



Facultad Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Control interno como instrumento para eficientar la gestión financiera de las
empresas de comida rápida de Chiquimula**

(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

William Geovany López Molina

Guatemala, agosto de 2020

Control interno como instrumento para eficientar la gestión financiera de las empresas de comida rápida de Chiquimula

(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

William Geovany López Molina

Lcda. Sonia Marivel Arriaga de Icó (**Asesora**)

Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas (**Revisora**)

Guatemala, agosto de 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Axel Rene Sosa Vargas

Coordinador

Chiquimula, 29 de septiembre de 2019

Señores

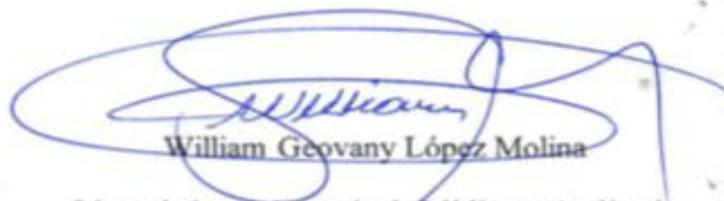
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado "Control interno como instrumento para eficientizar la gestión financiera de las empresas de comida rápida de Chiquimula" y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



William Geovany López Molina

Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría

Camé No. 201904192

REF.: C.C.E.E.L.CPA. -PS.0022-2020
SEDE CHIQUIMULA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, DE 09 MARZO DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutora: Licda. Sonia Marivel Arriaga España de Icó

Revisora: Licda. Elsy Maricruz Barillas Divas

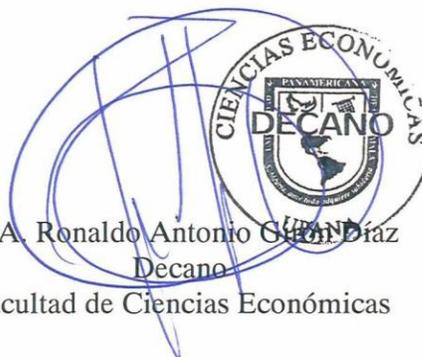
Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Artículo científico titulado: "Control interno como instrumento para eficientar la gestión financiera de las empresas de comida rápida de Chiquimula"

Presentada por: William Geovany López Molina

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado



M.A. Ronaldo Antonio GONZÁLEZ Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Chiquimula, 19 de octubre de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico Trabajo de Graduación, titulado: **"Control interno como instrumento para eficientar la gestión financiera de las empresas de comida rápida en Chiquimula"**, realizada por **WILLIAM GEOVANY LÓPEZ MOLINA**, carné **201904192**, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado. Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Licenciada Sonia Marvel Arriaga España de Icó CPA
Colegiado Activo 3201

Guatemala, 06 de noviembre de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de Artículo científico titulado: “Control interno como instrumento para eficientar la gestión financiera de las empresas de comida rápida de Chiquimula”, realizado por William Geovany López Molina, carné No. 201904192, estudiante de la licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo, establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,


Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas
Colegiado No. 059

Elsy Maricruz Barillas Divas
LICENCIADA EN PSICOLOGIA
COLEGIADO No. 059

Dedicatoria

A Dios

Por ser quien me acompañó en cada una de mis etapas, por haberme dado la sabiduría y la gracia para continuar, por ser la inspiración a través de su palabra y creación para la realización de este sueño que hoy se vuelve realidad.

A mis padres

Alfonso López Felipe y María Cándida Molina López, por ser el mejor regalo que Dios me ha dado, gracias por el amor, la humildad, la comprensión, el apoyo incondicional y por enseñarme lo más valioso de la vida.

A mis hermanos

Por el cariño, amor, sus valores, por la motivación constante que me apoyó en los momentos difíciles.

A mi hijo

William José López Guerra, eres el motor de mi vida, el mayor tesoro que Dios me dio, permitiéndome realizar todo lo que fuera necesario para el cumplimiento de mis metas, gracias este triunfo sea un ejemplo para ti.

