el control interno administrativo bajo esta dimensión del sistema COSO ya que según Herrera (2019) esta dimensión guarda relación con el desempeño laboral de los trabajadores porque son acciones contenidas en las políticas y procedimientos que tiene como fin hacer cumplir las instrucciones fijadas por la gerencia para hacer frente a los riesgos y mejorar el rendimiento de los colaboradores.

Según Herrera (2019) los indicadores que nos ayuda a medir las actividades de control del sistema de control interno administrativo que ejecutan las microempresas son: (a) procesos, (b) cumplimiento de políticas y procedimientos y (c) mitigación de riesgos.

Información y Comunicación.

Mantilla (2018) menciona que la información y comunicación producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible tener en control la organización. La información generada internamente, así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es parte esencial de la toma de decisiones, así como en el seguimiento de las operaciones.

Para Samaniego (2013) la información con mayor importancia debe ser captada, procesada y transmitida de una manera que llegue de forma oportuna a todos los sectores y permita además asumir las responsabilidades individuales, esta comunicación debe ser considerada parte de los sistemas de información de la organización donde el elemento humano debe ser partícipe de las cuestiones relativas a lo concerniente a gestión y control.

Supervisión.

Para Mantilla (2018) la supervisión es el sistema de control interno debe estar bajo continua supervisión para determinar si las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo, los cambios en las condiciones de operación no han hecho estos procedimientos obsoletos o inadecuados y es necesario tomar oportunamente efectivas medidas de corrección cuando sucedan tropiezos en el sistema.

Informe COSO.

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude (Asociación Española para la Calidad (AEC), 2019).

Las organizaciones son:

1. La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
2. El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
3. Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA)
4. La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI])

El informe COSO plantea una estructura de control de la siguiente forma:

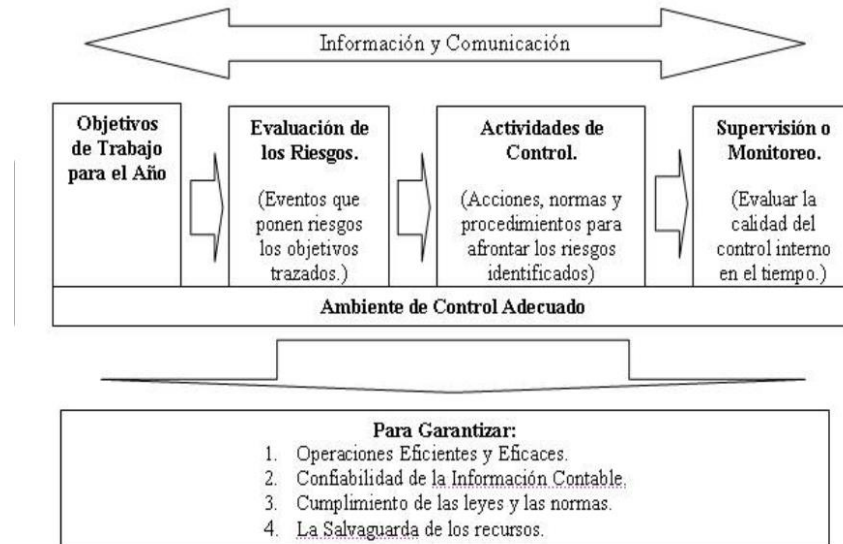


Figura 1. Estructura de control del informe COSO de acuerdo con González y Almeida, (2020).

Como se observa en la figura 1, las empresas trazaran objetivos anuales encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y la salvaguarda de los recursos que mantiene. Identificarán y evaluarán los riesgos que pongan en peligro la consecución de estos objetivos; trazarán actividades de control para minimizar el impacto de estos riesgos; y activarán sistemas de supervisión para evaluar la calidad de este proceso (González y Almeida, 2020).

COSO I.

En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno” (AEC, 2019).

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: (a) eficacia y eficiencia de las operaciones, (b) confiabilidad de la información financiera, (c) cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables (AEC, 2019).

La estructura del estándar del informe se divide a en cinco componentes: (a) ambiente de control, (b) evaluación de riesgos, (c) actividades de control, (d) información y comunicación y (e) supervisión.

COSO II.

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores (AEC, 2019).

En el COSO II (ERM) se amplía la estructura del COSO I de cinco a ocho componentes: (a) ambiente interno, (b) establecimiento de objetivos, (c) identificación de eventos, (d) evaluación de riesgos, (e) respuesta a los riesgos, (f) actividades de control, (g) información y comunicación, (h) supervisión.

COSO III.

En mayo de 2013 se publicó la tercera versión COSO III, las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son: (a) mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos, (b) mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos, (c) mayor claridad en cuanto a la información y comunicación (AEC, 2019).

Clases de Control Interno.

Control Interno Contable.

Para Mantilla (2018) el control interno contable comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos y con la confiabilidad de los estados financieros, diseñado para proveer seguridad razonable.

Para Benítez (2014) son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.

Este tipo de control no hace referencia solo a normas de control contable mencionando soporte de asientos de diarios, conciliaciones, procedimientos de registros, sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro, es decir autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de inventario (Benítez, 2014; Wiley, 2000).

Control Interno Administrativo.

Para Posso y Barrios (2014); Benítez (2014) los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal.

Gonza (2016) señala que es el requisito de que los trabajadores deben ser instruidos en las normas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, o la definición de quienes pueden pasar a determinadas áreas de la empresa; son procedimientos y

métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos, entonces el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad.

Según Stoner (1996) el control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas.

Mientras que para Manzano (2012) el control administrativo es el proceso mediante el cual la administración se asegura de que los recursos son obtenidos y usados eficiente y efectivamente, en función de los objetivos planeados por la organización.

Importancia del control Interno Administrativo.

Ramírez (2018) menciona que, cuando las organizaciones se administran sin apoyarse en sistemas de control administrativo, no se tiene información importante y, por ende, el control necesario para detectar a tiempo las desviaciones y tomar las acciones correctivas con oportunidad, hay que mencionar que, en las organizaciones los sistemas financieros, humanos, contables, de calidad y de producción no controlan su funcionalidad como se debe, es probable que se les presenten problemas, por lo cual, para las organizaciones, el reto de implementar un control administrativo es importante.

Objetivos del control Interno Administrativo.

En el libro de Ramírez (2018) menciona que el control administrativo en las organizaciones contribuye al logro de los siguientes objetivos:

- a) Diagnosticar, una herramienta que durante la actuación o toma de decisiones de la administración permite descubrir áreas problema o áreas de aciertos, para corregir una situación o capitalizar un acierto, el fin del

control administrativo es de prevención y no de corrección, el control administrativo también está direccionado a la prevención de diagnosticar a tiempo, para evitar quiebras de empresas como comentamos en la sección que versa sobre la importancia del control administrativo, muchas empresas mexicanas no habrían fracasado si hubieran tenido buenos sistemas de control;

- b) Comunicación, es proporcionar un medio de comunicación entre las personas que integran la organización, esto se logra informando los resultados de las diversas actividades que se lleven a cabo dentro de la empresa, también es un medio para que el subordinado conozca las pautas que servirán de guía y base para que su jefe evalúe periódicamente su actuación; un buen sistema de control administrativo debe estar orientado a detectar lo que cada ejecutivo debería coordinar en relación con las actividades bajo su control, la aplicación de la administración por excepción no tendría sentido si no hubiera un medio para descubrir los síntomas;
- c) Motivación; lo más importante, al implantar cualquier sistema de control, es el convencimiento del personal de la bondad de la herramienta puesta a su servicio, ya que una vez aceptado el nuevo sistema por los empleados su implantación es sencilla y exitosa, una de las formas mediante las que se puede convencer más efectivamente al personal de la empresa sobre la bondad de un sistema de control administrativo es haciéndolo partícipe del diseño del sistema y del establecimiento de los objetivos y metas que se espera lograr en cada una de las áreas a su cargo.

Desempeño

Pedraza, Amaya y Conde (2010) definen desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Adicional, Montejo (2009) manifiesta que para que la definición de desempeño este completa debe integrarse la descripción de que es lo que la empresa espera de los trabajadores, con su respectiva retroalimentación que oriente a un desempeño eficiente del trabajador ya su vez de la empresa.

Para Tejedor y García (2010) el desempeño significa “cumplir con una responsabilidad, hacer lo mejor posible aquello que uno está obligado a hacer; es la forma como se cumple con la responsabilidad en el trabajo, involucra de manera interrelacionada los saberes, habilidades, actitudes y valores (competencias) que cada uno va acumulando, siendo posible su mejoramiento y el logro de niveles cada vez más altos” (pág. 441).

Tipos de Desempeño.

Desempeño Financiero.

Rivera y Ruiz (2011) señalan que el desempeño financiero se lo analiza con los estados de resultados de las empresas como el balance general y el estado de resultados, donde los mayores indicadores en el medio económico para la valoración de una empresa son: a) de liquidez: índice corriente, prueba acida; b) los de crecimiento: ventas, activos y utilidad; c) los de eficiencia o actividad: rotación de cartera, rotación de inventarios, rotación de activos operacionales y rotación de activos totales; d) los de endeudamiento: deuda/patrimonio, costo de la deuda; e) los

de eficacia o rentabilidad: margen bruto, margen operacional, margen neto y la relación EBITDA/ ventas y f) los de efectividad o productividad: rendimiento del activo y el rendimiento del patrimonio.

Desempeño Organizacional.

Yamakawa y Ostos (2011, citando a Lee y Miller 1996) indica que el desempeño organizacional depende de las metas planteadas de la empresa y su cumplimiento para que la empresa crezca y se puede medir con la rentabilidad, ósea en la utilidad operativa de la empresa, con la inversión en activo fijo, el crecimiento de las ventas, segmentación de mercado, el desarrollo de nuevos productos, satisfacción de clientes y la satisfacción de empleados relacionadas con el clima laboral y el bienestar.

Gupta y Govindarajan (1984) establecen que hay 13 dimensiones de desempeño organizacional: (a) ventas, (b) tasa de crecimiento, (c) proporción de mercado, (d) rentabilidad operativa, (e) rentabilidad en ventas, (f) flujo de caja de las operaciones, (g) retorno sobre la inversión, (h) desarrollo de nuevos productos, (i) desarrollo de mercados, (j) actividades de I+D, (k) programas de reducción de costos, (l) desarrollo de personal y (m) asuntos políticos y públicos.

Desempeño Laboral.

Pedraza et al., (2010) indican que el desempeño laboral son todos los comportamientos necesarios para realizar las tareas que exige cada puesto de trabajo que son relevantes para cumplir con los objetivos de la empresa y se los puede medir por competencias de cada trabajador y su nivel de contribución a la empresa.

Palaci (2005); Pedraza et al., (2010) señalan que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales

que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. También podemos señalar que estas conductas son las que se deben evaluar de los trabajadores dentro de un periodo de tiempo determinado para determinar la eficiencia y eficacia con la que se llevan a cabo las tareas.

Según Palaci, (2005) el desempeño laboral es la cuantía que se requiere contribuir a la distribución de los múltiples sucesos en lo referente a conducta que un ser humano lleva a cabo en un cierto periodo de tiempo, dichas conductas, en una o varias personas, en múltiples instantes de tiempo, generara aportes al rendimiento de las empresas.

Para Milcovich y Boudreau (1994) el desempeño laboral es la capacidad que los trabajadores tienen para cumplir con los requerimientos que el puesto de trabajo exige para que la empresa cumpla sus objetivos.

Para Faria (1995) el desempeño laboral es la relación que existe entre los trabajadores y las funciones de los puestos de trabajo con el comportamiento de ellos al ejecutar las tareas, la empresa es la encargada de medir y evaluar el desempeño de los trabajadores.

Para Davis y Agea (1999) los elementos del desempeño laboral son: las capacidades, la adaptabilidad, la comunicación, la iniciativa, los conocimientos, el trabajo en equipo, los estándares de trabajo, el desarrollo de talentos, la potencia, el diseño del trabajo y maximizar el desempeño.

Patricio (2011) indica que el desempeño laboral ayuda a tener una visión de los resultados de cada uno de los colaboradores teniendo en cuenta aspectos cualitativos y cuantitativos, también indica que la mayoría de los empleados buscan tener una retroalimentación sobre la manera en que realizan sus tareas y a través de la

evaluación del desempeño se determina el nivel de eficacia y eficiencia que tienen los colaboradores lo que permite tomar acciones con el fin de resolver los problemas en el rendimiento de los empleados y plantear actividades de mejora (pág. 215).

Patricio (2011) también indica que para poder tener un adecuado desempeño es necesario lo siguiente:

- a) planificación: se debe planificar y determinar los aspectos que se deben cumplir en cada área de la empresa y darlo a conocer a los trabajadores,
- b) revisión: se refiere a la evaluación del desempeño laboral del trabajador, respetando los aspectos ya establecidos para poder calificar dicho desempeño en el cumplimiento de las tareas,
- c) recompensas: de acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación se pueden determinar recompensas cuando se han cumplido las expectativas de desempeño de los trabajadores.

Características del Desempeño Laboral.

Stoner (1994, citado en Melo, 2017) afirman que el desempeño laboral es la manera en la que los colaboradores trabajan y realizan sus funciones de manera eficiente para llegar a las metas de la empresa y cumplir los objetivos planteados, también plantean que las características del desempeño laboral son: (a) constancia y persistencia, (b) fuerte orientación hacia las metas, (c) destrezas interpersonales, (d) administración del tiempo, (e) el manejo del estrés, (f) visualización de la meta, (g) creer firmemente en su causa.

Dimensiones del Desempeño Laboral.

Según Chiavenato (2009) las dimensiones del desempeño laboral son: (a) eficacia, (b) eficiencia y (c) economía.

Eficacia.

Para Chiavenato (2009) la eficacia es la forma en la que realizamos las tareas para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa, es decir es la medida en que los resultados nos permite alcanzar las metas propuestas.

Para Huerta y Rodríguez (2006); Machuca, (2016) la persona eficaz, ante todo, hace lo que debe hacer, tiene en mente los resultados que desea alcanzar y hace todo lo necesario para acercarse a ellos.

Según Menéndez (2019) el indicador que ayuda a medir la eficacia en la que se desempeña un trabajador es la responsabilidad en la que se ejecutan las actividades y tareas con el fin de alcanzar los objetivos planteados.

Eficiencia.

Chiavenato (2009) señala que la eficiencia se mide por el uso de recursos como el costo, tiempo, materiales, habilidades humanas que se emplean para realizar una tarea para lograr los objetivos planteados, es decir que, a menor uso de estos recursos para el cumplimiento de los objetivos con la respectiva calidad esperada, mayor eficiente es el trabajador.

Rodríguez y Mayo (2014); Cabrera, (2018) señalan que la mayor parte de la eficiencia se caracteriza como la proporción entre las fuentes de información y rendimientos, la medida de los recursos utilizados en la producción de un rendimiento autorizado y, además, el límite especializado de una asociación para limitar los costos al cambiar las contribuciones particulares a rendimientos adecuados.

Según Menéndez (2019) el indicador que ayuda a medir la eficiencia en la que se desempeña un trabajador es la capacidad de respuesta al cumplir con las tareas asignadas para lograr las metas planteadas.

Economía.

Chiavenato (2009, citado en Menéndez, 2019) señala que economía representa el ahorro que un trabajador puede generarle a la empresa referente al uso de los recursos o a la disminución y prevención de riesgos empleando un correcto desempeño de las funciones. También señala que el indicador para medir esta dimensión es el ahorro de recurso en la ejecución de las tareas por parte de los trabajadores.

Según Menéndez (2019) el indicador que ayuda a medir la economía es el nivel de ahorro de los recursos que emplean los trabajadores al realizar las actividades para lograr las metas planteadas.

Evaluación del Desempeño Laboral.

Aguirre (2000); Mejía (2012) indican que la evaluación del desempeño laboral es una estructura sistemática que sigue procedimientos que miden los comportamientos y resultados de los trabajadores relacionados con sus funciones del cargo respectivo y esto ayuda a descubrir en qué nivel es productivo un trabajador y poder tomar las medidas necesarias para mejorar el rendimiento a un futuro en un periodo de corto plazo que beneficie a la empresa, además, nos indica que la evaluación de desempeño debe ser un procedimiento:

- a) Continuo: es continuo ya que se deben realizar con una frecuencia anual evaluando un periodo anterior,

- b) Sistemático: es sistemático ya que debe seguir un procedimiento de acuerdo al manual de funciones de los puestos,
- c) Orgánico: debe abarcar todas las áreas de la empresa,
- d) En cascada: todos los empleados deben ser evaluados por sus superiores,
- e) De expresión de juicios: ya que se critica de forma constructiva las características débiles y se elogian las fuertes,
- f) En relación con el trabajo habitual: se reconoce los aportes de los trabajadores a la empresa de acuerdo al puesto de trabajo,
- g) Histórico: se toma en consideración las evaluaciones anteriores y el nivel en el que el trabajador ha mejorado sus puntos débiles,
- h) Prospectivo: se determina las características que el trabajador debe mejorar para ser reevaluadas en un futuro,
- i) Integrador: al reconocer los aspectos buenos de los trabajadores, estos se sienten parte de la empresa y al mejorar los aspectos débiles los transformamos en buenos para le empresa.

Para Vallejo (2015) la evaluación del desempeño laboral es “una valoración sistémica de actuación de cada persona en función a las actividades que desempeña, metas, resultados, competencias y su potencia desarrollo y que este proceso mide el desempeño del trabajador y su cumplimiento con los requisitos del trabajo” (pág. 79).

A sí mismo, Vallejo (2015) indica que para llevar a cabo una correcta y adecuada evaluación del desempeño se debe seguir un proceso: (a) identificar objetos específicos de la evaluación del desempeño, (b) determinar las expectativas que se requieren en las personas, (c) observar y analizar el trabajo desempeñado, (d) evaluar

el desempeño, (e) informar y socializar los resultados de la evaluación con el trabajador.

Siguiendo el mismo orden de ideas, se puede expresar que el desempeño laboral es el rendimiento de sus acciones y tareas dirigidas hacia una meta, donde la persona muestra la voluntad y la capacidad de llevarla a cabo, siempre y cuando el lugar o contexto sea idóneo para lograrla, la evaluación de desempeño es la identificación, medición y administración del rendimiento de la persona en las empresas (Pedraza et al., 2010).

De acuerdo a Mondy y Noe, (1997); Pedraza, et al., (2010) el sistema de evaluación del rendimiento, examina los procesos en los cuales se someten los recursos humanos, por los que se debe considerar diferentes métodos y criterios para la medición del desempeño de los trabajadores, para este caso nombramos varios criterios a considerar:

- a) Planeación de Recursos Humanos: al momento de someter a evaluación los recursos humanos de una empresa, se debe contar con datos que detallen el potencial general y de promoción de todos los trabajadores, fundamentalmente, a los ejecutivos clave,
- b) Reclutamiento y Selección: en este caso las clasificaciones en la evaluación del rendimiento pueden ser de gran utilidad para predecir cuál es el desempeño de los solicitantes de empleo,
- c) Desarrollo de Recursos Humanos: para la evaluación de desempeño se debe señalar las necesidades concretas de aprendizaje y progreso del trabajador, facilitándole a las personas cultivar sus fortalezas y disminuir sus desigualdades.

Considerando lo antes mencionado, un sistema de evaluación no certifica que los trabajadores estén capacitados y desarrollados de manera correcta, sin embargo, cuando ya los datos de la evaluación están establecidos ayudan a determinar las necesidades de poder capacitarlo y desarrollarlo ya que el principal incentivado en evaluación del desempeño es el empleado, cabe mencionar que, por lo general, quien lleva las riendas de evaluación es el gerente (Hampton, 1989).

Importancia de la Evaluación del Desempeño Laboral.

Para Pedraza et al. (2010) que una empresa se desarrolle efectivamente, es importante poder medir el desempeño laboral de los trabajadores, por esa razón los gerentes están tomando medidas para no solo evaluarlo, sino que también mejorarlo.

Realizar una evaluación del desempeño a los trabajadores trae beneficios tanto a la gerencia de las empresas como a los trabajadores, ya que genera guías para implantar nuevas políticas de compensación que a su vez tiene un efecto positivo en los trabajadores mejorando su desempeño, refuerza la toma de decisiones de ascensos o de reubicación según el desempeño observado en los trabajadores, permite definir si existe la necesidad de capacitar a los trabajadores en ciertas áreas críticas de la empresa, ayuda a detectar si el diseño del puesto esta correcto con relación a las funciones del mismo y ayuda a examinar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño de funciones del cargo, se define las capacidades con las que aporta cada trabajador y se logra mejorar las relaciones humanas entre los superiores y los subordinados a fin de lograr un mejor desempeño y logro de las metas de la empresa (Chiavenato, 2007; Mejía, 2012).

Beneficios de la Evaluación del Desempeño Laboral.

Los beneficios que da una evaluación de desempeño cuando esta se ha aplicado correctamente son a corto, mediano y largo plazo y según Chiavenato (2007) son:

- a) Para el gerente o gerencia, ya que al aplicar la evaluación de desempeño laboral se genera una retroalimentación del comportamiento del trabajador, guiando al gerente a tomar decisiones,
- b) Para el individuo o subordinado, al aplicar la evaluación de desempeño laboral se puede conocer los aspectos en el que hay que mejorar y los aspectos que le empresa valora del desempeño y así el trabajador puede crecer profesionalmente,
- c) Para la organización, al aplicar una evaluación de desempeño laboral se evalúa la contribución que cada trabajador brinda a la empresa en un corto, mediano y largo plazo,
- d) Para la comunidad, al tener empresas con un mayor nivel de desempeño laboral, generando trabajadores profesionales y capacitados en las áreas críticas para el adecuado manejo de una empresa.

Métodos Para la Evaluación del Desempeño Laboral.

Existen dos maneras que las empresas usan para evaluar el desempeño laboral: (a) la formal que es un sistema que la empresa usa con procedimientos establecidos para la correcta evaluación del desempeño de los trabajadores y (b) la informal que puede ser sesgada ya que la realizan los superiores en base a las observaciones y puede haber favoritismo hacia ciertos trabajadores en específico (Mejía, 2012).

Según Chiavenato (2007) existen dos métodos de evaluación del desempeño: (a) los métodos tradicionales de evaluación de desempeño y (b) los métodos modernos de evaluación de desempeño.

Métodos Tradicionales de Evaluación de Desempeño Laboral.