A mis amigos

Gracias por la amistad sincera, por acompañarme en cada momento de angustia, de tristeza, por motivarme a seguir adelante cada día; gracias por cada momento compartido

Contenido

Página

Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definir el tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo muestra finita	3
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
2. Resultados	6
3. Discusión y conclusiones	12
3.1 Extrapolación	12
3.2 Hallazgos y análisis general	19
3.3 Conclusiones	20

4. Referencias	2
5. Anexos	22

Lista de gráficas

	Página
Gráfica No. 1 Departamento de control interno	6
Gráfica No. 2 Sistemas y programas	6
Grafica No. 3 Registros auxiliares	7
Grafica No. 4 Unidad administrativa	7
Grafica No. 5 Cultura de riesgo y capacitación	8
Grafica No. 6 Planes de contingencia	8
Grafica No. 7 Salud y seguridad ocupacional	9
Grafica No. 8 Líneas de comunicación entre personal	9
Grafica No. 9 Perfiles de puestos	10
Grafica No. 10 Motivación por metas cumplidas	10
Grafica No. 11 Control de ventas	11
Grafica No. 12 Código de ética	11

Abstract

El presente trabajo consistió en un artículo científico sobre el tema control interno como instrumento para eficientar la gestión financiera de las empresas de comida rápida para el logro de objetivos, en las empresas restaurantes de comida rápida municipio y departamento de Chiquimula.

Anteriormente muchas empresas de comida rápida desaparecieron, los factores están relacionados con la mala administración financiera que también se le llama gestión financiera, esto debido a que no contaron con herramientas o instrumentos de controles internos, lo cual no permitieron determinar la amenaza o el riesgo a largo, mediano y corto plazo.

Para realizar esta investigación se utilizaron instrumento de encuestas las cuales fueron contestadas por 184 personas, entre los que figuraron: propietarios, gerentes o empleados de las distintas empresas de restaurante. En función a los resultados obtenidos que se presentaron por medio de gráficas, muestran que los restaurantes, cafetería y comedores registrados tienen áreas débiles en las que debieron de implementar un buen diseño de control interno para ayudar a salvaguardar los bienes de la empresa, así como evitar cualquier amenaza.

La investigación científica se realizó en respuesta a la solución y orientación de las empresas de comida rápida, verificando, determinando y recomendado los instrumentos de medición de los controles internos, así como también sus amenazas para mejorar la administración financiera; recomendándose políticas, normativas y procedimientos para eficientar los recursos y el tiempo en la prestación de los servicios y productos.

Introducción

El control interno es importante en todas las empresas porque permite salvaguardar los bienes de la empresa. Por tal razón se realiza una investigación con la finalidad verificar las herramientas de control interno de los restaurantes de comida rápida, determinándose las amenazas que afectan actualmente los restaurantes en el departamento de Chiquimula.

El estudio se realiza considerándose los indicadores en base a cuestionarios que se utiliza como instrumentos de investigación, así como registros, cuestionarios, programas que actualmente utilizan las empresas. De igual forma determinándose las amenazas que actualmente se esta afectando, lo cual no permiten el crecimiento de las empresas.

El contenido de la investigación se estructura en tres capítulos, que se describen; Capítulo 1, se presenta la metodología, permitiendo conocer el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, objetivo general y específicos, tipo de investigación, alcances de investigación, definición de la muestra, instrumentos que se utiliza en la recopilación de datos, así como su respectivo procesamiento y análisis.

Capítulo 2. Se da a conocer por medio de gráficas los resultados obtenidos, recopilados por los instrumentos de investigación como lo son las encuestas realizados en el municipio y departamento de Chiquimula de las empresas que prestan servicios de comida rápida.

Capítulo 3. Se analiza los resultados obtenidos con definiciones de autores de libros, también se da a conocer los hallazgos encontrados en dicha investigación y se realiza las conclusiones, se finaliza con las bibliografías que sirvieron como base de la presente investigación.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

El crecimiento económico de una empresa está directamente relacionado con una buena gestión financiera, con seguimiento de sus controles internos en cuanto al uso de herramientas o instrumentos de medición para la eficiencia de las utilidades y recursos con que cuenta la empresa.