Según Chiavenato (2007) los métodos tradicionales son los que se han usado por varios años y que la mayoría de las empresas usan para medir el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa y estos son:

- a) Método mediante escalas gráficas, es sencillo y de fácil entendimiento, consiste en definir y graduar previamente los factores a medir y pueden ser continuas, semicontinuas y discontinuas,
- b) Método de elección forzosa, se desarrolló en la segunda guerra mundial, consiste en evaluar el desempeño con frases ya determinadas que obligan al evaluador a escoger una de esas,
- c) Método mediante investigación de campo, consiste en realizar la evaluación mediante observación de un especialista en el área o puesto de trabajo y tiene el siguiente orden: a) entrevista inicial, b) análisis complementario, c) planeación y d) seguimiento,
- d) Método mediante incidentes críticos, consiste en evaluar el desempeño mediante frases que se encuentren al extremo, o muy buenas (resultados positivos) o muy malas (resultados negativos),
- e) Método de comparación de pares, consiste en comprar a dos trabajadores bajo un mismo aspecto de conducta,

- f) Método de frases descriptivas. Consiste en describir si el trabajador cumple o no con los aspectos ya establecidos en el formulario de evaluación.

Métodos Modernos de Evaluación de Desempeño Laboral.

Según Chiavenato (2007) define que las principales tendencias para evaluar el desempeño laboral son: (a) los indicadores suelen ser sistémico, (b) los indicadores suelen ser seleccionados y escogidos con distintos criterios de evaluación, (c) los indicadores suelen ser escogidos en conjunto, (d) evaluación del desempeño como elemento integrador de las prácticas de recursos humanos, (e) evaluación del desempeño por medio de procesos simples y no estructurados, (f) evaluación del desempeño como forma de retroalimentación de las personas, (g) la evaluación del desempeño requiere que se midan y comparen algunas variables individuales, grupales y organizacionales y (h) la evaluación del desempeño ahora está íntimamente relacionada con la noción de las expectativas.

Mientras que Quality Consultants (2003, citado en Mejía, 2012) dicen que las tendencias modernas de evaluación del desempeño laboral se inclinan a:

- a) Evaluación por objetivos, consiste en comparar los resultados obtenidos por el trabajador con los resultados que los superiores esperaban de ese trabajador,
- b) Evaluación del desempeño basada en gestión por competencias, consiste en la evaluación de las competencias que tiene cada trabajador al realizar las actividades según su puesto de trabajo y ayuda a determinar el potencial de cada uno de los trabajadores,

Factores para Evaluar el Desempeño Laboral.

Para Chiang y San Martín (2015) los criterios para medir el desempeño laboral son: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, y esto permite evaluar la eficiencia en la que se realizan las tareas y actividades, es decir optimizando recursos como tiempo y esfuerzo.

Para Vallejo (2015) los factores que deben analizarse en una evaluación de desempeño son:

- a) Producción: representa cantidad de trabajo realizado por el trabajador
- b) Calidad: representa la forma en que el trabajador realiza el trabajo
- c) Conocimiento en el trabajo: representa la experiencia que el trabajador tiene acerca de las obligaciones de su trabajo
- d) Cooperación: representa las relaciones interpersonales y el nivel de comunicación entre los trabajadores.
- e) Comprensión de las situaciones: representa la capacidad para resolver problemas que se presentan al realizar las tareas
- f) Creatividad: representa la capacidad para innovar y plantear nuevas ideas de mejora de los procesos.
- g) Realización: representa la capacidad de ejecutar las tareas.

Chiavenato (2009) indica que existen dos factores que permiten evaluar el desempeño laboral de los colaboradores: factores actitudinales y factores operativos.

Los Factores Actitudinales.

Para Robbins y Coulter (2010) los factores actitudinales es la manera en el que el trabajador se siente en relación al trabajo, compañeros, supervisores y

acontecimientos, lo cual puede ser positivo o negativo, también nos indica que se compone de tres elementos: (a) conocimiento, (b) afecto y (c) comportamiento.

Chiavenato (2009) define las actitudes como “un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otras personas” (pág. 224,225), también nos indica que los factores actitudinales comprenden: (a) la disciplina, (b) actitud cooperativa, (c) iniciativa, (d) responsabilidad, (e) habilidad de seguridad, (f) discreción, (g) presentación personal, (h) interés, (i) creatividad y (j) capacidad de realización.

Los Factores Operativos.

Chiavenato (2009) indica que estos factores se relacionan con los aspectos del trabajo que el trabajador emplea en la realización de las funciones de cada puesto de trabajo, estos son: (a) conocimiento del trabajo, (b) calidad, (c) cantidad, (d) exactitud, (e) trabajo en equipo y (f) liderazgo.

Empresas

Una empresa es un organismo que necesita de personas, bienes materiales y recursos financieros que en conjunto pueden cumplir las metas y objetivos, y ofrecen bienes o servicios que satisfacen las necesidades de las personas, que a cambio se recibe un valor que permite continuar con la actividad productiva ganando rentabilidad (García y Casanueva, 2001; Romero, 2006)

El Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2010) indica que una empresa puede ser un persona natural o jurídica, que es una unidad productiva y que ejerce actividades de producción, comercio y servicios.

Ciclo de Vida de las Empresas.

Las empresas pasan por varias etapas, estas etapas se las conoce como ciclo de vida que son: (a) introducción o nacimiento, (b) crecimiento o juventud, (c) madurez, y (d) declive o la muerte; todas estas etapas tienen aspectos determinantes que los negocios se deben adaptar tomando decisiones que les permita permanecer en el mercado y seguir creciendo, pues las organizaciones pueden evitar su propio declive ya que se pueden tomar decisiones para evitarlo (Sierra, 2014).

Clasificación de las Empresas.

Por Actividad Económica.

Según la Super Intendencia de Compañías (2014), las actividades se clasifican según el CIIU, siglas de clasificación internacional industrial uniforme, los cuales tienen 6 niveles, el nivel 1 código alfabético que determina la sección, nivel 2 código numérico de dos dígitos determina la división, nivel 3 código numérico de un dígito determina el grupo, nivel 4 código numérico de un dígito determina la clase, nivel 5 código número de un dígito determina la subclase y nivel 6 código numérico de un dígito determina la actividad.

Tabla 1.

Clasificación de las empresas por actividad económica.

Código	Actividad Económica
A	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca
B	Explotación de minas y canteras
C	Industrias manufactureras.
D	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado Distribución de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de
E	saneamiento.
F	Construcción.

G	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas.
H	Transporte y almacenamiento.
I	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas.
J	Información y comunicación.
K	Actividades financieras y de seguros.
L	Actividades inmobiliarias.
M	Actividades profesionales, científicas y técnicas.
N	Actividades de servicios administrativos y de apoyo.
O	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria.
P	Enseñanza.
Q	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social.
R	Artes, entretenimiento y recreación.
S	Otras actividades de servicios.
T	Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio
U	Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales

Nota: Se muestra la clasificación de las empresas, adaptado de la Super Intendencia de Compañías, (2020), <http://reporteria.supercias.gob.ec>.

En la tabla 1 se puede observar según la clasificación internacional industrial uniforme (CIIU) la principal clasificación de los sectores dependiendo de las actividades económicas de las empresas.

Tabla 2.

Descripción CIIU de la microempresa objetivo.

Nivel	Código CIIU	Descripción CIIU
N1	I	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas.
N2	56	Servicio de alimento y bebida.
N3	1	Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas.
N4	0	Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas.
N5	0	Restaurantes y servicios móvil de comidas.
N6	1	Restaurantes, cevicherías, picanterías, cafeterías, etcétera, incluido comida para llevar.

Nota: se muestra la clasificación del tipo de empresa escogido, adaptado de la Super Intendencia de Compañías, (2020), <http://reporteria.supercias.gob.ec>

Como se observa en la tabla 2 la microempresa que se analiza en la presente investigación tiene un código CIU: I5610.01 que corresponde al subsector de “*Restaurantes, cevicherías, picanterías, cafeterías, etcétera, incluido comida para llevar*”.

Por Tamaño de Empresa.

Según el COPCI (2010) las empresas se clasifican en: (a) micro, (b) pequeña, (c) mediana y (d) grande empresa, su clasificación se basa en el número de trabajadores y sus ventas anuales.

Tabla 3.

Clasificación de las empresas por tamaño.

Clasificación	No. trabajadores	ventas anuales
Microempresa	1 a 9	Igual o menores a \$100.000
Pequeña	10 a 49	\$1000.001 a \$1'000.000
Mediana	50 a 199	\$ 1'000.000 a 5'000.000
Grande	Más de 200	Más de \$5'000.000

Nota: adaptado de los artículos 53 y 56 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, (2010).

Como se puede observar en la tabla 3, según el para que una empresa sea considerada microempresa debe tener entre 1 a 9 trabajadores y con ingresos iguales o menores a \$100.000,00.

Microempresas.

La microempresa es la más pequeña de las empresas, que generalmente surge de un emprendimiento, creada para vender bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus clientes que por lo general son personas del barrio y que trabajan

solo o con familiares, en su casa o en un pequeño local, además no disponen de mucho dinero y realizan varias funciones básicas: comprar mercadería, ordenarla, atender, cobrar y pagar (Solidario, 2016).

Gálvez, Hernández, y Restrepo (2018); Yagual, (2019) señalan que las microempresas son consideradas como una unidad económica que cuentan con un capital limitado, que tienen dificultad de acceso a créditos y carecen de gestión organizacional y en su mayoría realizan sus actividades de manera informal.

Por lo general las microempresas realizan actividades divididas en tres sectores: (a) productiva: convierten materias primas en productos, como una zapatería, (b) de servicios: satisfacen necesidades aplicando conocimientos o experiencias, como una peluquería o un restaurante y (c) de comercio: compra y venta de productos, como un puesto de frutas o una tienda de víveres (Solidario, 2016).

Marco Referencial

Control Interno Administrativo

Para la elaboración de la investigación también es necesario conocer las referencias que existen de otras investigaciones que respaldan los resultados.

En cuanto al control interno administrativo algunos autores que han realizado proyectos de investigación con respecto a esta variable sostienen lo siguiente:

Las actividades del control interno se dan en grandes empresas, por ende, es sumamente importante que se apliquen en las microempresas para que puedan crecer de manera satisfactoria en el sector alimenticio.

En el trabajo de investigación de Barrios (2014) titulado “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco

turísticos nativos activos Eco hotel la Cocotera” para optar el grado de Contador Público en la Universidad de Cartagena– Colombia. El trabajo que realizaron fue de tipo analítico – descriptivo, puesto que buscan identificar y especificar las fortalezas y debilidades de las empresas, el método que utilizaron para medir la variable fue por medio de entrevistas, la cual se la realizaron a todos los empleados de la empresa. El autor concluye que el control interno proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones.

En el trabajo de Samaniego (2013) titulado “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las Micro Empresas en el distrito de Chaclacayo” para optar el grado de maestro en auditoría y control de gestión empresarial en la Universidad de San Martín de Porres – Perú. El proyecto es de tipo aplicada – explicativa, para medir las variables también lo hicieron mediante encuestas. Menciona que ese tema fue elegido debido a que en ese sector hay múltiples microempresas las cuales no cuentan con un control interno debido a que en su mayoría son microempresas conformadas por grupos familiares y no llevan un justo control, además éstas podrían tener mejor crecimiento al tener los debidos conocimientos necesarios. Afirman que la investigación realizada es un aporte el cual sirve de apoyo para las microempresas que buscan crecer considerablemente. Concluyen afirmando que el control interno si influye en los objetivos y metas de la empresa

Torres (2018) en su trabajo investigativo “Caracterización del Control Interno de las Micro Y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa Representaciones y Comercialización Eslith S.R.L.” para optar el grado de contador

público en la Universidad Católica de los Ángeles Chimbote – Perú. El tipo de este proyecto es no experimental – descriptivo - documental, como se menciona en la tesis, debido a que la investigación fue documental no hubo ni muestra ni población. Su objetivo es describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Representaciones y Comercialización Eslith S.R.L” de Lima, concluye diciendo que después de la investigación realizada describen las características del control interno de la empresa tomado como caso ejemplo que sí cuentan con la implementación de un control interno el cual consideran muy importante, pero que también tienen falencia en la formalidad de reglamentos y manuales. Respecto a la supervisión y monitoreo que se debe llevar a cabo carece de dichos elementos. Gracias al sistema COSO II pudieron revelar las falencias del caso.

Benítez (2014) presenta en su proyecto de investigación “Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la Ferretería My Friend” para optar el grado de ingeniero en contabilidad y auditoría C.P.A en la Universidad Técnica del Norte – Ecuador, el objetivo de esta investigación reafirmar las bases teóricas científicas de la investigación bibliográfica dando apoyo a la propuesta del proyecto. Este proyecto de metodología documental obtuvo como resultado de la implementación del control interno la elaboración reglamentos, manuales de organización permitiendo a la organización tener a tiempo documentos que permitan llevar el registro y una administración adecuada.

Alvarado y Tuquiñahui (2012) presentan “Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca” para optar el grado de ingeniero en

contabilidad y auditoría en la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca– Ecuador. Tiene como objetivo proponer una propuesta basado en el modelo COSO para mejorar la gestión del control interno de la empresa Electro Instalaciones. El tipo de investigación es descriptivo-exploratorio. Se utilizó como técnica la encuesta con el instrumento de cuestionario, con una muestra de 35 trabajadores. Como conclusión se obtuvo que aplicar el modelo COSO como herramienta para desarrollar un sistema de control interno o para medirlo, ayuda a realizar un análisis de los riesgos.

Jaya, (2015) en su tesis “Diseño del sistema de control interno mediante el método COSO II para Prontocasa Construcciones Cía. Ltda.” para optar el título de ingeniero en contabilidad y auditoría en la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca– Ecuador. El objetivo de la investigación es diseñar el sistema de control interno bajo el método COSO II. El tipo de investigación es descriptivo-exploratorio. Como conclusión se determinó que la empresa no cuenta con un control interno formal sin documentos de soporte lo que genera desconfianza en la gestión administrativa, falta de credibilidad de los empleados, al diseñar los procedimientos de control interno en base al COSO ERM permite a la empresa convertirse en una organización preparada para afrontar los riesgos actuales y futuros.

Desempeño Laboral

Del desempeño laboral se puede encontrar la tesis de Cabrera (2018) que presenta “Características del compromiso y el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, distrito de Ayacucho, 2018” para optar el grado de licenciado en administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote – Perú. Tiene como objetivo describir las características del

compromiso y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares del Distrito de Ayacucho, 2018. El tipo de investigación es descriptivo, con un diseño no experimental. Se utilizó como técnica la encuesta con el instrumento de cuestionario, con una muestra de 60 trabajadores de 22 empresas, con una población de 79 trabajadores. Como conclusión se obtuvo que efectivamente el compromiso laboral en las empresas del rubro venta de celulares viene afectando el desempeño laboral de dichos trabajadores lo cual viene limitando el cumplimiento de objetivos y metas de dichas empresas en la ciudad de Ayacucho.

Machuca (2016) en su tesis “El clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad de Leoncio Prado Tingo María 2015” para optar el título de licenciada en administración en la universidad nacional agraria de la selva – Perú. el objetivo de la investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad de Leoncio Prado Tingo María. El tipo de investigación es descriptivo- correlacional, con un diseño no experimental- transversal. Se utilizó como técnica la encuesta con el instrumento de cuestionario, con una muestra de 180 trabajadores del total de la población de 337, se utilizó el estadístico coeficiente de correlación por rangos de Spearman (r_s). Como resultado se obtuvo que el coeficiente de correlación fue de 0.770 y el nivel de significancia fue menor al 5% ($p < 0.05$). Se determinó que existe relación directa positiva y significativa entre las dos variables de estudio.

Banchon y Jordan (2019) en su tesis “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la compañía “Renesa S.A” de la ciudad de Guayaquil” para optar el grado de ingeniero en gestión empresarial en la Universidad de Guayaquil – Ecuador. El objetivo de la investigación es analizar el clima

organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la compañía Renesa de la ciudad de Guayaquil y proponer estrategias que permitan mejorar el rendimiento del personal. El tipo de investigación es descriptiva- explicativa, con un diseño no experimental- transversal. Se utilizó como técnica la encuesta con el instrumento de cuestionario y entrevistas, con una muestra de 22 trabajadores que es el total de la población. Se concluyó que en la compañía Renesa el clima organizacional afecta el desempeño laboral y su productividad.

Coello, (2014) en su tesis “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)” para optar el grado de psicóloga en la Universidad de Guayaquil – Ecuador. El objetivo de la investigación es Identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento. El tipo de investigación es descriptivo- explicativo con enfoque cuantitativo y cualitativo. Se utilizó como técnica la encuesta con el instrumento de cuestionario, entrevistas y grupo focal, con una muestra de 20 trabajadores que es el total de la población. Se concluyó que las condiciones internas y externas si afectan el desempeño de los colaboradores.

Control Interno Administrativo y Desempeño Laboral

Se pueden encontrar varias tesis que analizan las dos variables de estudio, una de ellas es de Herrera (2019) que presenta su tesis titulada “Control Interno COSO III y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Santo Domingo S.A.C. Trujillo, 2019” para optar el grado de maestra en administración de negocios – mba en la Universidad Cesar Vallejo – Perú. El

objetivo de la investigación es determinar qué relación existe entre el control interno COSO III y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Santo Domingo S.A.C. Trujillo, 2019. El tipo de investigación es descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental. Se utilizó como técnica la encuesta con el instrumento de cuestionario, con una muestra de 44 colaboradores que es el total de la población. Como resultado se obtuvo que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,921 y el nivel de significancia fue menor al 5% ($p < 0.05$). Se determinó que existe una alta relación positiva y significativa entre las dos variables de estudio. Se encontró como hallazgo que se debe buscar la mejora continua de su control interno y desempeño laboral, para ello debe diseñar e implementar políticas y procedimientos que ayuden a que los procesos de compras, de ventas, de producción y de contabilidad se realicen de manera eficiente.

Por otra parte Menéndez (2019) que presenta “Sistema de Control Interno y Desempeño Laboral del Estado Mayor de la 3ª Brigada de Fuerzas Especiales, 2018” para optar el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo – Perú. El objetivo de la investigación es establecer la relación entre el Sistema de Control Interno y el desempeño laboral del Estado Mayor de la 3ª Brigada de Fuerzas Especiales, 2018, con una hipótesis general de si existe relación entre el Sistema de Control Interno y el desempeño laboral del Estado Mayor de la 3ª Brigada de Fuerzas Especiales, 2018. El tipo de investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo- correlacional. Se utilizó como técnica la encuesta con el instrumento de cuestionario, con una muestra de 60 colaboradores que es el total de la población. Se utilizó el estadístico r Pearson. Como resultado se obtuvo que el coeficiente de correlación de las dos variables fue de -0.169. Se concluyó que existe

una correlación negativa (inversa) muy baja con tendencia a nula y un Sig. (bilateral) de 0.197 entre las dos variables de estudio que da como resultado que no existe relación entre el Sistema de Control Interno y el desempeño laboral del Estado Mayor de la 3ª Brigada de Fuerzas Especiales, 2018. Se encontró como hallazgo que se debe continuar e incrementar el cumplimiento eficiente de las políticas, leyes y normas referentes al Sistema de Control Interno Nacional.

Puño (2017) presenta “Control Interno y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yanque – Arequipa 2016” para optar el grado de Magister En Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo – Perú. El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre control interno y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yanque - Arequipa 2016. El tipo de investigación es descriptivo- correlacional, con un diseño no experimental. Se utilizó como técnica la encuesta con el instrumento de cuestionario y observación, con una muestra de 32 colaboradores que es el total de la población. Se utilizó el estadístico r Pearson. Como resultado se obtuvo que el coeficiente de correlación fue de 0,843 y el nivel de significancia fue menor al 5% ($p < 0.05$). Se concluyó que existe una correlación positiva fuerte entre las dos variables de estudio.

Alvarez (2017) presenta “Estrategias de control interno en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sipan distribuciones S.A.C. distrito la victoria – 2017” para optar el grado de licenciado en administración en la Universidad Cesar Vallejo – Perú. El objetivo de la investigación es determinar en qué medida las estrategias del control interno mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sipan distribuciones S.A.C. La Victoria – 2017. El tipo de investigación es aplicada- correlacional, con un diseño pre experimental. Se

utilizó como técnica la encuesta con el instrumento de cuestionario, con una muestra de 36 colaboradores que es el total de la población. Se utilizó el cuestionario antes y después de la implementación de las estrategias de control interno. Como resultado se obtuvo en el análisis inicial de la empresa que el desempeño es muy deficiente. Se encontró como hallazgo que existe una gran mejoría con respecto al pre test y post test dado que el desempeño de los trabajadores se realiza de manera óptima con un 42% y aceptable con un 56%.

Morales (2017) presenta “Diseño de un manual de control de procesos administrativos para mejorar el desempeño organizacional de la empresa Scanre S.A. en la ciudad de Guayaquil 2016” para optar el grado de ingeniero comercial en Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil– Ecuador. El objetivo de la investigación es diseñar un manual de control de procesos administrativos para mejorar la eficiencia y eficacia organizacional de la empresa SCANRE S.A., el tipo de investigación es descriptivo, con un diseño no experimental. Se utilizó como técnicas la investigación en base de datos de estadísticas con el instrumento de fichas bibliográficas, encuesta con el instrumento de cuestionario, y la técnica de observación con el instrumento de guía. La investigación contó con una muestra de 5 colaboradores que es el total de la población. Se concluyó que la empresa requería de cambios puntuales, con el diagnóstico situacional en que se evidenciaron las falencias, se incluyó como propuesta los respectivos procesos claves que corresponden a la administración, tesorería y operaciones.

Una vez desarrollado el capítulo se determina que existe soporte teórico sólido para las variables de control interno administrativo y desempeño laboral que respaldan el trabajo de investigación. Así mismo, existen trabajos previos que

corroboran la importancia de ejecutar esta investigación en la ciudad de Guayaquil, para determinar la manera que las microempresas del sector alimenticio, con actividades de restaurantes aplican el control interno y la manera en que sus trabajadores se desempeñan.

Capítulo II: Marco Metodológico

En este capítulo de la investigación se establece el diseño y el tipo de la investigación que es necesaria para determinar la técnica y el instrumento a utilizar para el levantamiento de la información que permitirá realizar el análisis de los datos obtenidos de las variables planteadas que son el control interno administrativo y desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio, actividades de restaurantes de la ciudad de Guayaquil, para posterior presentar los resultados obtenidos para poner a prueba las hipótesis planteadas para la investigación.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental ya que no se interactúa o se manipulan las variables ni la independiente de control interno administrativo ni la variable dependiente de desempeño laboral. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Es descriptiva porque se busca identificar y describir la realidad de las microempresas del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil con relación a las variables de estudio.

Como Hernandez et al., (2010) nos indican que las investigaciones descriptivas “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (pág. 80).