En la actualidad muchas empresas fracasan y no pueden competir, debido a la mala administración financiera, muchas veces por falta de recursos económicos, personal capacitado y servicios de asesoramiento en cuanto a los indicadores de manejo de control interno como por ejemplo, registros, cuestionarios y programas que puedan eficientar el tiempo y los recursos disponibles.

La quiebra de una empresa por los factores ya señalados, repercuten en la falta de oportunidades de empleos a nivel local, que permiten el crecimiento económico del municipio. El problema se generaliza por la falta de seguimiento y capacitación, así como también la falta de instrumentos de control internos, prevención y análisis de las amenazas de riesgos.

Debido al problema que se enfrenta, se quiere realizar la presente investigación para establecer la importancia del control interno como instrumento para eficientar la gestión financiera de las empresas de comida rápida de Chiquimula, que nace por la necesidad de asesorar y recomendar las empresas para obtener mejores utilidades y crecimiento empresarial.

1.2 Pregunta de investigación

¿Es el control interno como instrumento para eficientar la gestión financiera de las empresas de comida rápida?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Contribuir en la eficiencia de la gestión financiera para el control interno de las empresas de comida rápida en el departamento de Chiquimula.

1.3.2 Objetivos específicos

- Verificar los instrumentos de controles internos para la eficiencia de los servicios y productos de las empresas de comida rápida del departamento de Chiquimula.
- Determinar las amenazas que afectan el funcionamiento de las empresas en la productividad de los servicios y productos.
- Evaluar las políticas, normativas y procedimientos para eficientar la administración financiera o el control interno dentro de las empresas de comida rápida en el departamento de Chiquimula.

1.4 Definición del tipo de investigación

La investigación que se realizará es de tipo descriptivo, razón por la cual se busca describir la importancia de eficientar la administración financiera o el control interno dentro de las empresas de comida rápida en el Departamento de Chiquimula.

1.4.1 Investigación descriptiva

La investigación que se realizó es de tipo descriptiva, razón por la cual se busca describir la importancia de eficientar la administración financiera o el control interno dentro de las empresas de comida rápida. Este tipo de estudio describe situaciones y eventos, es decir como son y cómo se comportan determinados fenómenos.

1.5 Sujeto de investigación

La investigación se realizó a los comerciantes que tienen negocios de restaurantes de comida rápida en el Departamento de Chiquimula, y la información se recabó por medio de encuestas realizadas a los propietarios, gerentes o colaboradores siendo ellos los conocedores de todos los procesos que se desarrollan, con el fin de obtener utilidades convenientes para las empresas.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La investigación se desarrolló en el lapso de cinco meses iniciando en abril y finalizando en el mes de septiembre del año dos mil diecinueve.

1.6.2 Geográfico

La investigación se realizó en las empresas que prestan servicios y productos de comida rápida en el departamento de Chiquimula.

1.7 Definición de la muestra

La población a estudiar son los propietarios, gerentes o colaboradores que se dedican a la prestación de servicios de productos de comida rápida en el departamento de Chiquimula, determinándose según el Registro Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), por medio de acceso a la información pública, 350 empresas registradas prestando sus servicios, aplicando la fórmula finita.

1.7.1 Empleo muestra finita

Se aceptará un nivel de confianza del 95 %, así como un margen de error del 5%, probabilidad éxito y error del 0.5 empleada en la siguiente manera.

$$N = \frac{Z^2 (P) (q)}{e^2} \quad N$$

$$e^2 (N-1) + Z^2 (p) (q)$$

$$N = 350$$

$$Z^2 = 1.96$$

$$P = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$e^2 = 0.05$$

$$n = ?$$

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50)}{0.0025} \quad 350$$

$$0.0025 (349) + 3.8416 (0.50) (0.50)$$

$$= \frac{336.140}{1.8329} = 184$$

$$1.8329$$

Con lo anterior se determinó que es la muestra que se utiliza en la presente investigación.

1.8 Definir instrumentos de investigación

Para el desarrollo de esta investigación se tomó la técnica de encuesta, utilizando el instrumento de cuestionario, redactando una serie de interrogantes de tipo cerradas, con posibles alternativas anticipando las respuestas, elaborada para obtener información para proceder a cuantificar los resultados.

1.9 Recolección de datos

Se recolectó la información por medio de encuestas realizadas a los propietarios, gerentes o colaboradores de los restaurantes de comida rápida en Chiquimula, así también se recabó información por medio de libros, páginas web, revistas, etc., los cuales proporcionaron los datos necesarios para la realización de la investigación.

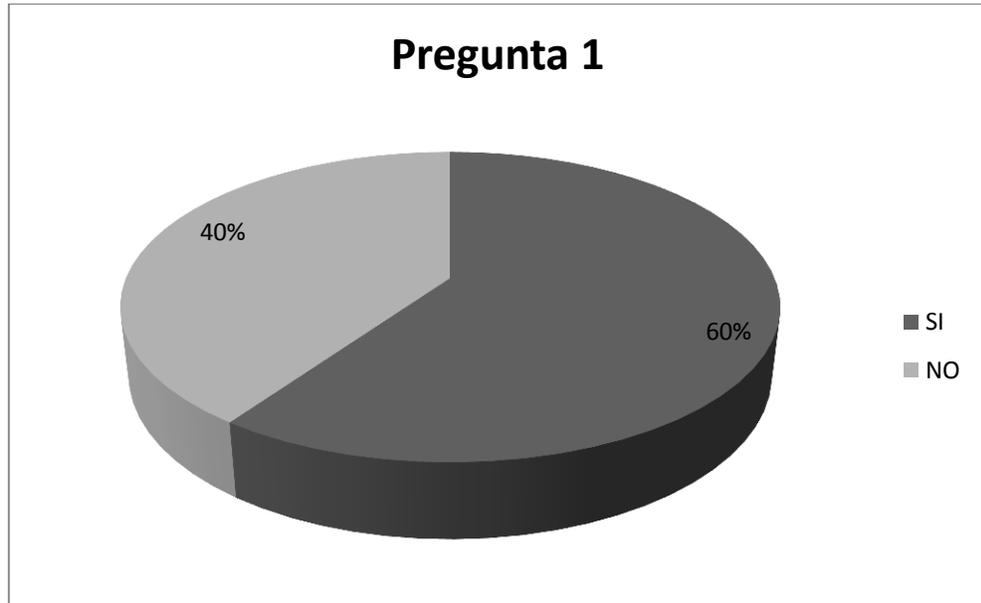
1.10 Procesamiento y análisis de datos

Se realizó análisis de resultados de la investigación relacionada a los instrumentos de medición, mediante el vaciado de los datos obtenidos utilizando para ello el programa Excel, con el cual se realizó las gráficas para medir la información recabada de los resultados.