La investigación también es correlacional ya que se va a determinar si existe relación entre la variable de control interno administrativo y el desempeño laboral. Este tipo de estudios tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (Hernández et al., 2010)

Tipo de Investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que se aplicará estadística para la tabulación de la información y para determinar la relación que existe entre las dos variables se usará un estadístico de coeficiente de correlación.

Este tipo de enfoque es el más usado, ya que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, puesto que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente debido a que confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población (Maita, 2016).

La investigación será de tipo transversal ya que se toma de análisis datos e información en un determinado periodo de tiempo en el que ocurrieron los acontecimientos.

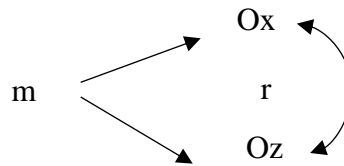


Figura 2. Relación de las variables, adaptado de Sánchez y Reyes, (2015).

Como se observa en la figura 2, se determina un tipo de investigación donde:

m= muestra

Ox= variable dependiente

Oz= variable independiente

r= relación entre las variables

fuelle (Sánchez y Reyes, 2015).

Variable independiente: control interno administrativo

Variable dependiente: desempeño laboral

Alcance

El alcance de la investigación es descriptivo ya que se describirá una realidad de las variables en las microempresas del sector alimenticio en la ciudad de Guayaquil, también es correlacional, ya que vamos a determinar el nivel de relación que tiene la variable control interno administrativo con la variable desempeño laboral.

Población

Lind, Marchal, y Wathen, (2012) señalan que la población es un conjunto de individuos u objetos de interés o medidas que se obtienen a partir de todos los individuos u objetos de interés.

La población de la investigación está conformada por las microempresas objetivo. Las microempresas que se va a analizar se encuentran dentro de la clasificación internacional industrial uniforme (CIIU) I5610.01 que corresponde al subsector de “*restaurantes, cevicherías, picanterías, cafeterías, etcétera, incluido comida para llevar*” que pertenecen al sector I de “*actividades de alojamiento y de servicio de comidas*”.

Tabla 4.

Descripción de la población.

Nota: Se muestra en la tabla la determinación de la población objetivo.

	Porcentaje	Valor
Total, de empresas Ecuador	100%	899.208
Microempresas	90,81%	816.553
Guayas	18,95%	154.703
Actividad económica	7,19%	11.127

Como se observa en la tabla 4 la población aproximada es de 11.127 microempresas de la ciudad de Guayaquil correspondiente a la actividad “*actividades de alojamiento y de servicio de comidas*”, información presentada por el INEC y del directorio de empresas y establecimientos (DIEE) del año 2018. Cabe resaltar que es inexistente la información específica de la división del subsector del objetivo de

análisis, es decir del subsector “*restaurantes, cevicherías, picanterías, cafeterías, etcétera, incluido comida para llevar*”.

Muestra

Robles, Figueroa, Verastegui, y Oseda (2015) indican que la muestra es una parte representativa de la población de estudio, que va a permitir obtener información y describir características específicas para poder generalizarlas al total de la población. Para esta investigación se utilizará el muestreo probabilístico aleatorio simple.

En las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis (Arcia, 2018).

Para calcular la muestra de una investigación se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 pq N}{(N - 1)e^2 + Z^2 pq}$$

Figura 3. Fórmula de la muestra, adaptado de Lind et al., (2012).

Como observamos en la figura 3, se describe la ecuación a aplicar donde:

n= tamaño de la muestra

Z= nivel de confianza 95% - 1.96

p= probabilidad de éxito 0.5

q= probabilidad de error (1-p) 0.5

e= margen de error 0.05

N= población 11.127

La muestra para recolectar la información da un total de 371 microempresas del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil.

Técnica de Recolección de Datos

Para la recolección de datos de la investigación se utilizará la técnica de la encuesta, con el instrumento de medición del cuestionario. Como indica Hernández et al., (2010) un instrumento de medición es aquel que permite registrar la información levantada de las variables de estudio y uno de esos instrumentos es el cuestionario que es un conjunto de preguntas que guían a la recolección de datos esperada.

Para Granda, (2017) el cuestionario es el instrumento más utilizado para recolectar los datos; puesto que, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir; por lo cual, este debe contener preguntas congruentes con el planteamiento del problema e hipótesis. (pág. 35)

Para la investigación se utilizó un instrumento que se conformó de preguntas de cuestionarios de varias investigaciones, los cuales fueron validadas por la modalidad de juicio de expertos, se aplicó la escala Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de los instrumentos bajo pruebas pilotos y ya fueron puestos a prueba para analizar las variables de estudio en cada investigación.

La estructura del cuestionario está compuesta de dos partes, la primera parte está conformada de siete preguntas de información general de la microempresa y la

segunda parte está conformada con veinte y cuatro preguntas que miden las variables de control interno administrativo y desempeño aboral, las cuales se aplicaron a los dueños de las microempresas del sector alimenticio, restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Se utilizará la herramienta de medición de la escala de Likert para medir el grado de conformidad de los encuestados con las afirmaciones de cada variable, las categorías que se emplearan son: nunca, casi nunca, casi siempre, siempre a los cuales se les asigno una valoración numérica desde el número uno al número cuatro respectivamente.

Para medir la variable de control interno administrativo el cuestionario cuenta con doce preguntas, dividido en seis preguntas para las dimensiones de ambiente interno y actividades de control respectivamente.

Para medir la variable de control interno de la dimensión de ambiente interno se utilizo las siguientes preguntas que se tomó de referencia del cuestionario de Herrera (2019):

1. ¿La empresa socializa con los trabajadores el organigrama?
2. ¿La empresa fomenta los valores organizacionales?
3. ¿La empresa aplica controles en los procesos administrativos?
4. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño a los colaboradores?
5. ¿La empresa aplica sanciones a los colaboradores?

Mientras que del instrumento de Benítez (2019) se tomó de referencia la siguiente pregunta:

6. ¿La empresa tiene clara las funciones de cada puesto de trabajo?

Para medir la variable de control interno de la dimensión de actividades de control se utilizó las siguientes preguntas que se tomó de referencia del cuestionario de Herrera (2019):

7. ¿La empresa ejecuta actividades de control para prevenir errores?
8. ¿La empresa da a conocer las políticas y procedimientos implementados?

Mientras que del instrumento de Varó (2020) se tomó de referencia la siguiente pregunta:

9. ¿La empresa lleva un control para la protección física de los activos fijos?

Mientras que del instrumento de Benítez (2019) se pondrá en práctica las preguntas:

10. ¿La empresa lleva archivos de asistencia de los colaboradores?
11. ¿La empresa separa los gastos de la empresa con los gastos personales?
12. ¿La empresa respalda las operaciones con su respectivo documento?

Para medir la variable de desempeño laboral se utilizará un cuestionario conformado de doce preguntas, dividido en seis preguntas para las dimensiones de eficacia, eficiencia y economía respectivamente.

Para medir la variable de desempeño laboral de la dimensión de eficacia se utilizó las siguientes preguntas que se tomó de referencia del cuestionario de Menéndez (2019):

13. ¿Los colaboradores cumplen sus labores de manera puntual?
14. ¿Los colaboradores realizan el trabajo de manera organizada?
15. ¿Se reconoce el esfuerzo de los colaboradores?

Mientras que del instrumento de Herrera (2019) se tomó de referencia la siguiente pregunta:

16. ¿Los colaboradores cooperan con los demás en el logro de las metas?

Para medir la variable de desempeño laboral de la dimensión de eficiencia se utilizo las siguientes preguntas que se tomó de referencia del cuestionario de Menéndez (2019):

17. ¿Los colaboradores aportan nuevas ideas para el desarrollo del trabajo?

18. ¿Los colaboradores resuelven inconvenientes que se presenten durante el trabajo?

Del instrumento de Herrera (2019) para medir la eficiencia se tomó de referencia las siguientes preguntas:

19. ¿Los colaboradores realizan con precisión y cuidado las tareas establecidas para cada puesto?

20. ¿Los colaboradores logran eficientemente las tareas realizadas?

Para medir la variable de desempeño laboral de la dimensión de economía se utilizo las siguientes preguntas que se tomó de referencia del cuestionario de Menéndez (2019):

21. ¿Los colaboradores evitan errores que acarreen mayor consumo de recursos?

22. ¿Los colaboradores desempeñan sus obligaciones dentro del horario de trabajo?

23. ¿Los colaboradores manejan con discreción la información confidencial de la empresa?

24. ¿Los colaboradores realizan recomendaciones para minimizar gastos?

Análisis de Datos

Para el análisis de la información recolectada se utilizó estadística descriptiva para describir la realidad del nivel de control interno administrativo y el desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

Se procedió a tabular los datos en una hoja de Excel, para posterior transferir la información a un software estadístico llamado Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) que es un producto de estadística y solución de servicio que arroja los resultados para poder describir la información relevante mediante tablas y gráficos.

Para el análisis descriptivo adicional de los gráficos explicativos para cada pregunta del cuestionario, para poder medir el nivel de cada variable se procedió a realizar una agrupación por intervalos y frecuencias siendo la puntuación más alta 48 y la más baja 12 para las dos variables en general, luego se categorizó las variables con referencia a dicha puntuación.

Además, se utilizó un estadístico de la correlación para determinar si existe relación entre las variables y poner a prueba las hipótesis planteadas tanto generales como específicas.

Tabla 5.

Niveles de correlación.

Valor "r"	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja

-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0, 01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Se muestra el significado del valor de r, aptado de Hernández, Fernández, y Baptista, (2010).

Cómo se observa en la tabla 5 dependiendo del resultado obtenido aplicando la técnica estadística se determina el nivel de correlación entre la variable dependiente y la variable independiente planteadas en la investigación.

Una vez desarrollado el capítulo se determina el tipo y diseño de investigación y se estableció el respectivo instrumento para el levantamiento de la información primaria a fin de desarrollar el trabajo investigativo y posterior el respectivo análisis de los resultados obtenidos de las variables de estudio el control interno administrativo y desempeño laboral, con el fin de poner a prueba las hipótesis planteadas para la investigación tanto la general como las específicas.

Capítulo III: Resultados

En este capítulo se explican y se describen los resultados finales del levantamiento de la información, obtenida mediante el instrumento utilizado que es el cuestionario a las microempresas del sector alimenticio con actividades de restaurantes de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de identificar la realidad de este tipo de empresas con respecto a las variables de control interno administrativo y el desempeño laboral y determinar si existe relación entre ellas, para poner a prueba las hipótesis planteadas en la investigación.

El levantamiento de la información se realizó con todas las medidas sanitarias de bioseguridad como el uso de mascarilla y el distanciamiento con las personas encuestadas con el objetivo de prevenir el contagio del virus del covid-19. Las encuestas se realizaron durante aproximadamente 45 días iniciando el 13 de junio del 2020 hasta el 04 de agosto del mismo año, las encuestas se aplicaron en varios sectores de Guayaquil en el norte, centro y sur de la ciudad.

En el transcurso de la aplicación de la encuesta a los dueños de los establecimientos, se encontraron varios contratiempos, como en las primeras semanas del levantamiento se realizó cuando la ciudad de Guayaquil se encontraba en semáforo amarillo por la crisis sanitaria por consecuencia de la pandemia de covid-19, lo que significa que varios negocios tienen permitido abrir y atender a los clientes, pero se presenció que varios de estos locales objetivos para la investigación se encontraban cerrados, tal vez por miedo de contagiarse o porque ya decidieron cerrar el negocio definitivamente debido a la crisis económica, también se observó la falta de colaboración por parte de los dueños ya que pensaban que era una encuesta de parte de alguna organización del estado por temas de afiliación y despidos intempestivos ya que se realizan preguntas sobre el personal de los establecimientos, con el trascurso del tiempo se mejoró la situación inicial y se pudo realizar las encuestas con menor complejidad. Se obtuvieron un total de 344 encuestas del total de la muestra planteada de 371 encuestas por consecuencia de todos los obstáculos antes mencionados.

Una vez finalizado el tiempo de acuerdo a la planificación planteada para la recolección de la información primaria, las cuales se obtuvieron mediante las encuestas de forma física como de forma digital, se procede a tabular los datos en

una hoja electrónica de Excel para su respectivo procesamiento descriptivo y para el análisis correlacional se procesaron los datos en una hoja del programa SPSS.

Análisis de Resultados

Se presentan los resultados una vez tabulados y procesados en los programas adecuados y se realizan los respectivos análisis que conlleve a una conclusión que permita tomar decisiones para futuras investigaciones.

Análisis Descriptivo

Lind et al., (2012) nos indican que la estadística descriptiva son los métodos para organizar, resumir y presentar datos de manera informativa para obtener resultados.

Se procede a describir los resultados obtenidos del instrumento aplicado a las microempresas del sector alimenticio con actividades de restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Los resultados obtenidos de la tabulación de los datos son los siguientes:

Primera Parte del Cuestionario.

Esta parte del cuestionario es de información general adicional que no forma parte del análisis correlacional, pero ayuda a entender el entorno en el que se desenvuelven estas microempresas y sirve de base de datos para futuras investigaciones referentes a las microempresas del sector alimenticio con actividad de restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

1. ¿Cuántos años de operación tiene el establecimiento?

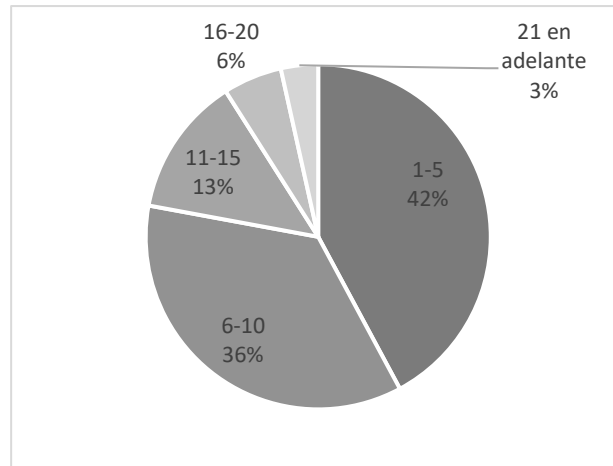


Figura 4. Años de operación del establecimiento.

Como se puede observar en la figura 4 de los establecimientos encuestados, el 42% tienen de 1 a 5 años de operación, el 36% tienen de 6 a 10 años de operación, el 13% tienen de 11 a 15 años de operación, el 6% tienen de 16 a 20 años de operación y el 3% tienen de 21 en adelante años de operación. Lo que da como hallazgo que en los últimos años se han creado nuevas microempresas del sector alimenticio con actividades de restaurantes en Guayaquil.

2. ¿Cuántos empleados tiene el establecimiento?

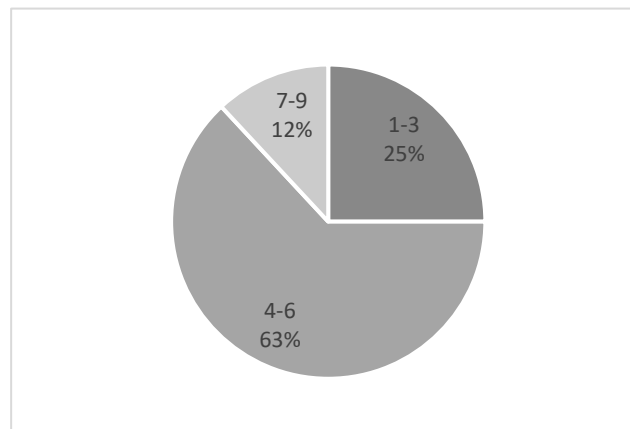


Figura 5. Empleados del establecimiento.

Como se puede observar en la figura 5 de los establecimientos encuestados, el 63% tienen de 4 a 6 empleados, el 25% tienen de 1 a 3 empleados y el 12% tienen de 7 a 9

empleados. Lo que se puede concluir que las microempresas del sector alimenticio con actividades de restaurantes en Guayaquil tienen una carga importante de plazas de empleo en la economía del país.

3. ¿Qué tipo de empleados tiene en el establecimiento?

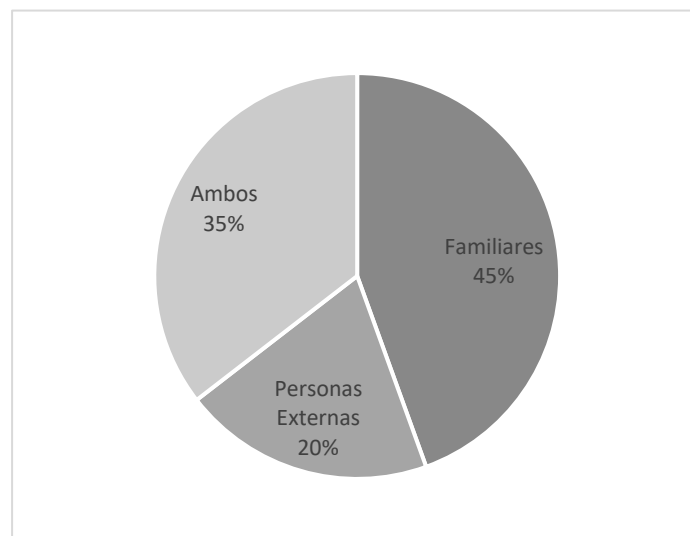


Figura 6. Tipo de empleados del establecimiento.

Como se puede observar en la figura 6 de los establecimientos encuestados, el 45% los empleados son familiares, el 35% de los empleados son una combinación de familiares y personas externas y el 20% sus empleados son netamente personas externas al círculo familiar. Lo que da como hallazgo que las microempresas del sector alimenticio con actividades de restaurantes en Guayaquil la mayoría están conformadas por personas que son parte del círculo familiar, negocios familiares.

4. ¿Conoce usted sobre el control interno administrativo?

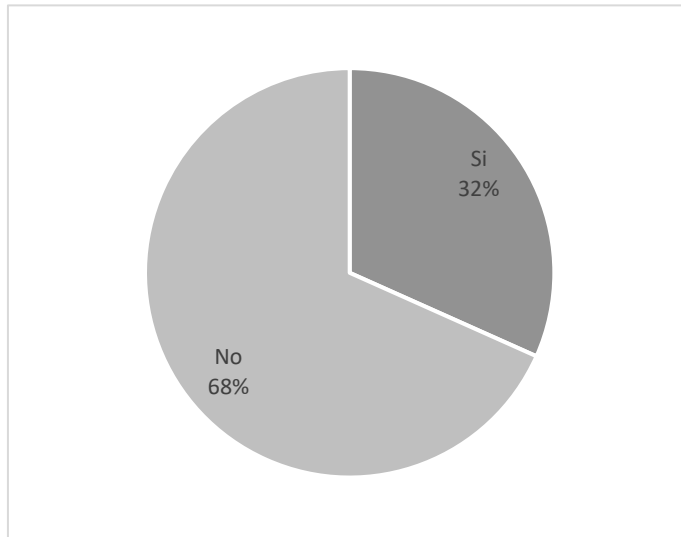


Figura 7. Conocimiento sobre el control interno administrativo.

Como se puede observar en la figura 7 de los establecimientos encuestados, el 68% no tienen conocimiento sobre el control interno administrativo y el 32% si tienen conocimiento sobre el control interno administrativo. Lo que da como hallazgo que existe una falta de educación y conocimiento sobre la aplicación de controles internos administrativos en las microempresas del sector alimenticio con actividades de restaurantes en Guayaquil.

5. ¿Conoce usted sobre el desempeño laboral?

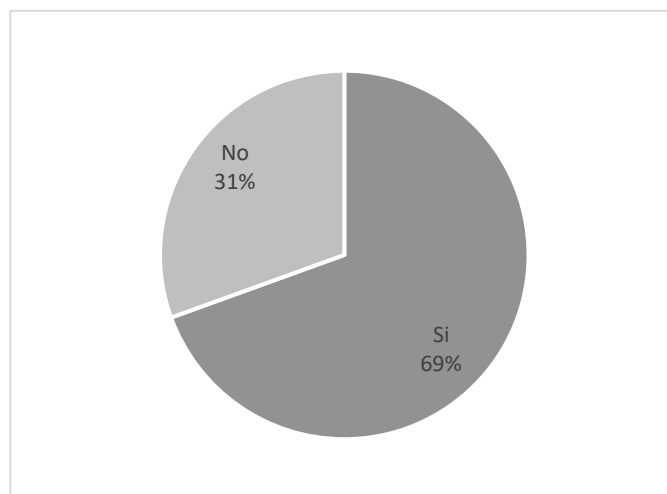


Figura 8. Conocimiento sobre el desempeño laboral.

Como se puede observar en la figura 8 de los establecimientos encuestados, el 69% tienen conocimiento sobre el desempeño laboral y el 31% no tienen conocimiento sobre el desempeño laboral. Lo que da como hallazgo que a diferencia de la pregunta anterior las microempresas del sector alimenticio con actividades de restaurantes en Guayaquil conocen sobre el desempeño de sus trabajadores.

6. ¿En el establecimiento se lleva algún tipo de control interno?

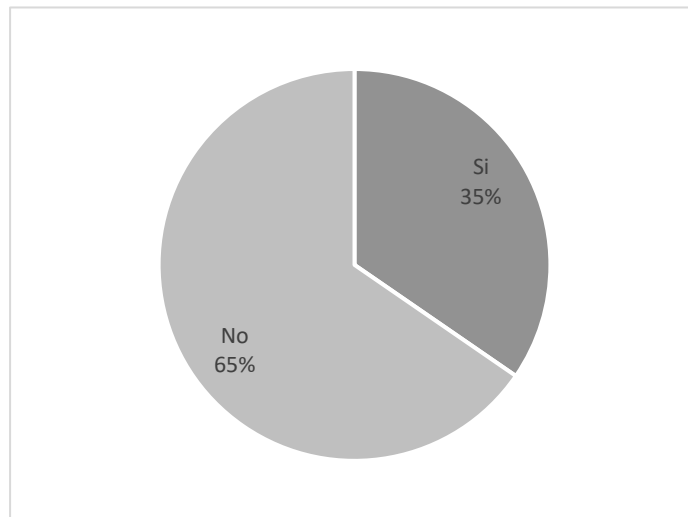


Figura 9. Aplicación de algún tipo de control interno.

Como se puede observar en la figura 9 de los establecimientos encuestados, el 65% no llevan ningún tipo de control interno y el 35% si llevan algún tipo de control interno. Lo que da como hallazgo que las microempresas del sector alimenticio con actividades de restaurantes en Guayaquil llevan los negocios de forma informal sin controles que les permita medir la eficiencia.

7. ¿Usted estaría dispuesto a implementar un control interno administrativo para mejorar el desempeño laboral de sus empleados?

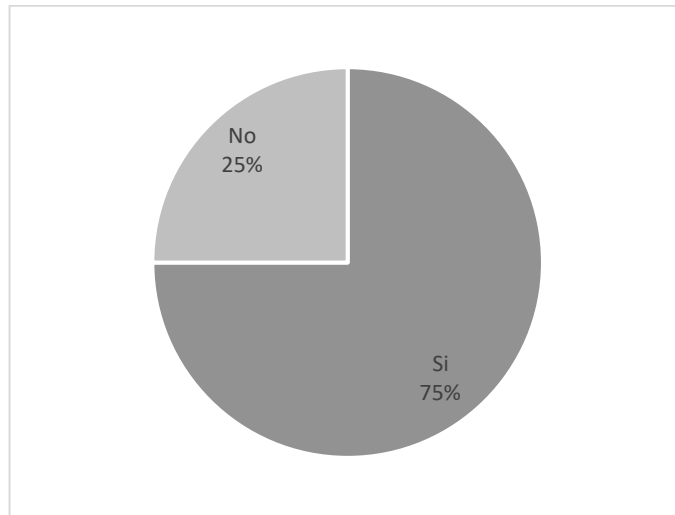


Figura 10. Disposición a implementar un control interno administrativo.

Como se puede observar en la figura 10 de los establecimientos encuestados, el 75% si estaría dispuestos y el 25% no estarían dispuestos. Lo que da como hallazgo que la mayoría de las microempresas del sector alimenticio con actividades de restaurantes en Guayaquil quieren mejorar el desempeño de sus trabajadores implementando controles internos administrativos en los procesos de los establecimientos.

Una vez analizadas las preguntas de la primera parte del cuestionario se puede concluir que las microempresas del sector alimenticio con actividades de restaurantes en Guayaquil, tienen una falta de conocimiento sobre los beneficios de los controles internos administrativos en los procesos del negocio y su impacto positivo que tiene en el desempeño de los trabajadores sin importar si son familiares o trabajadores externos.

Segunda Parte del Cuestionario.

En esta parte del cuestionario se analiza las respectivas dimensiones asignadas a las variables de estudio de esta investigación para poder describir el nivel de cada una de ellas y posterior medir la relación que tienen las dos variables.

Se procede a realizar la categorización por escala de frecuencias para comparar el nivel de las dos variables objetivo de esta investigación.

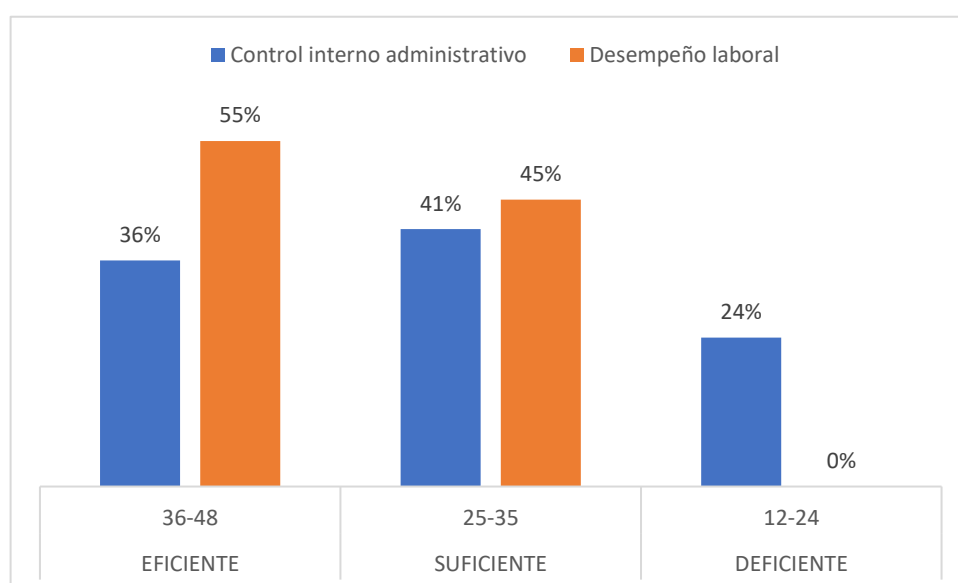


Figura 11. Comparativo del nivel de las variables independiente y dependiente.

Como se puede observar en la figura 11, de las microempresas encuestadas del sector alimenticio con actividades de restaurante de la ciudad de Guayaquil se percibe que, teniendo un nivel suficiente con un puntaje de 41% de la variable de control interno administrativo se tiene un nivel eficiente con un puntaje de 55% de la variable de desempeño laboral.

Variable Control Interno Administrativo.

Para el análisis general del nivel de percepción de esta variable, se procedió a realizar una suma de las valoraciones de las doce preguntas del instrumento de cada

encuesta realizada a los sujetos objetivos de la investigación, posterior se realizó la categorización mediante una escala de frecuencias.

Tabla 6.

Categorización de la variable independiente.

Categoría	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	36-48	123	36%
Suficiente	25-35	140	41%
Deficiente	12-24	81	24%
Total		344	100%

Como se observa en la tabla 6 la categorización para la variable de control interno administrativo para el rango de eficiente va desde 36 a 48 puntos, para suficiente va desde 25 a 35 puntos y para deficiente va desde 12 a 24 puntos.

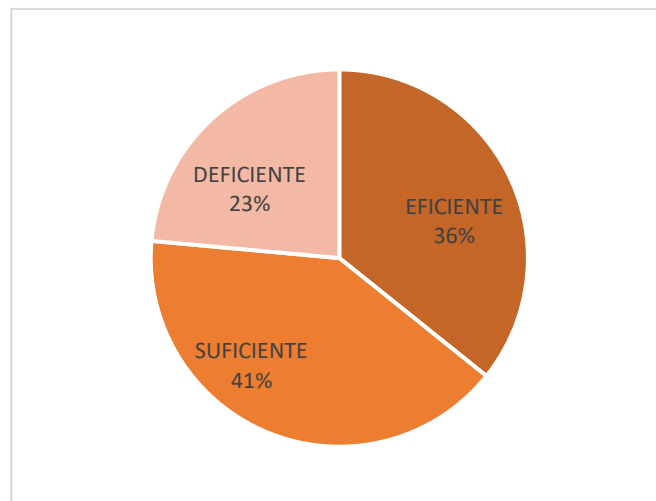


Figura 12. Nivel de percepción de la variable independiente de control interno administrativo.

Como se puede observar en la figura 12 el nivel de percepción de las microempresas encuestados del sector alimenticio con actividades de restaurante de la ciudad de Guayaquil, de la variable de control interno administrativo es de suficiente con una puntuación del 41%, por el contrario tiene un nivel de deficiente con un puntaje de 23%, lo que significa que existen microempresas que no aplican

ningún tipo de control interno administrativo en sus procesos, lo que se puede inferir que dichos establecimientos deberían mejorar la gestión administrativa.

Comparativo de las Dimensiones.

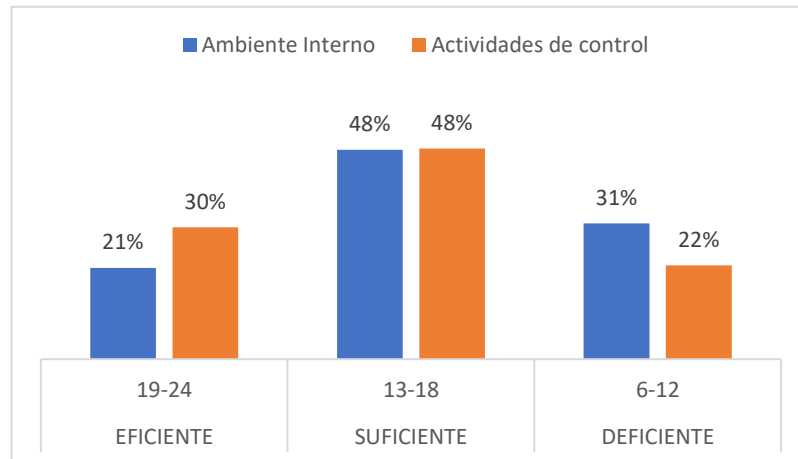


Figura 13. Comparativo del nivel de las dimensiones de la variable independiente.

Como se puede observar en la figura 13 se percibe que, de las microempresas encuestadas del sector alimenticio con actividades de restaurante de la ciudad de Guayaquil, el nivel de control interno administrativo se encuentra en una categoría de suficiente con un puntaje de 48% en las dos dimensiones analizadas de ambiente interno y de actividades de control.

Dimensión Ambiente Interno.

En esta sección del cuestionario se presentan los resultados de la primera dimensión de la variable independiente, para determinar el nivel de control interno administrativo dentro de esta dimensión ambiente interno se procedió a asignar una sub valoración sumando las seis respuestas que pertenecen a esta dimensión y se procedió a la subcategorización con referencia a las puntuaciones de las respuestas.

Tabla 7.

<i>Categorización de la dimensión ambiente interno</i>			
Categoría	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	19-24	72	21%
Suficiente	13-18	165	48%
Deficiente	6-12	107	31%
Total		344	100%

Como se observa en la tabla 7 la categorización para la dimensión de ambiente interno de la variable de control interno administrativo para el rango de eficiente va desde 19 a 24 puntos, para suficiente va desde 13 a 18 puntos y para deficiente va desde 6 a 12 puntos.

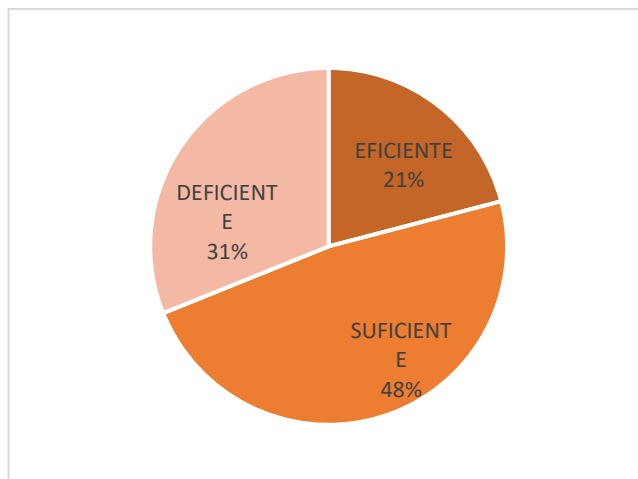


Figura 14. Nivel de percepción de la dimensión ambiente interno.

Como se observa en la figura 14, el nivel de percepción de los establecimientos encuestados de la dimensión de ambiente interno dentro de la variable de control interno administrativo es suficiente con una puntuación de 48% con referencia a la estructura y filosofía del negocio para poder lograr los objetivos, mientras que un 31% percibe que tiene un nivel deficiente, lo que se infiere que los

negocios no implementan controles, sea esto por desconocimiento o por falta de recursos.

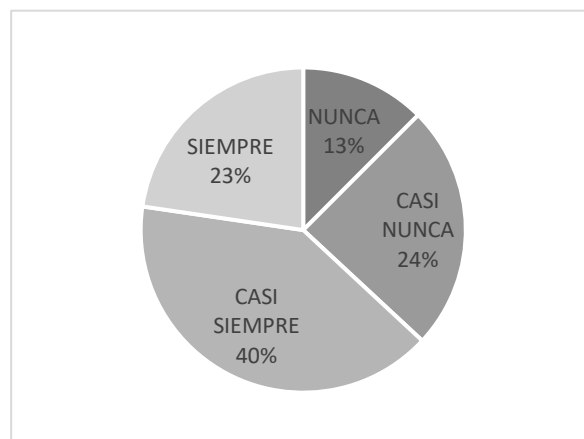
1. ¿La empresa socializa con los trabajadores el organigrama?



Figura 15. Socialización del organigrama.

Como se puede observar en la figura 15 de los establecimientos encuestados, el 49% casi siempre socializa el organigrama con los trabajadores, mientras que el 25% casi nunca lo hace, el 17% de los establecimientos nunca socializa el organigrama con sus trabajadores, y el 9% siempre socializa el organigrama con sus trabajadores. Lo que da como descubrimiento que ni la mitad de los establecimientos encuestados tienen la práctica de presentar el organigrama a los trabajadores para que identifiquen las posiciones de poder y funciones de cada uno.

2. ¿La empresa fomenta los valores organizacionales?



Como se puede observar en la figura 16 de los establecimientos encuestados, el 40% casi siempre fomentan los valores organizacionales, mientras que el 24% casi nunca lo hace, el 23% de los establecimientos siempre fomentan los valores organizacionales, y el 13% nunca fomentan los valores organizacionales. Se puede determinar que la mitad de los establecimientos encuestados tienen la práctica de llevar los negocios con valores y los fomenta a sus trabajadores para que permita mantener y llevar la organización.

3. ¿La empresa tiene clara las funciones de cada puesto de trabajo?

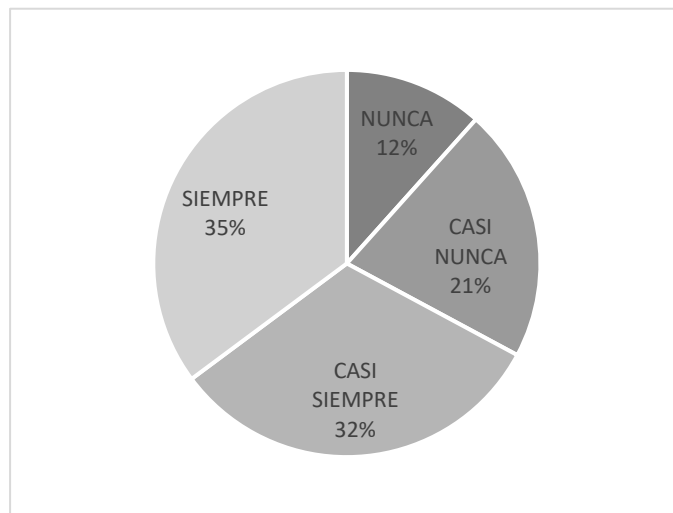


Figura 17. Funciones de cada puesto de trabajo.

Como se puede observar en la figura 17 de los establecimientos encuestados, el 35% dicen que siempre, mientras que el 32% casi siempre, lo que da como hallazgo que más de la mitad de los establecimientos tienen clara las funciones que deben realizar sus empleados dependiendo del puesto de trabajo que están ejerciendo en el negocio.

4. ¿La empresa aplica controles en los procesos administrativos?

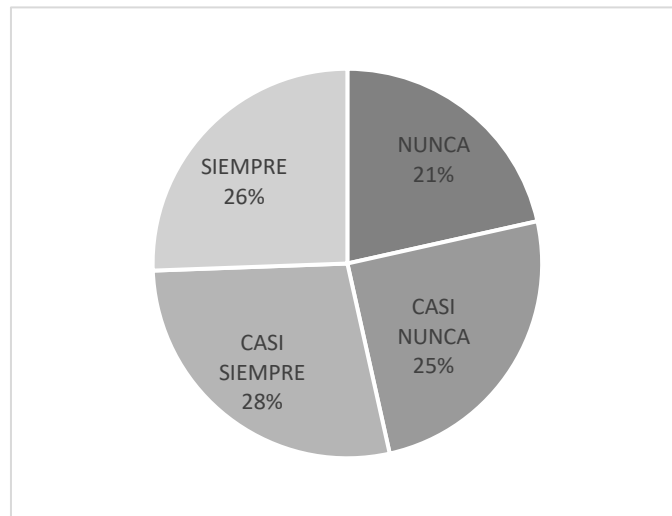


Figura 18. Controles en los procesos administrativos.

Como se puede observar en la figura 18 de los establecimientos encuestados, el 26% siempre aplica controles, mientras que el 21% nunca aplica controles, determinando que existe poca diferencia entre los establecimientos que, si llevan y con los que no llevan algún tipo de control en sus procesos administrativos del negocio, con lo que se puede inferir que falta más conocimiento sobre controles que se pueden aplicar en los procesos del negocio.

5. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño a los colaboradores?

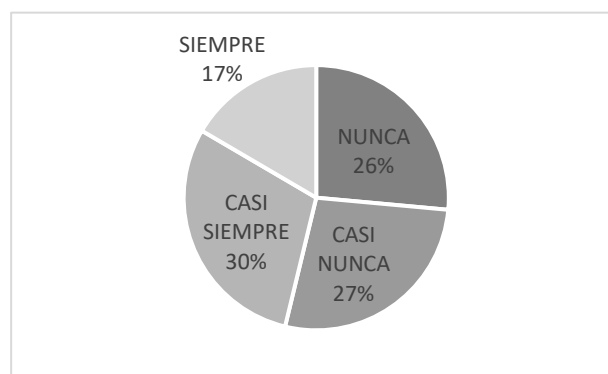


Figura 19. Evaluaciones del desempeño de los colaboradores.

Como se puede observar en la figura 19 de los establecimientos encuestados, el 47% entre siempre y casi siempre realizan evaluaciones, mientras que el 53% entre casi nunca y nunca las realizan, lo que indica que la mitad de los establecimientos no ponen en práctica las evaluaciones de desempeño a sus trabajadores como proceso de control y no tienen la respectiva retroalimentación que ayudan al mejoramiento del funcionamiento del negocio en general.

6. ¿La empresa aplica sanciones a los colaboradores?

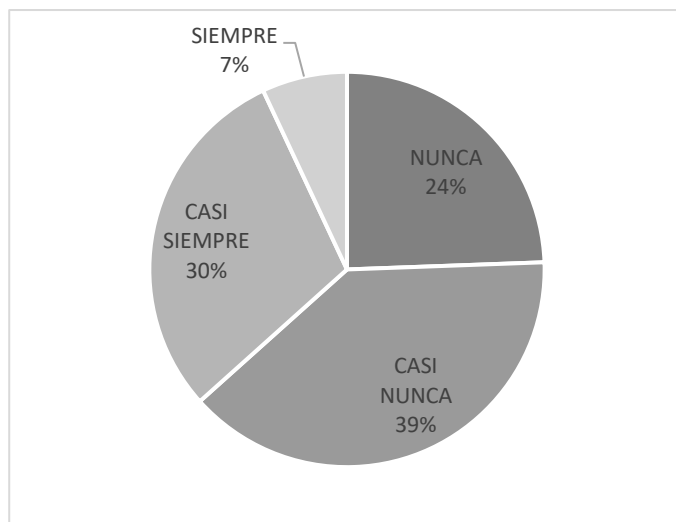


Figura 20. Aplicación de sanciones a los colaboradores.

Como se puede observar en la figura 20 de los establecimientos encuestados, el 63% entre casi nunca y nunca lo realizan, mientras que apenas el 37% entre siempre y casi siempre lo realizan, lo que indica que la mayoría de los establecimientos no aplican sanciones a los empleados luego de que comentan algún error que ponga en cuestionamiento el profesionalismo del trabajador que a la larga ayuda a mejorar el desempeño del mismo.

Dimensión Actividades de Control.

En esta sección del cuestionario se presentan los resultados de la segunda dimensión de la variable independiente, para determinar el nivel de control interno administrativo dentro de esta dimensión de actividades de control se procedió a asignar una sub valoración sumando las seis respuestas que pertenecen a esta dimensión y se procedió a la subcategorización con referencia a las puntuaciones de las respuestas.

Tabla 8.

Categorización de la dimensión actividades de control.

Categoría	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	19-24	104	30%
Suficiente	13-18	166	48%
Deficiente	6-12	74	22%
Total		344	100%

Como se observa en la tabla 8, la categorización para la dimensión de actividades de control de la variable de control interno administrativo para el rango de eficiente va desde 19 a 24 puntos, para suficiente va desde 13 a 18 puntos y para deficiente va desde 6 a 12 puntos.

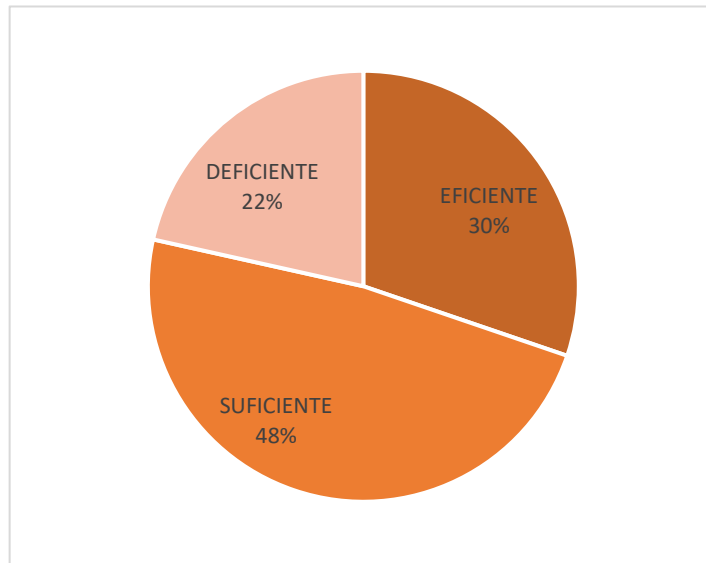


Figura 21. Nivel de percepción de la dimensión actividades de control.

Como se observa en la figura 21, el nivel de percepción de los establecimientos encuestados de la dimensión de actividades de control dentro de la variable de control interno administrativo, es de suficiente con una puntuación de 48%, con referencia a las acciones que se toman para llevar un tipo de control dentro de los procesos del negocio, por el contrario, se tiene un nivel de deficiente con una puntuación de 22%.

7. ¿La empresa ejecuta actividades de control para prevenir errores?

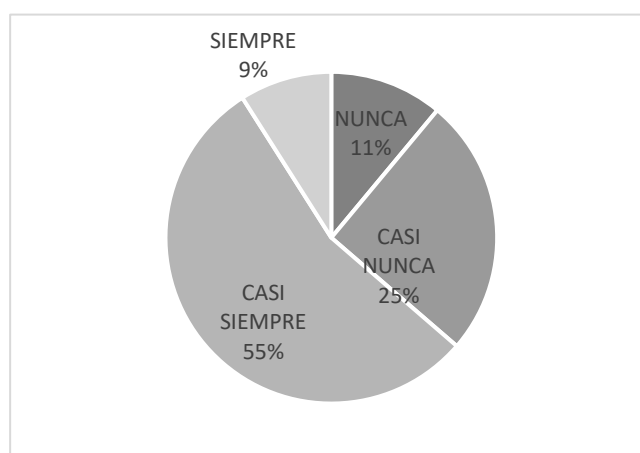


Figura 22. Actividades de control para prevenir errores.

Como se puede observar en la figura 22 de los establecimientos encuestados, el 63% entre casi nunca y nunca lo realizan, mientras que apenas el 37% entre siempre y casi siempre lo realizan, lo que da como descubrimiento que la mayoría de los establecimientos no aplican sanciones a los empleados luego de que comentan algún error que ponga en cuestionamiento el profesionalismo del trabajador que a la larga ayuda a mejorar el desempeño del mismo.