Capítulo 2

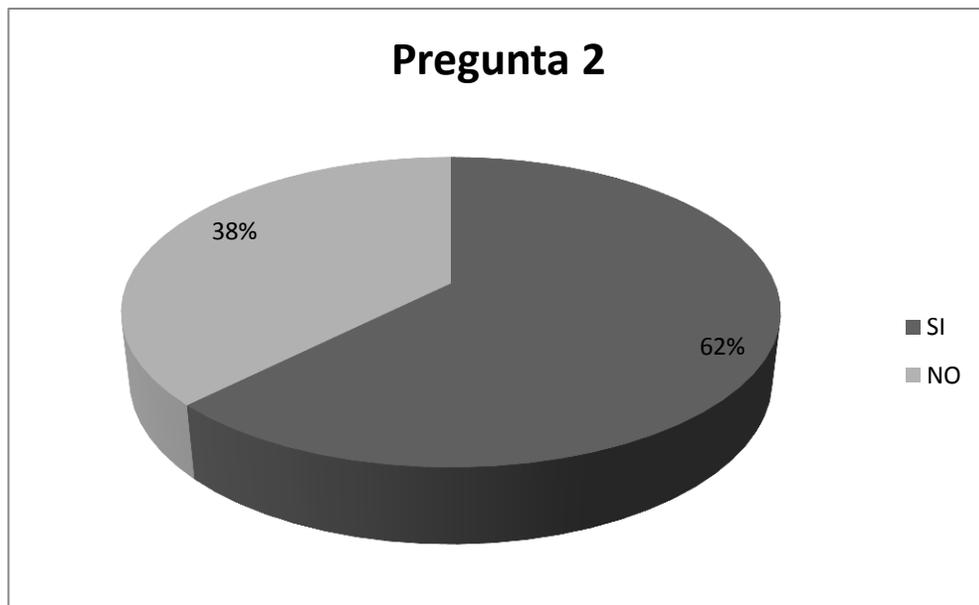
Análisis de resultados

Gráfica1. ¿Cuenta la empresa con un departamento o persona encargada del control interno de la misma?



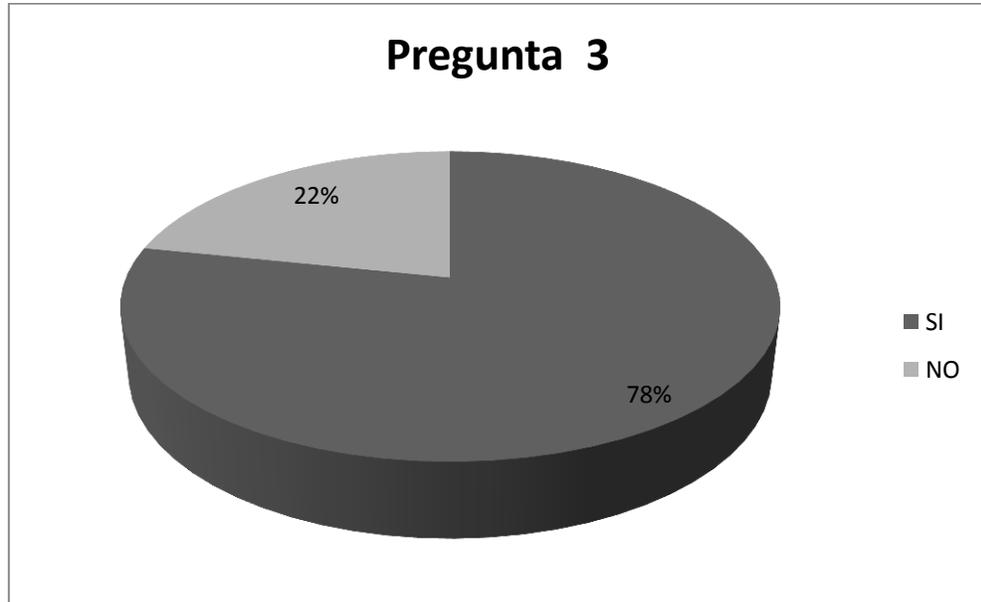
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019.

1. **Gráfico 2. ¿Dentro de la empresa o sucursales cuentan con sistemas o programas de computación que permita facilitar el manejo de información de control interno de la empresa?**