8. ¿La empresa da a conocer las políticas y procedimientos implementados?

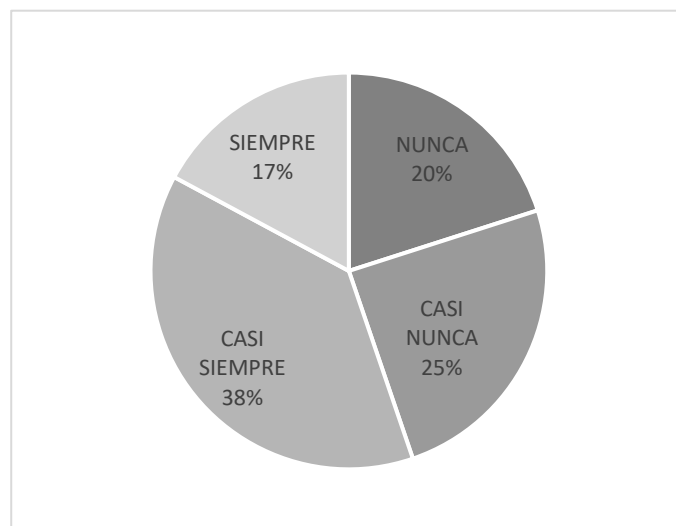


Figura 23. Conocimiento de las políticas y procedimientos.

Como se puede observar en la figura 23 de los establecimientos encuestados, el 55% siempre y casi siempre dan a conocer las políticas y procedimientos implementados, mientras que el 45% entre casi nunca y nunca lo realizan, lo que indica que la mayoría de los establecimientos si se preocupan que los empleados conozcan cómo se manejan con respecto a las políticas implementadas dentro de los establecimientos ya que esto ayuda a mejorar el desempeño del mismo.

9. ¿La empresa lleva un control para la protección física de los activos fijos?

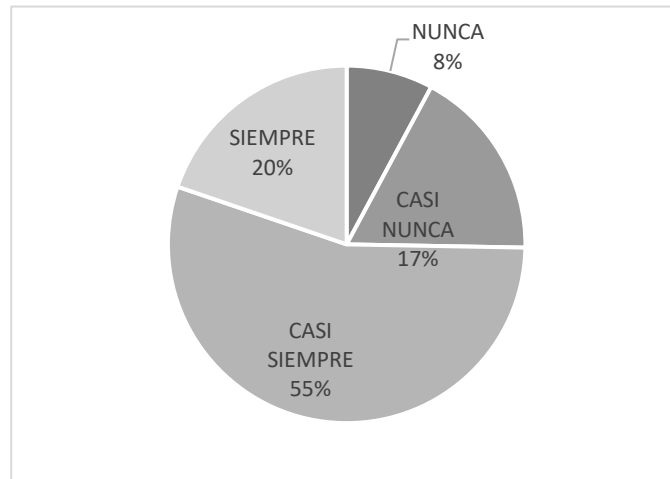


Figura 24. Control para la protección física de los activos fijos.

Como se puede observar en la figura 24 de los establecimientos encuestados, el 75% entre siempre y casi siempre tienen mayor preocupación por llevar un control y protección de sus activos fijos, mientras que el 25% casi nunca y nunca aplican controles para tener una protección adecuada con los activos fijos. Determinando que existe mucha diferencia entre los establecimientos que, si llevan y con los que no llevan algún tipo de control para la protección de los activos fijos del negocio, con lo que se puede inferir que falta más conocimiento sobre controles que se pueden aplicar en los establecimientos que aún no llevan este tipo de control.

10. ¿La empresa lleva archivos de asistencia de los colaboradores?

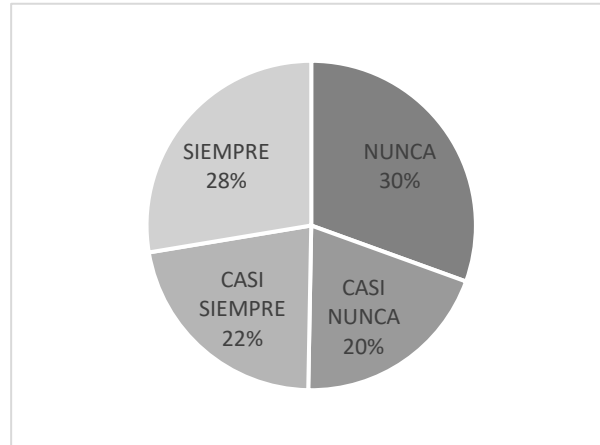


Figura 25. Asistencia de los colaboradores.

Como se puede observar en la figura 25 de los establecimientos encuestados, el 50% entre casi nunca y nunca lo realizan, mientras que el otro 50% entre siempre y casi siempre lo realizan, lo que da como descubrimiento que la mitad de los establecimientos encuestados no dan importancia al llevar un control para medir la asistencia de los empleados, se podría cuestionar que como son establecimientos que no cuentan con más de 10 trabajadores no es necesario llevar un control de asistencia.

11. ¿La empresa separa los gastos de la empresa con los gastos personales?



Figura 26. Separación de los gastos de la empresa con los gastos personales.

Como se puede observar en la figura 26 de los establecimientos encuestados, el 30% siempre separan los gastos personales con los gastos de la empresa, mientras que el 14% casi nunca lo hace, el 32% de los establecimientos casi siempre diferencia los gastos personales con los gastos de la empresa, y el 24% nunca separa los gastos de la empresa con los personales. Determinando que la mayor parte de los establecimientos encuestados consideran de mucha importancia separar los gastos de la empresa con los personales de tal manera que se puede identificar realmente cuales son los ingresos que se generan en los establecimientos.

12. ¿La empresa respalda las operaciones con su respectivo documento?

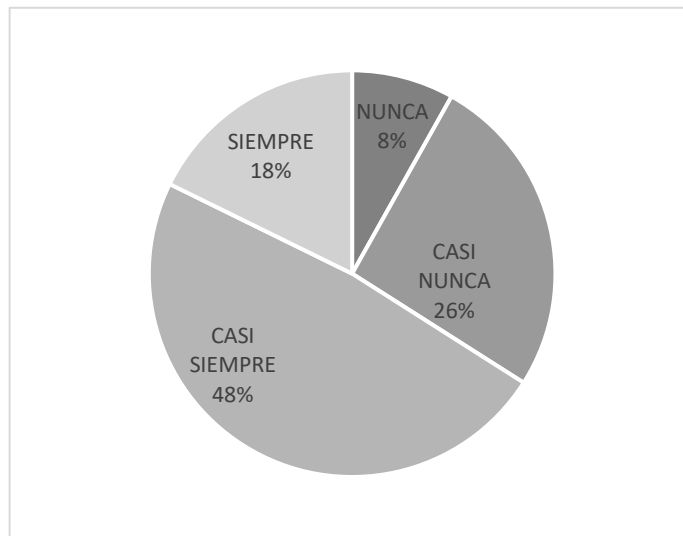


Figura 27. Respaldo de las operaciones.

Como se puede observar en la figura 27 de los establecimientos encuestados, el 66% entre siempre y casi siempre tienen un respaldo de sus operaciones con sus respectivos documentos, mientras que el 34% casi nunca y nunca respaldan sus operaciones con documentos. Determinando que existe mucha diferencia entre los

establecimientos que, si llevan y con los que no llevan algún tipo de documentación de sus operaciones, con lo que se puede inferir que falta más conocimiento sobre controles que se pueden aplicar en los establecimientos que aún no llevan este tipo de control.

Variable Desempeño Laboral.

Para el análisis general del nivel de percepción de esta variable, se procedió a realizar una suma de las valoraciones de las doce preguntas del instrumento de cada encuesta realizada a los sujetos objetivos de la investigación, posterior se realizó la categorización mediante una escala de frecuencias.

Tabla 9.

Categorización de la variable dependiente.

Categoría	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	36-48	188	55%
Suficiente	25-35	156	45%
Deficiente	12-24	0	0%
Total		344	100%

Como se observa en la tabla 9 la categorización para la variable de desempeño laboral para el rango de eficiente va desde 36 a 48 puntos, para suficiente va desde 25 a 35 puntos y para deficiente va desde 12 a 24 puntos.

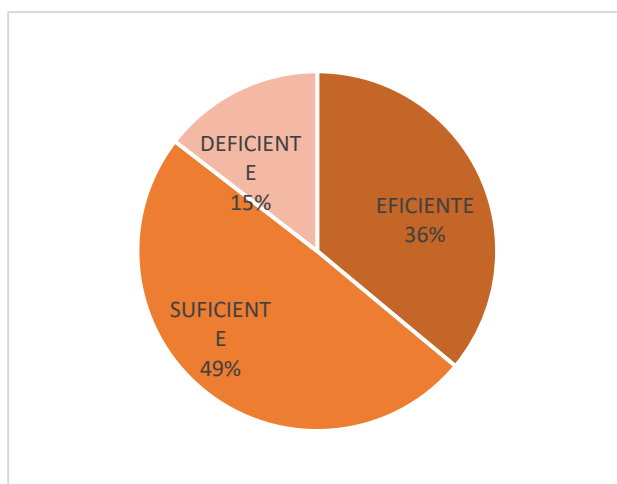


Figura 28. Nivel de percepción de la variable dependiente desempeño laboral.

Como se puede observar en la figura 28 el nivel de percepción de la variable de desempeño laboral de los establecimientos encuestados es suficiente con una puntuación del 49%, lo que nos da a inferir que, en las microempresas del sector alimenticio con actividades de restaurante de la ciudad de Guayaquil, consideran el desempeño de los trabajadores en las tareas y actividades realizadas en los procesos del negocio.

Comparativo de las Dimensiones.

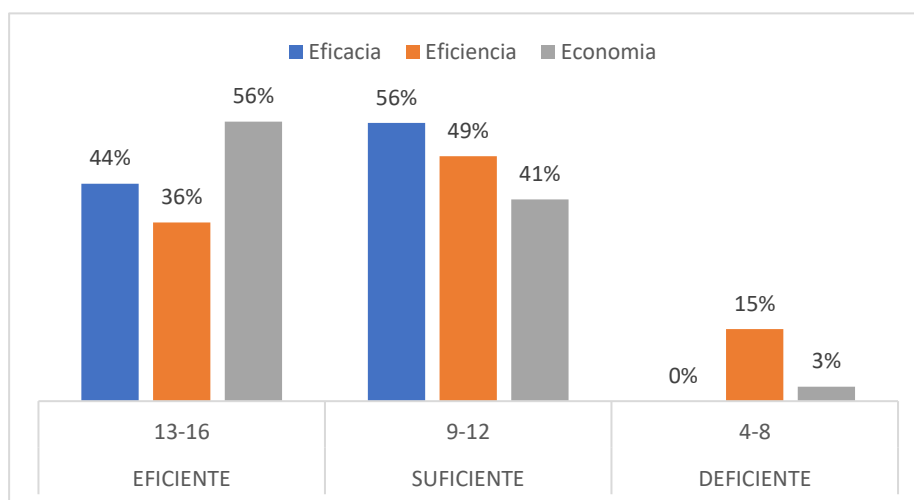


Figura 29. Comparativo del nivel de las dimensiones de la variable dependiente.

Como se puede observar en la figura 29 se percibe que, el nivel de desempeño laboral de las microempresas encuestadas del sector alimenticio con actividades de restaurante de la ciudad de Guayaquil se encuentra en un nivel suficiente en las dimensiones analizadas con un puntaje de 56% para la dimensión de eficacia, 49% para la dimensión eficiencia y un 41% para la dimensión economía.

Dimensión Eficacia.

En esta sección del cuestionario se presentan los resultados de la primera dimensión de la variable dependiente, para determinar el nivel de desempeño laboral dentro de esta dimensión eficacia se procedió a asignar una sub valoración sumando las cuatro respuestas que pertenecen a esta dimensión y se procedió a la subcategorización con referencia a las puntuaciones de las respuestas.

Tabla 10.

Categorización de la dimensión eficacia.

<u>Categoría</u>	<u>Rango</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Eficiente	13-16	151	44%
Suficiente	9-12	193	56%
Deficiente	4-8	0	0%
Total		344	100%

Como se observa en la tabla 10 la categorización para la dimensión de eficacia de la variable de desempeño laboral para el rango de eficiente va desde 13 a 16 puntos, para suficiente va desde 9 a 12 puntos y para deficiente va desde 4 a 8 puntos.

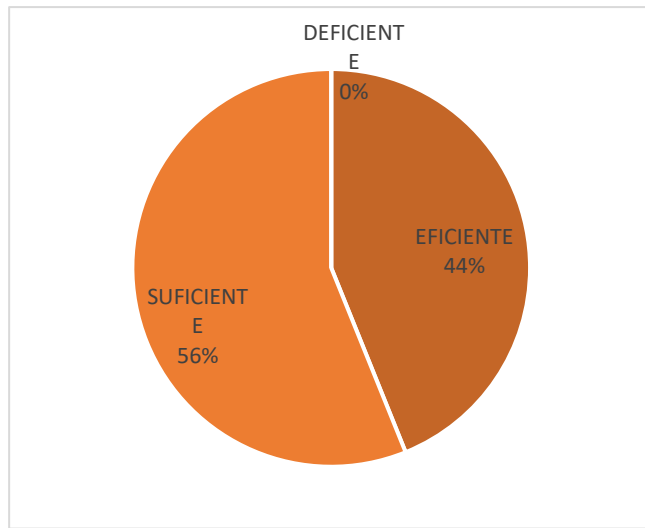


Figura 30. Nivel de percepción de la dimensión eficacia.

Como se observa en la figura 30, el nivel de percepción de los establecimientos encuestados de la dimensión eficacia dentro de la variable de desempeño laboral, es suficiente con una puntuación de 56%, con referencia a la capacidad de los trabajadores de realizar las tareas y actividades necesarias en los procesos administrativos del negocio y para el nivel de eficiente con una puntuación de 44%.

13. ¿Los colaboradores cumplen sus labores de manera puntual?

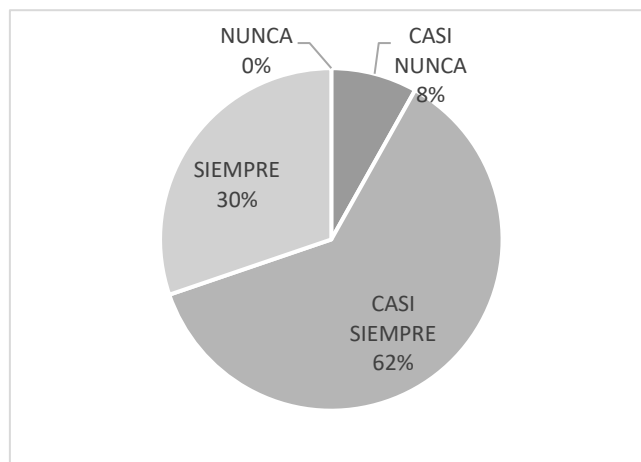


Figura 31. Cumplimiento de labores de manera puntual.

Como se puede observar en la figura 31 de los establecimientos encuestados, el 62% de los trabajadores casi siempre cumplen las labores de manera puntual, mientras que el 30% de los trabajadores siempre cumplen con las labores de manera puntual y el 8% de los trabajadores casi nunca cumplen con las labores de manera puntual. Resulta beneficioso que en la mayoría de los establecimientos los empleados cumplan de manera puntual las solicitudes de los empleadores.

14. ¿Los colaboradores realizan el trabajo de manera organizada?

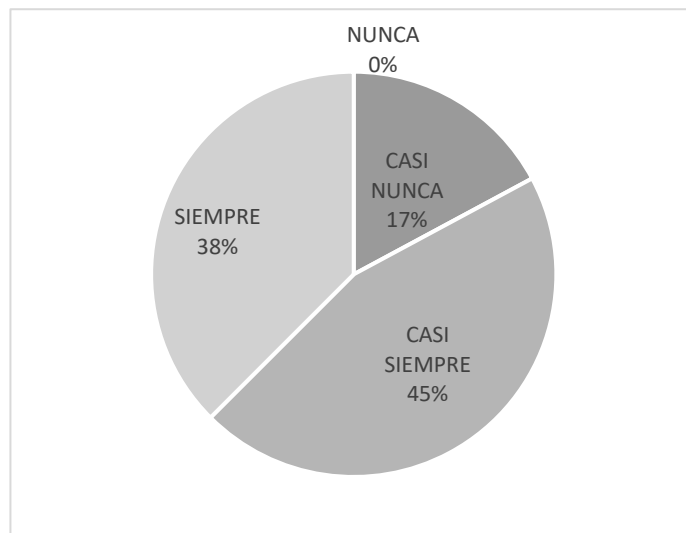


Figura 32. Realización del trabajo de manera organizada.

Como se puede observar en la figura 32 de los establecimientos encuestados, el 45% de los trabajadores casi siempre realizan las labores de manera organizada, mientras que el 38% de los trabajadores siempre cumplen con las labores de manera organizada y el 17% de los trabajadores casi nunca cumplen con las labores de manera organizada. Resultando que la mayoría de porcentaje de los establecimientos encuestados realizan sus tareas de manera organizada.

15. ¿Los colaboradores cooperan con los demás en el logro de las metas?

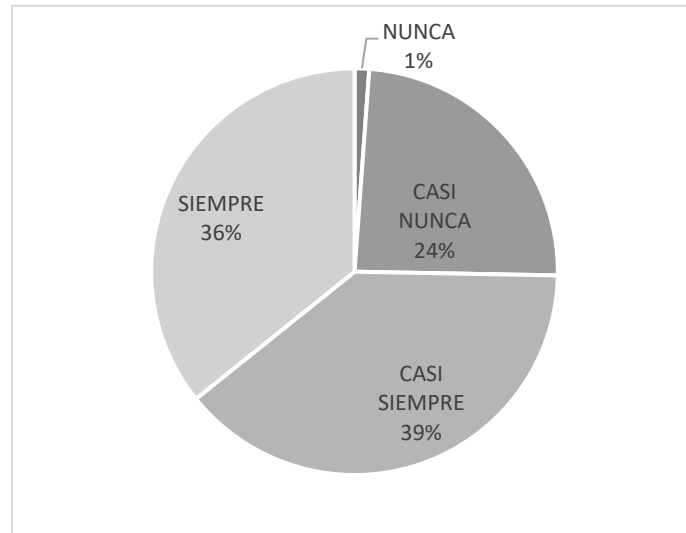


Figura 33. Cooperación para el logro de las metas.

Como se puede observar en la figura 33 de los establecimientos encuestados, el 36% siempre coopera con los demás para poder lograr las metas de las empresas, el 39% casi siempre ayuda en los logros de las metas, mientras que el 25% entre casi nunca y nunca de los encuestados no coopera para lograr las metas. Determinando que existe un gran porcentaje el cual no ayuda a que cooperen con los logros de las metas.

16. ¿Se reconoce el esfuerzo de los colaboradores?

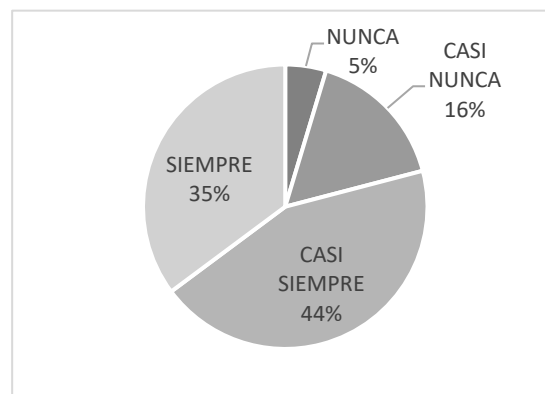


Figura 34. Reconocimiento del esfuerzo de los colaboradores.

Como se puede observar en la figura 34 de los establecimientos encuestados, el 79% entre siempre y casi siempre se reconoce el esfuerzo de los colaboradores, mientras que el 16% casi nunca y el 5% nunca. Determinando que existe un gran porcentaje de establecimientos que si ejecutan esta forma de motivación a sus empleados que genera mejora en el desempeño de ellos en la realización de las tareas y actividades asignadas.

Dimensión Eficiencia.

En esta sección del cuestionario se presentan los resultados de la segunda dimensión de la variable dependiente, para determinar el nivel de desempeño laboral dentro de esta dimensión eficiencia se procedió a asignar una sub valoración sumando las cuatro respuestas que pertenecen a esta dimensión y se procedió a la subcategorización con referencia a las puntuaciones de las respuestas.

Tabla 11.

Categorización de la dimensión eficiencia.

<u>Categoría</u>	<u>Rango</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Eficiente	13-16	124	36%
Suficiente	9-12	170	49%
Deficiente	4-8	50	15%
Total		344	100%

Como se observa en la tabla 11 la categorización para la dimensión de eficiencia de la variable de desempeño laboral para el rango de eficiente va desde 13 a 16 puntos, para suficiente va desde 9 a 12 puntos y para deficiente va desde 4 a 8 puntos.

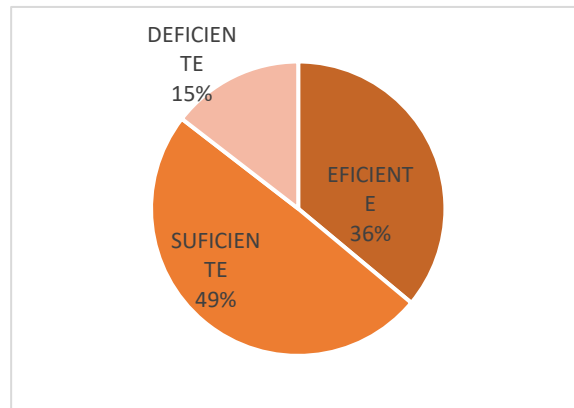


Figura 35. Nivel de percepción de la dimensión

Como se observa en la figura 35, el nivel de percepción de los establecimientos encuestados de la dimensión eficiencia dentro de la variable de desempeño laboral, es suficiente con una puntuación de 49%, con referencia a la calidad de los trabajadores de realizar las tareas y actividades necesarias en los procesos administrativos del negocio y la capacidad de optimizar los recursos en la realización de dichas tareas y actividades, por el contrario tiene un nivel de deficiente con una puntuación de 15%.

17. ¿Los colaboradores aportan nuevas ideas para el desarrollo del trabajo?

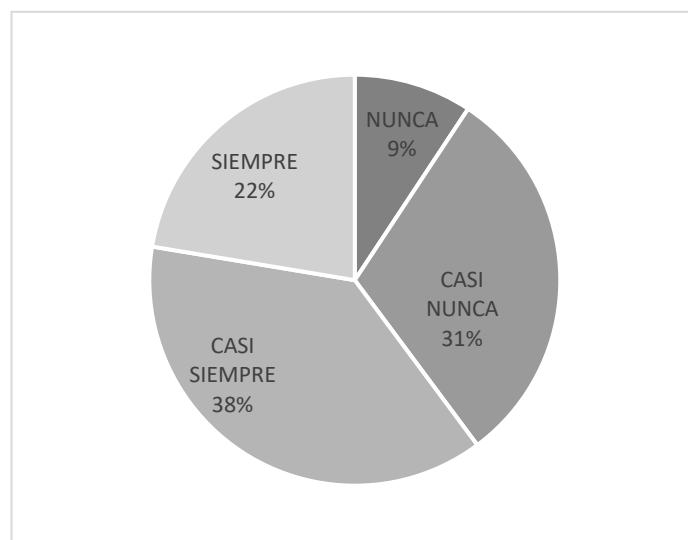


Figura 36. Aportar nuevas ideas para el desarrollo del trabajo.

Como se puede observar en la figura 36 de los establecimientos encuestados, el 60% entre siempre y casi siempre aportan nuevas ideas para el desarrollo del trabajo, mientras que el 40% casi nunca y nunca realiza la aportación de nuevas ideas para el desarrollo del trabajo. Lo que da como hallazgo que hay un gran porcentaje que aporta de manera significativa ideas para poder lograr las metas de los establecimientos.

18. ¿Los colaboradores resuelven inconvenientes que se presentan durante el trabajo?



Figura 37. Resolver inconvenientes durante el trabajo.

Como se puede observar en la figura 37 de los establecimientos encuestados, el 34% de los trabajadores casi siempre tratan de resolver los diferentes inconvenientes que se pueden presentar, mientras que el 30% de los trabajadores siempre resuelven los inconvenientes que se presentan durante el trabajo y el 36% de los trabajadores casi nunca y nunca tratan de resolver los inconvenientes presentados.

Lo que da como resultado que la mayor parte de los establecimientos encuestados buscan solución cuando se le presentan problemas en su trabajo.

19. ¿Los colaboradores realizan con precisión y cuidado las tareas establecidas para cada puesto?

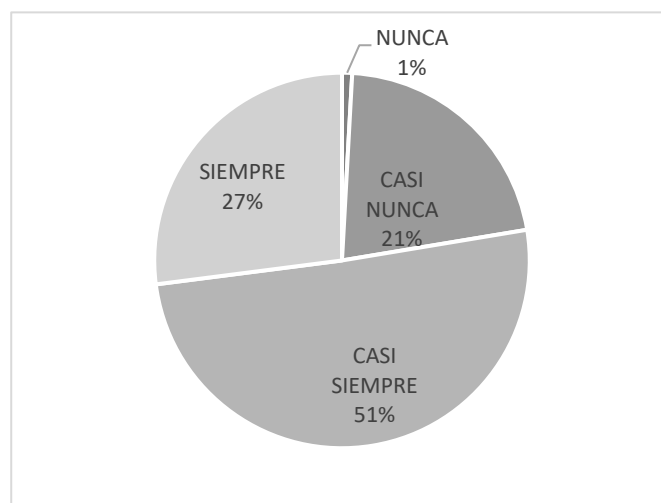


Figura 38. Realización con precisión las tareas de cada puesto.

Como se puede observar en la figura 38 de los establecimientos encuestados, el 76% de los trabajadores casi siempre y siempre realizan con precisión las tareas de sus puestos de trabajo, mientras que el 32% de los trabajadores nunca y casi nunca realizan de manera cuidadosa las tareas establecidas en cada puesto de trabajo siempre resuelven los inconvenientes que se presentan durante el trabajo. Determinando que la mayoría de los empleados de los establecimientos encuestados buscan realizar sus trabajos de manera cuidadosa y con precisión.

20. ¿Los colaboradores logran eficientemente las tareas realizadas?

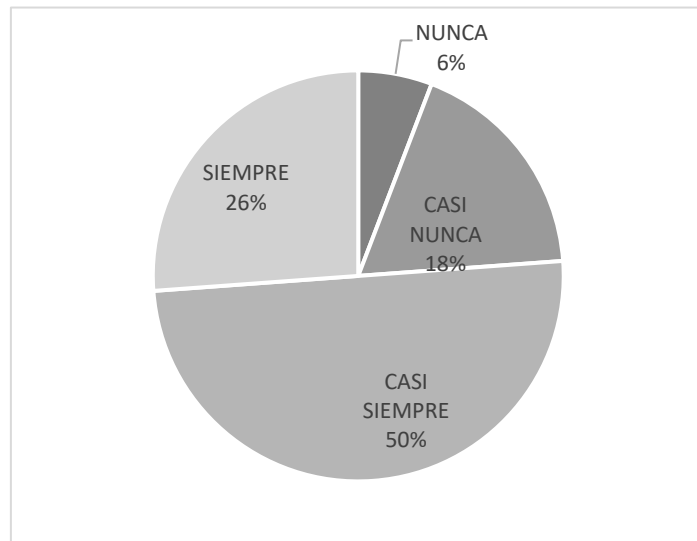


Figura 39. Realización eficientemente de las tareas.

Como se puede observar en la figura 39 de los establecimientos encuestados, el 50% de los trabajadores casi siempre su trabajo es realizado de manera eficiente, mientras que el 26% de los trabajadores siempre realizan su trabajo de manera eficiente y el 24% de los trabajadores casi nunca y nunca realizan su trabajo de manera eficiente. Lo que da como resultado positivo que la mayoría de los empleados de los establecimientos que fueron encuestados se preocupan en realizar su trabajo de manera eficiente.

Dimensión Economía.

En esta sección del cuestionario se presentan los resultados de la tercera dimensión de la variable dependiente, para determinar el nivel de desempeño laboral dentro de esta dimensión economía se procedió a asignar una sub valoración sumando las cuatro respuestas que pertenecen a esta dimensión y se procedió a la subcategorización con referencia a las puntuaciones de las respuestas.

Tabla 12.

Categorización de la dimensión economía.

Categoría	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	13-16	194	56%
Suficiente	9-12	140	41%
Deficiente	4-8	10	3%
Total		344	100%

Como se observa en la tabla 12 la categorización para la dimensión de economía de la variable de desempeño laboral para el rango de eficiente va desde 13 a 16 puntos, para suficiente va desde 9 a 12 puntos y para deficiente va desde 4 a 8 puntos.

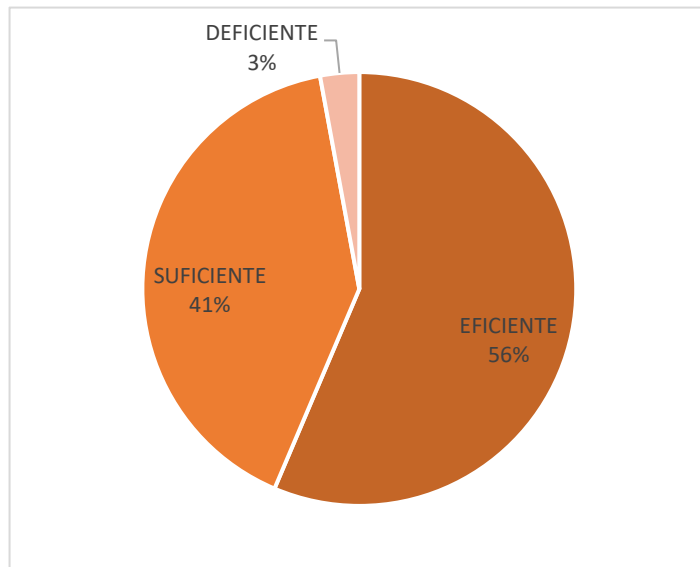


Figura 40. Nivel de percepción de la dimensión economía.

Como se observa en la figura 40, el nivel de percepción de los establecimientos encuestados de la dimensión economía dentro de la variable de desempeño laboral, es de eficiente con una puntuación de 56%, con referencia a la optimización de recursos de los trabajadores al prevenir errores futuros al realizar las tareas y actividades necesarias en los procesos administrativos del negocio, por el contrario, tiene un nivel de deficiente del 3%.

21. ¿Los colaboradores evitan errores que acarreen mayor consumo de recursos?



Figura 41. Prevención de errores.

Como se puede observar en la figura 41 de los establecimientos encuestados, el 84% entre casi siempre y siempre realizan su trabajo previniendo errores, mientras que apenas el 16% entre nunca y casi nunca lo realizan, lo que da como resultado positivo ya que los empleados tienen preocupación por realizar bien su trabajo y no cometer errores que ponga en cuestionamiento el profesionalismo del trabajador que a la larga ayuda a mejorar el desempeño del mismo.

22. ¿Los colaboradores desempeñan sus obligaciones dentro del horario de trabajo?

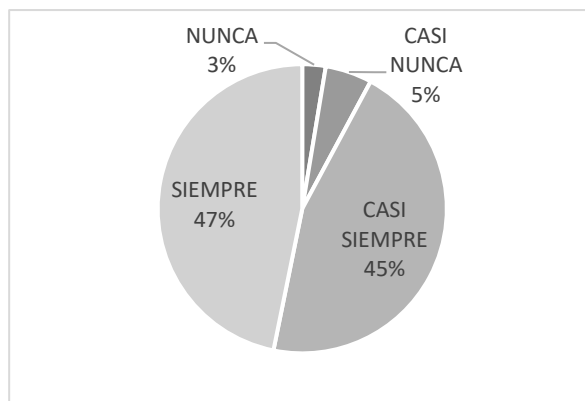


Figura 42. Puntualidad en el horario laboral.

Como se puede observar en la figura 42 de los establecimientos encuestados, el 45% de los trabajadores casi siempre su trabajo es realizado dentro del horario establecido, mientras que el 47% de los trabajadores siempre realizan su trabajo de manera puntual y el 8% de los trabajadores casi nunca y nunca realizan su trabajo de manera puntual. Resultando positivo debido a que la mayoría de los empleados de los establecimientos que fueron encuestados se preocupan en realizar su trabajo de manera dentro del horario que está establecido.

23. ¿Los colaboradores manejan con discreción la información confidencial de la empresa?

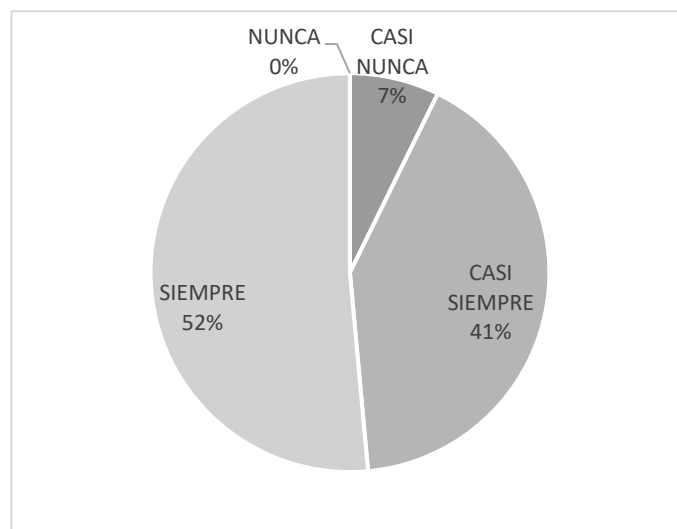


Figura 43. Confidencialidad de la información.

Como se puede observar en la figura 43 de los establecimientos encuestados, el 93% de los trabajadores casi siempre y siempre manejan de manera favorable la confidencialidad de la información de las empresas, mientras que el 7% casi nunca y nunca manejan confidencialmente su información laboral. Resultado positivo debido a que la mayoría de los empleados de los establecimientos que fueron encuestados se preocupan en mantener en secreto dicha información laboral.

24. ¿Los colaboradores realizan recomendaciones para minimizar gastos?

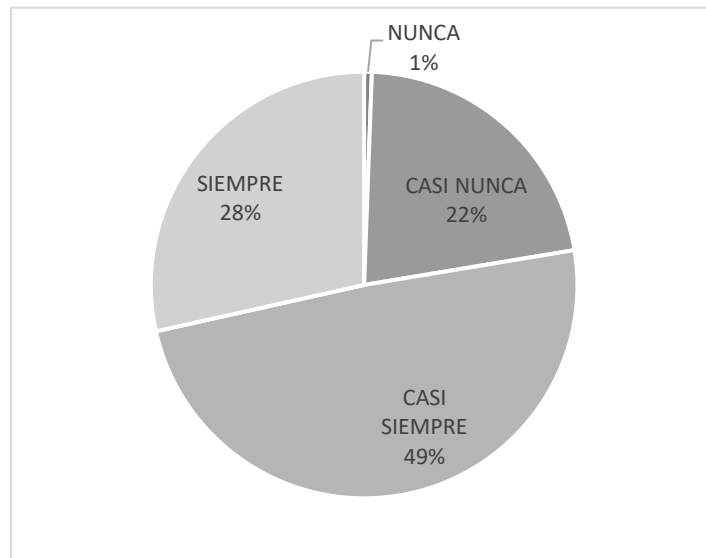


Figura 44. Recomendaciones para minimizar gastos.

Como se puede observar en la figura 44 de los establecimientos encuestados, el 77% de los trabajadores casi siempre y siempre colaboran con recomendaciones para poder minimizar los gastos a sus empleadores y el 23% de los trabajadores casi nunca y nunca recomendaciones para minimizar los gastos. Determinando que la mayoría de los empleados aportan con recomendaciones para que los establecimientos puedan optimizar gastos.

Análisis correlacional

Lind et al., (2012) señalan que un análisis correlacional es cuando se estudia la relación entre dos variables en escala de intervalo o de razón, este procedimiento proporciona una representación visual de la relación entre las variables, el siguiente paso suele ser calcular el coeficiente de correlación, que brinda una medida cuantitativa de la fuerza de la relación entre dos variables.

En esta sección se pone a prueba las hipótesis alternativas planteadas tanto la general como las específicas y se determina si se rechaza o se acepta dicha hipótesis.

Se procedió a tabular los datos en una hoja de Excel para posterior ser importada en el programa estadístico SPSS y realizar los diferentes tipos de pruebas a los datos obtenidos del instrumento, necesarias para llegar a una conclusión y toma de decisión.

Prueba de Normalidad.

Esta prueba indica si los datos obtenidos de la muestra aleatoria tienen una distribución normal para determinar que estadístico de correlación se aplica al tipo de datos de la investigación (Lind et al., 2012).

Se procedió a realizar la prueba de normalidad a los datos en el programa estadístico SPSS para determinar si los datos tienen una distribución normal, para realizar esta prueba se escoge el estadístico de Kolmogórov-Smirnov debido que se cuenta con una muestra mayor a 50 sujetos.

Pedrosa, Juarros, Robles, Basteiro, y García, (2015) señalan que para determinar la normalidad de los datos en cuanto a tamaños muestrales medios de 200 a 500 participantes aproximadamente se considera la prueba de Kolmogórov-Smirnov como la más adecuada porque los resultados se ajustan mejor.

Se aplica el siguiente supuesto de hipótesis:

H0: Los datos de la muestra aleatoria tienen una distribución normal.

H1: Los datos de la muestra aleatoria no tienen una distribución normal.

Toma de decisión: $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de Normalidad de las Variables.

Se procedió a realizar la prueba de normalidad de los datos de la variable independiente de control interno administrativo y la variable dependiente de desempeño laboral.

Tabla 13.

Prueba de normalidad de los datos de las variables.

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

		VI	VD
N		344	344
Parámetros normales ^{a,b}	Media	31,17	37,17
	Desv. Desviación	7,976	6,303
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,095	,114
	Positivo	,074	,114
	Negativo	-,095	-,071
Estadístico de prueba		,095	,114
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Como se observa en la tabla 13 indica que el nivel de significancia de la variable independiente de control interno administrativo es menor al 5% ($p < 0.05$) lo que significa que se acepta la hipótesis nula que indica que los datos no tiene una distribución normal , así mismo la variable dependiente de desempeño laboral tiene un nivel de significancia menor a 5% ($p < 0.05$) lo que significa que se acepta la hipótesis nula que indica que los datos no tiene una distribución normal, por lo tanto se utiliza pruebas estadísticas no paramétricas como el coeficiente de correlación de Spearman para poner a prueba la hipótesis alternativa general y determinar si existe correlación entre las variables de estudio.

Prueba de Normalidad para las Dimensiones de Desempeño Laboral.

Se procedió a realizar la prueba de normalidad de los datos de la variable independiente de control interno administrativo y de cada dimensión eficacia, eficiencia y economía de la variable dependiente de desempeño laboral.

Tabla 14.

Prueba de normalidad de los datos de las dimensiones de la variable desempeño laboral.

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

		EFICACIA	EFICIENCIA	ECONOMÍA
N		344	344	344
Parámetros normales ^{a,b}	Media	12,61	11,65	12,90
	Desv. Desviación	2,394	2,657	2,086
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,162	,169	,103
	Positivo	,162	,169	,103
	Negativo	-,146	-,085	-,096
Estadístico de prueba		,162	,169	,103
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Como se observa en la tabla 14 indica que el nivel de significancia de las dimensiones de la variable dependiente de desempeño laboral es menor al 5% ($p < 0.05$) lo que significa que se acepta la hipótesis nula que indica que los datos no tiene una distribución normal, por lo tanto se utiliza pruebas estadísticas no paramétricas como el coeficiente de correlación de Spearman para poner a prueba las hipótesis alternativas específicas y determinar el nivel correlación entre las variables independiente y las dimensiones de la variable dependiente.

Prueba de Correlación.

Laguna, (2014) señala que la finalidad de la correlación es examinar la dirección y la fuerza de la asociación entre dos variables cuantitativas, así conoceremos la intensidad de la relación entre ellas y si al aumentar el valor de una

variable, aumenta o disminuye el valor de la otra variable, midiendo el nivel de dependencia de una variable respecto de otra variable independiente.

Laguna, (2014) señala que el coeficiente de rho de Spearman es un estadístico no paramétrico, se utiliza en aquellos casos donde las variables examinadas no cumplen criterios de normalidad o cuando las variables son ordinales y mide cualquier tipo de asociación, no necesariamente lineal.

El problema de la investigación es determinar si existe relación entre las variables planteadas, para ello se utilizó el estadístico de correlación de Rho de Spearman, el cual se procesaron los datos en el programa estadístico SPSS para realizar la prueba y obtener un resultado.

Hipótesis General.

En esta prueba se contrasta la hipótesis general con su respectiva hipótesis nula.

H0: No existe relación entre el control interno administrativo y el desempeño laboral en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

H1: Existe relación entre el control interno administrativo y el desempeño laboral en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

Toma de decisión: $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 15.

Correlación entre las variables.

Correlaciones			VI	VD
Rho de Spearman	VI	Coeficiente de correlación	1,000	,534**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	344	344
	VD	Coeficiente de correlación	,534**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	344	344

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

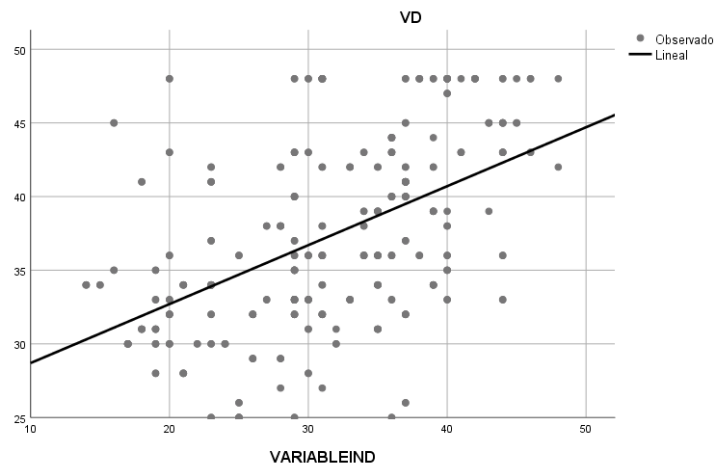


Figura 45. Gráfico de relación entre la variable independiente y la variable dependiente.

Como se observa en la tabla 15 el nivel de significancia es menor al 5% ($p < 0.05$), lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa general planteada que indica que, si existe una relación entre las variables de estudio, con la variable independiente de control interno administrativo y la variable dependiente de desempeño laboral en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

La aplicación del estadístico de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las dos variables de estudio da como resultado $\rho = 0.534$ que como se puede observar en la tabla 6 sobre los niveles de correlación que se encuentra en el análisis de datos, indica que el valor de r está dentro del rango de 0,4 a 0,69 el cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de control interno administrativo y el desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio con actividad restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Hipótesis Específicas.

En esta prueba se contrasta cada hipótesis específica alternativa con sus respectivas hipótesis nulas.

Primera Hipótesis Específica.

H0: No existe relación entre el control interno administrativo y la dimensión de eficacia en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

H2: Existe relación entre el control interno administrativo y la dimensión de eficacia en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

Toma de decisión: $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16.

Correlación entre la variable independiente y la primera dimensión de la variable dependiente.

		Correlaciones		
			VI	EFICACIA
Rho de Spearman	VI	Coeficiente de correlación	1,000	,442**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	344	344
	EFICACIA	Coeficiente de correlación	,442**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	344	344

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

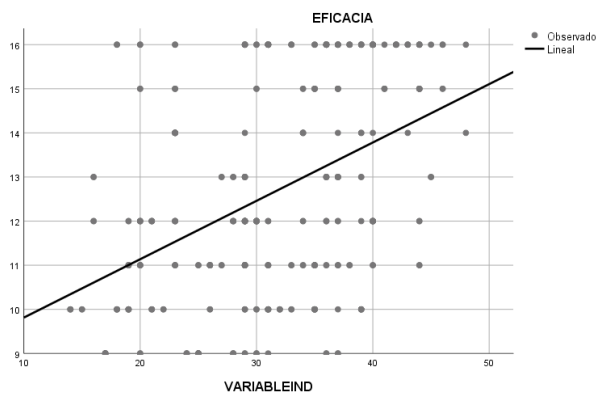


Figura 46. Relación entre la variable independiente y la primera dimensión de la variable dependiente.

Como se observa en la tabla 16 el nivel de significancia es menor al 5% ($p < 0.05$), lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la primera hipótesis alternativa específica planteada que indica que, si existe una relación entre la variable independiente de control interno administrativo y la dimensión de eficacia de la variable dependiente de desempeño laboral en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

La aplicación del estadístico de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las dos variables de estudio da como resultado $\rho = 0.442$ que como se puede observar en la tabla 6 sobre los niveles de correlación que se encuentra en el análisis de datos, indica que el valor de r está dentro del rango de 0,4 a 0,69 el cual significa que existe una correlación positiva moderada entre la variables de control interno administrativo y la dimensión eficacia de la variable de desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio con actividad restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Segunda Hipótesis Específica.