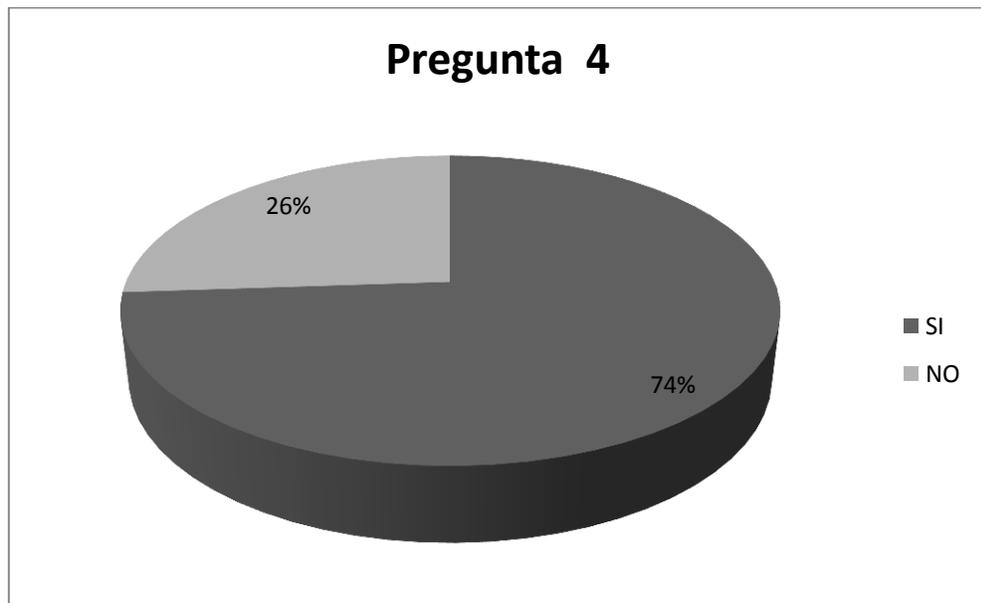
Fuente: elaboración propia, septiembre 2019.

Gráfico 3. ¿Cuenta la empresa con registros auxiliares como por ejemplo control de ventas, control de compras, inventario, desperdicios y averías; lo manejan computarizado?



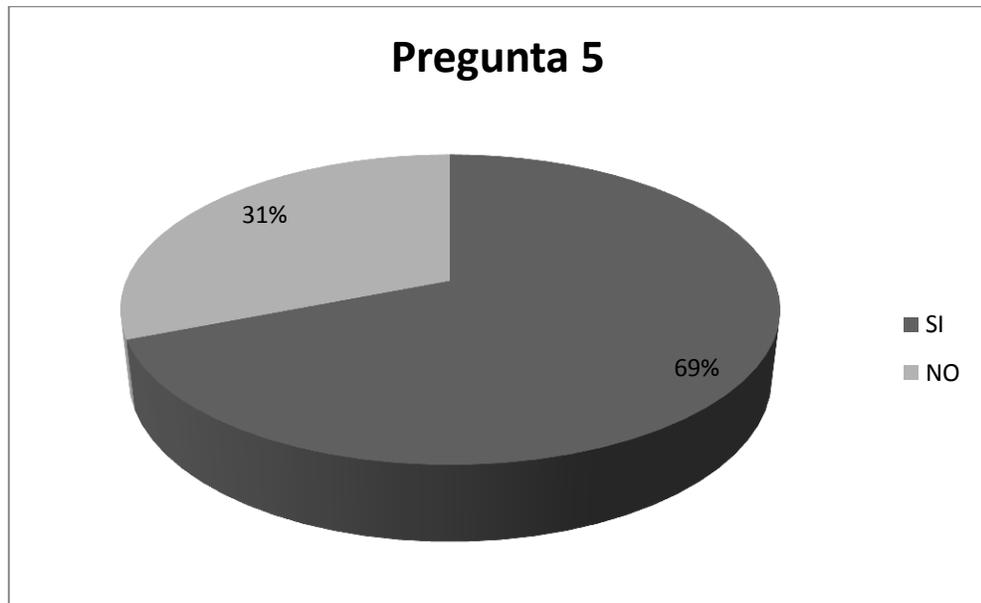
Fuente: Elaboración propia, septiembre 2019.

Gráfico 4. ¿Los colaboradores y la unidad administrativa tienen bien definido sus objetivos en relación a la visión y misión de la empresa?