H0: No existe relación entre el control interno administrativo y la dimensión de eficiencia en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

H3: Existe relación entre el control interno administrativo y la dimensión de eficiencia en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

Toma de decisión: $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 17.

Correlación entre la variable independiente y la segunda dimensión de la variable dependiente.

		Correlaciones	
		VI	EFICIENCIA
Rho de Spearman	VI	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	344
	EFICIENCIA	Coeficiente de correlación	,476**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	344

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

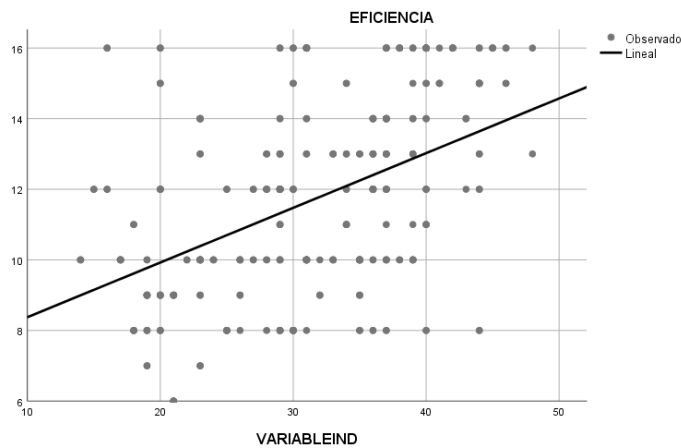


Figura 47. Relación de la variable independiente con la segunda dimensión de la variable dependiente.

Como se observa en la tabla 17 el nivel de significancia es menor al 5% ($p < 0.05$), lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la segunda hipótesis alternativa específica planteada que indica que, si existe una relación entre la variable independiente de control interno administrativo y la dimensión de eficiencia de la variable dependiente de desempeño laboral en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

La aplicación del estadístico de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las dos variables de estudio da como resultado $\rho = 0.472$ que como se puede observar en la tabla 6 sobre los niveles de correlación que se encuentra en el análisis de datos, indica que el valor de r está dentro del rango de 0,4 a 0,69 el cual significa que existe una correlación positiva moderada entre la variables de control interno administrativo y la dimensión eficacia de la variable de desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio con actividad restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Tercera Hipótesis Específica.

H0: No existe relación entre el control interno administrativo y la dimensión de economía en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

H4: Existe relación entre el control interno administrativo y la dimensión de economía en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

Toma de decisión: $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18.

Correlación entre la variable independiente y la tercera dimensión de la variable dependiente.

Correlaciones

		VI	ECONOMÍA
Rho de Spearman	VI	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	344
	ECONOMÍA	Coefficiente de correlación	,467**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	344

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

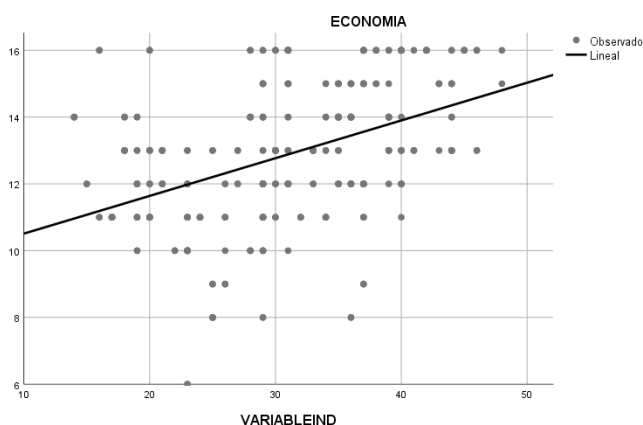


Figura 48. Relación de la variable independiente con la tercera dimensión de la variable dependiente.

Como se observa en la tabla 18 el nivel de significancia es menor al 5% ($p < 0.05$), lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la tercera hipótesis alternativa específica planteada que indica que, si existe una relación entre la variable independiente de control interno administrativo y la dimensión de economía de la variable dependiente de desempeño laboral en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

La aplicación del estadístico de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las dos variables de estudio da como resultado $\rho = 0.467$ que como

se puede observar en la tabla 6 sobre los niveles de correlación que se encuentra en el análisis de datos, indica que el valor de r está dentro del rango de 0,4 a 0,69 el cual significa que existe una correlación positiva moderada entre la variables de control interno administrativo y la dimensión economía de la variable de desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio con actividad restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Discusión

En esta sección del capítulo de la investigación se comparan los resultados obtenidos con los resultados de las investigaciones y teorías expuestas en el marco referencial del capítulo de la revisión de la literatura.

El nivel de la variable de control interno administrativo se lo percibe en una categoría de suficiente con un puntaje de 41%, un resultado similar se lo encuentra en el trabajo de investigación de Herrera (2019) donde el 63.6% perciben un nivel medio con respecto al control interno COSO III, a su vez se contradice con el trabajo de investigación de Menéndez (2019) donde el 51.7% perciben un nivel eficiente con respecto al control interno, también se contradice en el trabajo de investigación de Puño (2017) donde el 63% manifiesta que existe un bajo nivel de control interno.

Con respecto al nivel de la variable de desempeño laboral se lo percibe en una categoría de eficiente con un puntaje de 55%, un resultado similar se lo encuentra en el trabajo de investigación de Menéndez (2019) donde el 61.7% considerada un nivel alto de desempeño laboral, no obstante el trabajo de investigación de Herrera (2019) indica que el 72.7% percibe un nivel medio de desempeño laboral, hay que mencionar, además que se encuentra una contradicción

en el trabajo de investigación de Puño (2017) donde el 72% presenta un nivel regular en el desempeño laboral, además, se contradice con el trabajo de investigación de Álvarez (2017) donde el 50% percibe un nivel deficiente en el análisis actual del pre test.

El nivel de la dimensión de eficacia de la variable de desempeño laboral se lo percibe en una categoría de suficiente con un puntaje del 56%, así mismo, se lo encuentra en el trabajo de investigación de Cabrera (2018) donde el 55% considera un nivel medio de eficacia en el desempeño. Para la dimensión de eficiencia de la variable de desempeño laboral se lo percibe en una categoría de suficiente con un puntaje del 49%, así mismo, se lo encuentra en el trabajo de investigación de Cabrera (2018) donde el 56.7% considera un nivel medio de eficiencia en el desempeño.

El control interno administrativo y el desempeño laboral presentan una correlación positiva moderada con un coeficiente de correlación de $\rho = 0.534$, un resultado similar se lo encuentra en el trabajo de investigación de Herrera (2019), con un resultado del coeficiente de correlación de las variables de estudio de $r = 0,921$, demostrándose que existe una muy alta relación positiva y significativa entre el control interno COSO III y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Santo Domingo S.A.C. Trujillo, 2019, así mismo se encuentra en el trabajo de investigación de Puño (2017), con un resultado del coeficiente de correlación de Pearson de las variables de estudio de $r = 0.843$, que indica una correlación positiva fuerte entre el control interno y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanque-2016.

El nivel de correlación de las variables de la investigación obtenidas en los resultados se contradice con el trabajo de investigación de Menéndez (2019), con un

resultado del coeficiente de correlación de Pearson de las variables de estudio de $r = -0.169$, esto significa que existe una correlación negativa (inversa) muy baja con tendencia a nula entre el Sistema de Control Interno y el desempeño laboral del Estado Mayor de la 3ª Brigada de Fuerzas Especiales, 2018.

Una vez desarrollado el capítulo se determinó que se aceptó las hipótesis planteadas referente a la correlación de las variables de estudio, siendo beneficioso para los resultados del estudio y respondiendo la pregunta planteada en la formulación del problema principal de la investigación, donde se determinó que existe una relación positiva moderada del control interno administrativo para el mejoramiento del desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio con actividad restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Conclusiones

En el desarrollo del primer capítulo se realizó una investigación teórica a través de la consulta a distintas fuentes bibliográficas y documentales, que permitieron conocer el sustento teórico de las variables control interno administrativo y desempeño laboral, base principal de la investigación. En cuanto al marco referencial se pudo precisar distintos trabajos relacionados al tema principal vinculados al control interno en las empresas, sin embargo, existen pocos datos locales relacionados con estudios sobre el sector alimenticio y las medidas de control interno en este tipo de establecimientos; es decir, se han llevado a cabo estudios en otros sectores económicos donde han relacionado el control interno y su incidencia en otras variables como el efecto en los estados financieros, la rentabilidad de las empresas, la gestión administrativa y otros. En este sentido, a través de los documentos indagados, se pudo evidenciar la ausencia de investigaciones relacionadas con el control interno que debe llevarse a cabo en los restaurantes o empresas que ofrecen servicios de alimentos y con énfasis en el desempeño laboral de los empleados en empresas del entorno local o nacional. Comúnmente, este tipo de empresas centran la atención en otorgar el mejor servicio en los menús que ofrecen, pero muy poco se esmeran por el desempeño del personal.

El control interno es un tema poco común en las microempresas dedicadas a brindar servicios de menú, pudiendo ser esta una de las razones por la que muchas veces estas microempresas tienen dificultades de posicionamiento en el mercado. En este trabajo se desarrolló el marco teórico y se hizo una revisión de la literatura relacionada con el control interno administrativo y el desempeño laboral y se acudió a distintas fuentes de investigación como libros, artículos científicos, páginas web,

otras investigaciones relacionadas al estudio y que sirvieron de orientación y referencia en la comprensión de las variables de estudio. Como temas centrales se indagó sobre el control interno, la importancia del control interno para las organizaciones, la relación del desempeño del talento humano con el logro de los objetivos gerenciales y también se presentó información sobre el significado de empresa y la clasificación de las mismas.

En segundo lugar, en el capítulo referido a la metodología utilizada en la investigación, se determinó el tipo y diseño de investigación y se estableció el respectivo instrumento para el levantamiento de la información primaria a fin de desarrollar el trabajo investigativo y posterior el respectivo análisis de los resultados obtenidos de las variables de estudio el control interno administrativo y desempeño laboral, con el fin de poner a prueba las hipótesis planteadas para la investigación tanto la general como las específicas. Se definió un tipo de investigación como descriptivo, no experimental y correlacional, en virtud de que se analiza la dependencia entre las variables de estudio. En el trabajo realizado se midió el desempeño laboral con indicadores de eficacia, eficiencia y economía, sin embargo, es necesario señalar que en otras investigaciones realizadas han utilizado otros métodos también muy importantes tales como el método de evaluación 360°, los basados en factores actitudinales y operativos del desempeño laboral, entre otros.

De esta manera, a través del marco metodológico se logró precisar las acciones necesarias y pertinentes al tema de estudio, para obtener datos que sirven de base fundamental en los análisis realizados. La deficiencia de información con las dos variables estudiadas en este trabajo de tesis, hace que se excluyan datos locales, tomando en consideración trabajos previos y autores que han investigado el control

interno con otros sectores como lo son el servicio hotelero, comercializadoras y talleres de mecánica, entre otros. Los datos se obtuvieron a través de una encuesta aplicada a varias empresas del sector alimenticio de Guayaquil; estos datos fueron posteriormente tabulados, graficados y analizados a fin de llegar a conclusiones claras y entendibles, que a su vez dieran respuesta al objetivo general del estudio.

Para responder al tercer objetivo, se analizaron los resultados obtenidos sobre el control interno administrativo y el desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio, es decir, aquellas que se dedican a actividades de restaurantes en Guayaquil; para llevar a cabo dicho análisis se acudió a la utilización de pruebas de normalidad con el fin de conocer si los datos se distribuyen normalmente o no.

Como parte de los resultados obtenidos en la aplicación de los estadísticos utilizados, para la comprobación de la hipótesis general de estudio, se aplicó el estadístico de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las dos variables de estudio dando como resultado $\rho = 0.534$, y de acuerdo a los niveles de correlación, el valor de r está dentro del rango de 0,4 a 0,69 el cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables. Lo que conllevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa general planteada, la cual contempla que sí existe una relación entre las variables de estudio, es decir, la variable independiente de control interno administrativo y la variable dependiente de desempeño laboral en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

Al comprobar la primera hipótesis específica planteada, el estadístico de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las dos variables de estudio arrojó como resultado $\rho = 0.442$ y de acuerdo a los niveles de correlación, el valor

de r está dentro del rango de 0,4 a 0,69 el cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables. Lo que conllevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar hipótesis alternativa, la cual contempla que, si existe una relación entre la variable independiente de control interno administrativo y la dimensión de eficacia de la variable dependiente de desempeño laboral en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

En este mismo orden de ideas, se procedió a comprobar la segunda hipótesis específica, utilizándose el estadístico de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las dos variables de estudio, el cual dio como resultado $\rho = 0.476$ y de acuerdo a los niveles de correlación, el valor de r está dentro del rango de 0,4 a 0,69 el cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables. Lo que conllevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa planteada, la cual señala que, si existe una relación entre la variable independiente de control interno administrativo y la dimensión de eficiencia de la variable dependiente de desempeño laboral en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de la ciudad de Guayaquil.

Respecto a la tercera hipótesis específica, el estadístico de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las dos variables de estudio, el cual dio como resultado $\rho = 0.467$ y de acuerdo a los niveles de correlación, el valor de r está dentro del rango de 0,4 a 0,69 el cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables. Este resultado generó el rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, comprobándose que si existe una correlación positiva moderada entre las variables de control interno administrativo y la dimensión

economía de la variable de desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio con actividad restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

En virtud de lo señalado, se aceptaron las hipótesis planteadas referente a la correlación entre las variables de estudio, que indicaron una relación positiva moderada del control interno administrativo para el mejoramiento del desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio con actividad restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Recomendaciones

Es recomendable realizar constantemente revisión de los estudios que se hayan llevado a cabo relacionados con el funcionamiento más idóneo de las empresas del sector alimenticio. Es importante señalar que, ante la situación mundial vivida durante el año 2020, muchas empresas, independientemente de las actividades a las que se dediquen, han debido acudir a estrategias administrativas innovadoras con la finalidad de mantenerse en marcha. Es un reto para muchas pequeñas y medianas empresas, enfrentar las exigencias del entorno, y para la gerencia tomar las decisiones más acertadas en tema de talento humano resulta muy relevante. En este sentido, las empresas en la actualidad deben considerar los estudios que se realicen relacionados con el funcionamiento de las organizaciones y la importancia del control interno en las mismas.

Para futuras líneas de investigación, es importante señalar que incorporar otras variables de estudio, contribuirán a obtener resultados relevantes para la gerencia, es decir, se puede evaluar el control interno y la incidencia en la productividad laboral, en los indicadores financieros, en el clima organizacional, en

la delegación de funciones y responsabilidades, el cumplimiento de metas y objetivos y otras dimensiones vinculadas al área administrativa y gerencial.

De igual modo, se recomienda a las empresas realizar encuesta a sus empleados, que les permitan conocer sus expectativas, plantear interrogantes o aclarar dudas relacionadas con las funciones que desempeñan, esto contribuye a un mayor acercamiento entre la empresa y el talento humano lo que a su vez suma valor al servicio final que se ofrece a los clientes o consumidores. De igual forma, realizar un estudio de la competencia, en tema de control interno y la forma como otras organizaciones enfrentan los desafíos del entorno, conllevará a tomar decisiones acertadas. Ante los desafíos constantes del entorno, las micro, pequeñas y medianas empresas deben aplicar estrategias organizacionales que les ayuden a conocer la productividad y la eficiencia de sus trabajadores, como parte elemental en el logro de objetivos gerenciales.

Se recomienda a los empresarios, dueños de restaurantes en Guayaquil, utilicen para los análisis en la gestión administrativa, los indicadores de correlación, es decir, parámetros estadísticos que contribuyen a entender el comportamiento de variables vinculadas al área administrativa, y que permiten a la gerencia determinar si debe realizarse mejoras o cambios en la gestión administrativa, en especial ante los constantes cambios y exigencias del entorno. También es importante señalar que el presente estudio puede ser aplicado a otros sectores económicos, en virtud de la importancia que reviste a la investigación realizada, es decir, no solo el sector alimenticio, sino que puede servir de guía, apoyo y orientación, en otros sectores que forman parte del auge económico del país. Se recomienda la utilización de indicadores que permitan evaluar los distintos procesos que se llevan a cabo dentro

de las empresas, y bajo parámetros e indicadores estadísticos, las empresas puedan tomar decisiones sobre bases sólidas, que sumarán a resultados positivos en el cumplimiento de objetivos y metas organizacionales.

De acuerdo a todo lo señalado, es importante recomendar la realización de estudios vinculados al campo de sector alimenticio, siendo este uno de los sectores más comunes a nivel local y nacional formando parte del auge, crecimiento y desarrollo del Ecuador, a través de micro, pequeñas y medianas empresas que se dedican a estas actividades. Por lo tanto, llevar a cabo investigaciones sobre las variables control interno y desempeño laboral presentadas en este estudio y otras variables vinculadas a la productividad, capacitación, cumplimiento de objetivos y metas, entre otras, permitirá ampliar el campo de estudio y contribuirá a mayores opciones de datos locales para futuras investigaciones.

Referencias

- Abella Rubio, R. (2006). COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio. *estrategia financiera*, 21, 20-24. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36439611/pd0000016673.pdf?1422545686=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCOSO_II.pdf&Expires=1591486342&Signature=IcWpmlkoU26xbk27s985-Q9URPgHmsQ5q8hs8UTMm0mptY6oZk11AfJl80GQxUttRR6FO9J5DgqHlkINByDIeNi
- Aguirre, J. (2000). *Dirección y gestión de personal*. Madrid, España: Ediciones pirámide.
- Alvarado, V. M., & Tuquiñahui, P. S. (s.f.). Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca. *Tesis*. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>
- Alvarez, R. (2017). Estrategias de control interno en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sipan distribuciones S.A.C. distrito la victoria – 2017. *tesis*. Universidad Cesar Vallejo, Peru. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/32130>
- Angulo, D., Quiróz, O., & Sánchez, F. (2016). *Metodología de Control Interno para las Pequeñas Empresas "CIPE"*. Obtenido de [file:///C:/Users/crist/Downloads/323579-Texto%20del%20art_culo-108643-1-10-20160708%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/crist/Downloads/323579-Texto%20del%20art_culo-108643-1-10-20160708%20(3).pdf)
- Araujo, & Guerra. (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. 2da edición. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2). Obtenido de [https://www.Dialnet-InteligenciaEmocionalYDesempenoLaboralEnLasInstitu-3218188%20\(1\).pdf](https://www.Dialnet-InteligenciaEmocionalYDesempenoLaboralEnLasInstitu-3218188%20(1).pdf)

Arcia, P. (2018). Obtenido de

<https://es.slideshare.net/PEDROARIELARCIA/capitulo-8-109094277>

Asociación Española para la Calidad (AEC). (2019). Obtenido de

<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>

Avolio, B., Mesones, A., & Roca, E. (2011). Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú (MYPES). *Strategia*, (22),, 70-80.

Obtenido de

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Avolio%2C+B.%2C+Mesones%2C+A.%2C+%26+Roca%2C+E.+%282011%29.+Factores+que+limitan+el+crecimiento+de+las+micro+y+peque%C3%B1as+empresas+en+el+Per%C3%BA+%28MYPES%29.+Strategia%2C+%2822%29%2C%2C+70-80.&bt

Banchon, T., & Jordan, L. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la compañía “Renesa S.A” de la ciudad de Guayaquil.

Tesis. Universidad de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/38354/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION-%20BANCHON%20THALIA%20JORDAN%20LAIZ.pdf>

Barrios , J. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Obtenido de

<http://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2130/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Benítez, C. A. (2014). Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería my friend, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. *Tesis*. Universidad técnica del norte, Ecuador. Obtenido de

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/1/02%20ICA%20920%20TESIS.pdf>

- Benítez, G. (2019). Elaboración de un plan de control interno administrativo y financiero aplicado a una microempresa orientada a alimentos durante el periodo 2018. *Tesis*. Universidad hispanoamericana, Costa Rica.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson. Obtenido de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bravo Saldaña, L. (2017). Integración del personal y satisfacción laboral de los colaboradores de la. *Maestro en Gestion Publica*. Universidad Cesar Vallejo, Peru. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/225580279.pdf>
- Cabrera, Y. (2018). Características del compromiso y el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018. *Tesis*. Universidad Catolica Los Angeles Chimbote, Peru. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11304/COMPR OMISO_DESEMPENO_EFICIENCIA_Y_EFICACIA_CABRERA_LLOCC LLA_YUBER%20.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Castañeda, L. (2014). Los sistemas de control interno en la Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 119 - 135. Obtenido de <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/139/124>
- Cerda, H. (2000). La investigación total - La unidad metodológica en la investigación científica. *Magisterio, Mesa redonda*. Obtenido de <https://www.magisterio.com.co/libro/la-investigacion-total>
- Chiang, M. M., & San Martín, N. J. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 159-165. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0718-24492015000300001&script=sci_arttext

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Octava edición ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3era ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano y del conocimiento* (4ta ed.). Mexico: MacGraw-HILL, México.
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. (2010). Obtenido de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec050es.pdf>
- Coello, A. V. (2014). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los. *Tesis*. Universidad de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13659/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%20c3%b1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>
- Córdova, A., & Mogro, S. (Diciembre de 2017). <http://portal.supercias.gob.ec>. Obtenido de <http://portal.supercias.gob.ec/wps/wcm/connect/a0a93fff-5441-45aa-807a-8ff010875c4d/estudio+de+alojamiento+y+servicios+de+comida.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=a0a93fff-5441-45aa-807a-8ff010875c4d>
- Córdova, A., & Mogro, S. (Diciembre de 2017). <http://portal.supercias.gob.ec>. Recuperado el junio de 2020, de <http://portal.supercias.gob.ec/wps/wcm/connect/a0a93fff-5441-45aa-807a-8ff010875c4d/estudio+de+alojamiento+y+servicios+de+comida.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=a0a93fff-5441-45aa-807a-8ff010875c4d>
- Correa, F., Leiva, V., & Stumpo, G. (2018). *Mipymes y heterogeneidad estructural en América Latina*. Obtenido de

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1800707_es.pdf#page=10

- Cuchillo, F., & Campos, F. (2010). *MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO EL MECI*. Universidad Del Cauca, Popayan Cauca. Obtenido de <http://repositorio.unicauca.edu.co:8080/bitstream/handle/123456789/945/MODELO%20ESTANDAR%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20EL%20MECI.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cuéllar, G. A. (2009). Teoría General de la Auditoría y Revisoría Fiscal. *Tesis*. Universidad del Cauca, Colombia. Obtenido de <http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/marcos.html>.
- Davis, K., Newstrom, J. W., & Agea, A. E. (1999). *El comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGRAW-HILL. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56420509/El_comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf?1524704134=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEl_comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf&Expires=1591749955&Signature=TQu8jAltmiHK2AVGuJub6vnu gg-gCic
- Escalante, P. (2014). Una opción de ejercicio profesional independiente para el Contador Público. *Actualidad Contable FACES*, 40 - 55. Obtenido de http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/38758/3/articulo_3.pdf
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. Mexico: Noriega Editores. Obtenido de <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=5772>
- Fierro, K., & Sotomayor, K. (2013). Análisis integral de los elementos de control interno – coso II. *Tesis*. Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8504/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-310.pdf>

- Gálvez, A., Hernández, F., & Restrepo, R. (2018). *Realidades, perspectivas y desafíos de las microempresas en Colombia: análisis estratégico para su desarrollo*. Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- García del Junco, J., & Casanueva Rocha, C. (2001). *Prácticas de la Gestión Empresarial*. España: Mc Graw Hill.
- García, M. (2001). La importancia de la evaluación del desempeño. *Revista proyecciones*. Año 2 Número 9 Febrero-Marzo.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. J., & Konopaske, R. (2011). *Organizaciones. Comportamiento, estructura y procesos*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
Obtenido de https://www.academia.edu/39262462/Organizaciones_Comportamiento_estructura_y_procesos
- Giraldo, F. J., Restrepo, O. Y., & Valdelamar, D. S. (2010). Metodología de control interno para las pequeñas empresas “CIPE”. *Trabajos de Grado Contaduría UdeA, 4(1)*. Universidad de Antioquia, Colombia. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/tgcontaduria/article/view/323579/20780734>
- Gómez, D., Blanco, B., & Conde, J. (2013). El Sistema de Control Interno para el Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 53 - 65. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2396834
- Gonza, E. (2016). Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015. *Tesis*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Peru. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1031/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_DEL AREA_DE_ALMACEN_GONZA_GARCIA_ELISA.pdf?sequence=6&isAllowed=y

- González, A. E., & Almeida, G. M. (2020). *Auditool*. Obtenido de <https://www.auditool.org>
- Granda, I. (2017). Obtenido de <https://es.slideshare.net/IndiraGranda/unidad-dos-77309546>
- Gupta, A., & Govindarajan, V. (1984). Business unit strategy, managerial characteristics and business unit effectiveness at strategy implementation. *Academy of Management Journal*, 27(1), 25-41. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81819024003.pdf>
- Hampton, D. R. (1989). *Manual de desarrollo de recursos humanos*. Trillas 1989.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta edición ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38911499/Sampieri.pdf?1443413542=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSampieri.pdf&Expires=1591748435&Signature=EXxY4lhcKiQ49fu5xK1MYCCuKG67IwwMd4NJNPGLEkgyNmBvFLNnA8seXsFUgWEw1c29DvI~gT3qxxZKyi8dS7UXKs>
- Herrera, Y. Z. (2019). Control Interno COSO III y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Santo Domingo S.A.C. Trujillo, 2019. *Tesis*. Universidad Cesar Vallejo, Peru.
- Huerta, J., & Rodríguez, G. (2006). *Desarrollo de habilidades directivas*. Mexico: Pearson educación.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC]. (2018). Obtenido de El Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE): <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/directoriodeempresas/>
- Jaya, M. G. (2015). Diseño del sistema de control interno mediante el método COSO II para Prontocasa Construcciones Cía. Ltda. *Tesis*. Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7763/1/UPS-CT004619.pdf>

- Laguna, C. (2014). Correlación y regresión lineal. *Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud*, 1-18. Obtenido de <http://www.ics-aragon.com/cursos/salud-publica/2014/pdf/M2T04.pdf>
- Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://cape.fcfm.buap.mx/jdzf/cursos/est1/libros/book1e1.pdf>
- Machuca, M. (2016). El clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad de Leoncio Prado Tingo María 2015. *tesis*. Universidad Nacional Agraria de la Selva, Peru. Obtenido de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1312/MMT_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Magallanes, M. M. (2018). El control interno y la evaluación de riesgos en las micro empresas. . *Tesis*. Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4079/1/EL%20CONTROL%20INTERNO%20Y%20LA%20EVALUACION%20DE%20RIESGOS%20EN%20LAS%20MICRO%20EMPRESAS.pdf>
- Maita, J. (Marzo de 2016). Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2014/06/enfoque-cuantitativo-y-enfoque>.
- Mantilla. (2018). *Auditoría de control interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. (2007). *Auditoria del control interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. (2007). Control interno estructura conceptual integrada. *Ecoe Ediciones*. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría de control interno* (4ta ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

- Manzano, M. (2012). *Importancia de la Contabilidad Administrativa en la planeación, control y toma de decisiones de las Pymes*. México. Obtenido de https://www.ccpm.org.mx/espaciouniversitario/trabajos_ganadores/trabajos_octavo/QUINTO%20LUGAR%20.pdf
- Medina, P. (2015). Análisis y aplicación del modelo coso de control interno en las áreas de recursos humanos de las organizaciones sanitarias públicas en andalucía. *tesis*. Universidad de Málaga, España. Obtenido de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/11879/TD_MEDINA_LOPEZ_Pedro.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Mejía, Y. (2012). Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales. *tesis de licenciatura*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>
- Melo, S. (2017). Influencia del control interno en el desempeño laboral del personal administrativo de la corte superior de justicia de puno periodos 2015 – 2016. *Tesis*. Universidad nacional del altiplano, Peru. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10029>
- Menéndez, C. G. (2019). Sistema de Control Interno y Desempeño Laboral del Estado Mayor de la 3ª Brigada de Fuerzas Especiales, 2018. *tesis*. Universidad Cesar Vallejo, peru.
- Milkovich, G. T., & Boudreau, J. W. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos: un enfoque de estrategia*. Mexico: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Mondy, R. W., & Noe, R. M. (1997). *Administración de recursos humanos*. Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Montejo, A. P. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral*. UPIICSA XVII, VII, 50-51. Obtenido de https://www.academia.edu/7265132/Evaluaci%C3%B3n_del_Desempe%C3%B1o_Laboral?ends_sutd_reg_path=true

- Morales Palma, Y. D. (2017). Diseño de un manual de control de procesos administrativos para mejorar el desempeño organizacional de la empresa SCANRE S.A. en la ciudad de Guayaquil 2016 . *Tesis*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1737/1/T-ULVR-1554.pdf>
- Moreno, G. B. (2019). Elaboración de un plan de control interno administrativo y financiero aplicado a una microempresa orientada a alimentos durante el periodo 2018. *Tesis*. Universidad Hispanoamericana, Costa Rica.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. ESPAÑA: Pearson Prentice Hall.
- Patricio, D. (2011). *Manual de Recursos Humanos* (3era ed.). España: Madrid: ESIC editorial.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 16(3), 493-505. Obtenido de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Pedrosa, I., Juarros, B. J., Robles, F. A., Basteiro, J., & García, C. E. (2015). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿ qué estadístico utilizar? *Universitas psychologica* 14(1), 245-254. Obtenido de <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy14-1.pbad>
- Posso, J., & Barrios, M. (2014). Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera. *Tesis*. Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias. Obtenido de <http://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2130/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Puño, K. (2017). Control Interno y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yanque – Arequipa 2016. *tesis*. Univesidad Cesar Vallejo, Peru.
- Quality Consultants. (2003). *Análisis y Descripción de Puestos E.E.U.U.* Obtenido de <http://www.quality-consultant.com/gerentica0071.htm>
- Ramírez, D. (2018). *Contabilidad Administrativa* (8va ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <file:///C:/Users/crist/Desktop/avances%20de%20tesis%20para%20enviar%20a%20la%20tutora/CONTABILIDAD-ADMINISTRATIVA%20libro%20del%20control%20interno.pdf>
- Rivera, G. J., & Ruiz, A. D. (2011). Análisis del desempeño financiero de empresas innovadoras del sector alimentos y bebidas en Colombia. *Pensamiento & Gestión*, (31), 109-136. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64620759006.pdf>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administracion* (10ma ed.). Mexico: Prentice-Hall. Obtenido de <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Robles, Figueroa, Verastegui, & Oseda. (2015). *Teoría y Práctica de la investigación Científica* (1° ed.). Peru: Soluciones Gráficas SAC.
- Rodríguez, A., & Mayo, J. (2014). La eficacia organizacional como constructo social. *La Habana: Editorial Universitaria*.
- Rodríguez, M., Piñeiro, C., & de Llano, P. (2013). Mapa de Riesgos: Identificación y Gestión de riesgo. *Atlántica de Economía*(2), 1 - 30. Obtenido de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/146556/1/776123106.pdf>
- Romero, R. (2006). *Marketing*. Editora Palmir E.I.R.L.
- Samaniego, C. m. (2013). Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo. *Tesis*. Universidad de San Martín de Porres (USMP), Peru. Obtenido de

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/645/sa
maniego_cm.pdf?sequence=3](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/645/sa
maniego_cm.pdf?sequence=3)

Sánchez, & Reyes. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica*.
Peru: Visión Universitaria.

Santillana. (2012). *Metodología para examinar y evaluar el control interno*. Pearson.
Obtenido de
[http://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/files_recursoismcc/
santillana_sistemas_de_c_i_3e_cap16.pdf](http://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/files_recursoismcc/
santillana_sistemas_de_c_i_3e_cap16.pdf)

Servin, L. (2019). *Deloitte LATCO - Paraguay Latin American Countries
Organization*. Obtenido de ¿Por qué es importante el control interno en las
empresas?: [https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-
control-interno-empresas.html](https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-
control-interno-empresas.html)

Sierra, C. P. (2014). *Emprendimiento*. Mexico: Pearson education.

Solidario, B. (09 de Agosto de 2016). *Cuida tu Futuro (curso Yo Mejoro Mi Negocio
/ CDM – Teleduc)*. Obtenido de Conoce qué es una microempresa y qué áreas
tiene: <https://cuidatufuturo.com/que-es-microempresa-y-que-areas-tiene/>

Stoner, J. (1994). *Administración*. Mexico: Editorial Prentice – Hall. Obtenido de
[https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/co
ntent/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/co
ntent/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf)

Stoner, J. (1996). *Administración*. Pearson Education. Obtenido de
[https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-
r-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl-pdf#page=7](https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-
r-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl-pdf#page=7)

Super Intendencia De Compañías . (2014). *Ley de compañías*. Obtenido de
https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf

Tejedor, F. J., & García, A. (2010). Evaluación del desempeño docente. *Revista
española de pedagogía*, 439-459. Obtenido de
<https://revistadepedagogia.org/wp-content/uploads/2010/11/247-11.pdf>

- Torres, R. (2018). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Representaciones y comercialización Eslith sociedad de responsabilidad limitada” de Lima, 2015. *Tesis*. Universidad Católica De Los Ángeles Chimbote, Peru. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3680/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_TORRES_TEJADA_ROCIO_HAYDEE%20%281%29.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Vallejo, L. M. (2015). *Gestión del talento humano*. Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Vara, A. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. PERU: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de www.aristidesvara.net
- Varó, M. A. (2020). Cuestionarios para la Evaluación del proceso de control interno. *Nro. de Depósito Legal*. Contraloría general de la república, Bolivia. Obtenido de <http://virtual.usalesiana.edu.bo/web/practica/archiv/Cuestionario%20Gu%EDa%20Evaluaci%F3n.pdf>
- Wiley, J. (2000). Internal Control to Enhance Corporate Governance. *Beyond Coso*, 7. Obtenido de <https://www.wiley.com/en-us/Beyond+Coso%3A+Internal+Control+to+Enhance+Corporate+Governance-p-9780471391128>
- Wiley, J. (2018). Internal Control to Enhance Corporate Governance. *Auditoría del control interno*, 7.
- Yagual, R. (2019). *La gestión administrativa y su influencia en el ciclo de vida de microempresas de la parroquia colonche, cantón Santa Elena, año 2017*.

Universidad estatal Península de Santa Elena, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4651/UPSE-TAE-2019-0003.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yamakawa, P., & Ostos, J. (2011). Relación entre innovación organizacional y desempeño organizacional. *Universidad & Empresa 13(21)*, 93-115. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187222420005.pdf>

Anexos

Anexo01: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y DESEMPEÑO
LABORAL

Estimado(a) señor(a): reciba un cordial saludo de parte de las egresadas Andrea Astudillo y Gabriela Del Rosario, le pedimos de favor nos ayude llenando el siguiente cuestionario con el objetivo de obtener información para el desarrollo de nuestra investigación de tesis sobre el control interno administrativo y el desempeño laboral en las microempresas del sector alimenticio, restaurantes, de Guayaquil. Les informamos que la información es confidencial y con fines educativos.

Instrucciones: responder las siguientes preguntas con libertad y sinceridad.

¿Cuántos años de operación tiene el establecimiento? _____

¿Cuántos empleados tiene el establecimiento? _____

Estos empleados son: familiares personas externas ambos

¿Conoce usted sobre el control interno administrativo? Si No

¿Conoce usted sobre el desempeño laboral? Si No

¿En el establecimiento se lleva algún tipo de control interno? Si No

¿Usted estaría dispuesto a implementar un control interno administrativo para mejorar el desempeño laboral de sus empleados? Si No

Instrucciones: marcar con una “x” la opción que más crea conveniente las siguientes afirmaciones, tenga en cuenta que “nunca” tiene un valor de “1” punto y “siempre” de “4” puntos.

Preguntas	NUNCA 1	CASI NUNCA 2	CASI SIEMPRE 3	SIEMPRE 4
Control interno administrativo				
Ambiente interno				
1. ¿La empresa socializa con los trabajadores el organigrama?				
2. ¿La empresa fomenta los valores organizacionales?				
3. ¿La empresa tiene clara las funciones de cada puesto de trabajo?				
4. ¿La empresa aplica controles en los procesos administrativos?				
5. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño a los colaboradores?				
6. ¿La empresa aplica sanciones a los colaboradores?				
Actividades de control				
7. ¿La empresa ejecuta actividades de control para prevenir errores?				
8. ¿La empresa da a conocer las políticas y procedimientos implementados?				
9. ¿La empresa lleva un control para la protección física de los activos fijos?				
10. ¿La empresa lleva archivos de asistencia de los colaboradores?				
11. ¿La empresa separa los gastos de la empresa con los gastos personales?				
12. ¿La empresa respalda las operaciones con su respectivo documento?				
Desempeño laboral				
Eficacia				
13. ¿Los colaboradores cumplen sus labores de manera puntual?				
14. ¿Los colaboradores realizan el trabajo de manera organizada?				
15. ¿Los colaboradores cooperan con los demás en el logro de las metas?				
16. ¿Se reconoce el esfuerzo de los colaboradores?				
Eficiencia				

17. ¿Los colaboradores aportan nuevas ideas para el desarrollo del trabajo?				
18. ¿Los colaboradores resuelven inconvenientes que se presenten durante el trabajo?				
19. ¿Los colaboradores realizan con precisión y cuidado las tareas establecidas para cada puesto?				
20. ¿Los colaboradores logran eficientemente las tareas realizadas?				
Economía				
21. ¿Los colaboradores evitan errores que acarreen mayor consumo de recursos?				
22. ¿Los colaboradores desempeñan sus obligaciones dentro del horario de trabajo?				
23. ¿Los colaboradores manejan con discreción la información confidencial de la empresa?				
24. ¿Los colaboradores realizan recomendaciones para minimizar gastos?				

Anexo02: Resultados de la Correlación de las Variables

Ajuste de Curva de la Relación entre las Variables

Descripción del modelo		
Nombre de modelo		MOD_1
Variable dependiente	1	VD
Ecuación	1	Lineal
Variable independiente		VARIABLEIND
Constante		Incluido
Variable cuyos valores etiquetan las observaciones en los gráficos		Sin especificar

Resumen de procesamiento de casos

	N
Casos totales	344
Casos excluidos ^a	0
Casos predichos	0
Casos creados recientemente	0

a. Los casos con un valor perdido en cualquier variable se excluyen del análisis.

Resumen de procesamiento de variables

	Variables	
	Dependiente VD	Independiente VARIABLEIND
Número de valores positivos	344	344
Número de ceros	0	0
Número de valores negativos	0	0
Número de valores perdidos	Perdido por el usuario	0
	Perdido por el sistema	0

Resumen de modelo y estimaciones de parámetro

Variable dependiente: VD

Ecuación	R cuadrado	Resumen del modelo				Estimaciones de parámetro	
		F	gl1	gl2	Sig.	Constante	b1
Lineal	,256	117,935	1	342	,000	24,697	,400

La variable independiente es VARIABLEIND.

Ajuste de Curva de la Relación entre la Variable Independiente y la

Dimensión Eficacia

Descripción del modelo

Nombre de modelo		MOD_2
Variable dependiente	1	EFICACIA
Ecuación	1	Lineal
Variable independiente		VARIABLEIND
Constante		Incluido
Variable cuyos valores etiquetan las observaciones en los gráficos		Sin especificar

Resumen de procesamiento de casos

	N
Casos totales	344
Casos excluidos ^a	0
Casos predichos	0
Casos creados recientemente	0

a. Los casos con un valor perdido en cualquier variable se excluyen del análisis.

Resumen de procesamiento de variables

	Variables	
	Dependiente EFICACIA	Independiente VARIABLEIND
Número de valores positivos	344	344
Número de ceros	0	0
Número de valores negativos	0	0
Número de valores perdidos	Perdido por el usuario	0
	Perdido por el sistema	0

Resumen de modelo y estimaciones de parámetro

Variable dependiente: EFICACIA

Ecuación	R cuadrado	Resumen del modelo			Sig.	Estimaciones de parámetro	
		F	gl1	gl2		Constante	b1
Lineal	,194	82,498	1	342	,000	8,490	,132

La variable independiente es VARIABLEIND.

Ajuste de Curva de la Relación entre la Variable Independiente y la

Dimensión Eficiencia.

Descripción del modelo

Nombre de modelo		MOD_3
Variable dependiente	1	EFICIENCIA
Ecuación	1	Lineal
Variable independiente		VARIABLEIND
Constante		Incluido
Variable cuyos valores etiquetan las observaciones en los gráficos		Sin especificar

Resumen de procesamiento de casos

	N
Casos totales	344
Casos excluidos ^a	0
Casos predichos	0
Casos creados recientemente	0

a. Los casos con un valor perdido en cualquier variable se excluyen del análisis.

Resumen de procesamiento de variables

	Variables	
	Dependiente EFICIENCIA	Independiente VARIABLEIND
Número de valores positivos	344	344
Número de ceros	0	0
Número de valores negativos	0	0
Número de valores perdidos	Perdido por el usuario	0
	Perdido por el sistema	0

Resumen de modelo y estimaciones de parámetro

Variable dependiente: EFICIENCIA

Ecuación	R cuadrado	Resumen del modelo				Estimaciones de parámetro	
		F	gl1	gl2	Sig.	Constante	b1
Lineal	,216	94,312	1	342	,000	6,827	,155

La variable independiente es VARIABLEIND.

Ajuste de Curva de la Relación entre la Variable Independiente y la

Dimensión Economía.

Descripción del modelo

Nombre de modelo	MOD_4
Variable dependiente	1
Ecuación	1
Variable independiente	VARIABLEIND
Constante	Incluido
Variable cuyos valores etiquetan las observaciones en los gráficos	Sin especificar

Resumen de procesamiento de casos

	N
Casos totales	344
Casos excluidos ^a	0
Casos predichos	0
Casos creados recientemente	0

a. Los casos con un valor perdido en cualquier variable se excluyen del análisis.

Resumen de procesamiento de variables

	Variables	
	Dependiente ECONOMÍA	Independiente VARIABLEIND
Número de valores positivos	344	344
Número de ceros	0	0
Número de valores negativos	0	0
Número de valores perdidos	Perdido por el usuario	0
	Perdido por el sistema	0

Resumen de modelo y estimaciones de parámetro

Variable dependiente: ECONOMÍA

Ecuación	R cuadrado	Resumen del modelo				Estimaciones de parámetro	
		F	gl1	gl2	Sig.	Constante	b1
Lineal	,187	78,411	1	342	,000	9,381	,113

La variable independiente es VARIABLEIND.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Astudillo Idrovo Andrea Elizabeth**, con C.I: # **093184160-5** autora del trabajo de titulación **El análisis del control interno administrativo para el mejoramiento del desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio** previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 15 de septiembre del 2020

f. _____

Nombre: Astudillo Idrovo Andrea Elizabeth

C.I: 093184160-5



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Del Rosario, Gabriela Andrea**, con C.I: # **095228477-6** autora del trabajo de titulación **El análisis del control interno administrativo para el mejoramiento del desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio** previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 15 de septiembre del 2020

Gabriela Del Rosario R.

f. _____

Nombre: Del Rosario, Gabriela Andrea

C.I: 095228477-6



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	El análisis del control interno administrativo para el mejoramiento del desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio		
AUTOR(ES)	Astudillo Idrovo Andrea Elizabeth y Del Rosario, Gabriela Andrea		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Econ. Flor Karina Govea, Phd.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniera Comercial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	15 de septiembre del 2020	No. DE PÁGINAS:	147
ÁREAS TEMÁTICAS:	Economía, Estadística, Administración		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Control interno, gestión administrativa, COSO II, desempeño laboral, talento humano, microempresas, coeficiente de correlación.		
RESUMEN/ABSTRACT: El siguiente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el control interno administrativo bajo el sistema COSO II para mejorar el desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio, actividad restaurantes de la ciudad de Guayaquil. Se trata de una investigación de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo, en virtud de que se recolecta información a través de una encuesta cuyos resultados fueron posteriormente tabulados, graficados y analizados para una mayor comprensión de la información procesada. Se realiza encuesta a representantes de 344 empresas del sector alimenticio de Guayaquil, cuyas respuestas permitieron conocer más de cerca la problemática y a través de las opiniones de los encuestados, definir el cumplimiento o no de los objetivos planteados en el estudio. También es importante señalar que, se realizó prueba de normalidad para conocer la distribución normal de los datos obtenidos y analizados, tales resultados conllevaron a la utilización del coeficiente de correlación de Spearman a través del cual se pudo conocer la correlación de las variables de estudio. Como resultado final se logró precisar la aceptación de las hipótesis planteadas referente a la correlación de las variables de estudio, lo que significó que si existe una relación positiva moderada del control interno administrativo para el mejoramiento del desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio. . Estos resultados destacan la importancia del control interno en las organizaciones, como parte fundamental de una adecuada gestión, que conlleva a resultados positivos para la gerencia.			
ADJUNTO PDF:	SI	NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 94073121 +593 982897489	E-mail: andreastudillo@hotmail.com gan.delrosario@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Arévalo AVECILLAS, Danny Xavier		
	Teléfono: +593-991048220 Extensión: 1610		
	E-mail: danny.arevalo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			