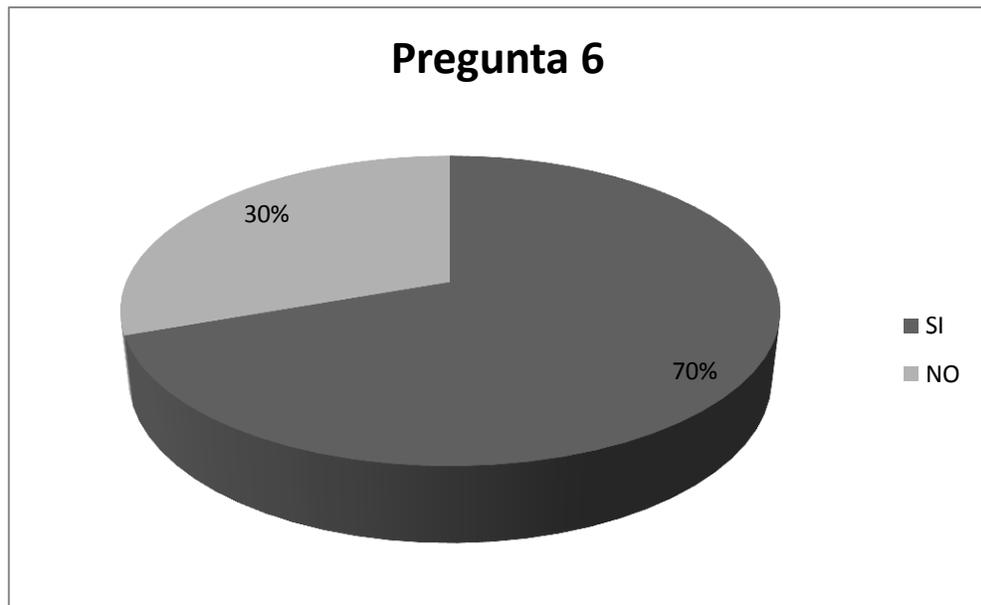
Fuente: Elaboración propia, septiembre 2019.

Gráfica 5. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?



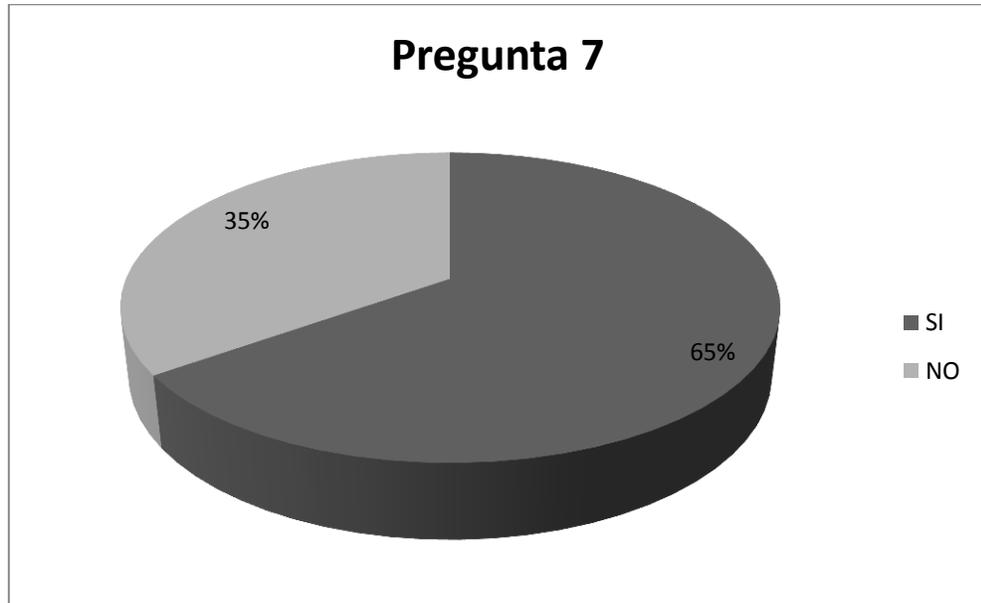
Fuente: Elaboración propia, septiembre 2019.

Gráfica 6. ¿Dentro de la empresa cuentan con planes de contingencia para la reducción de riesgo?



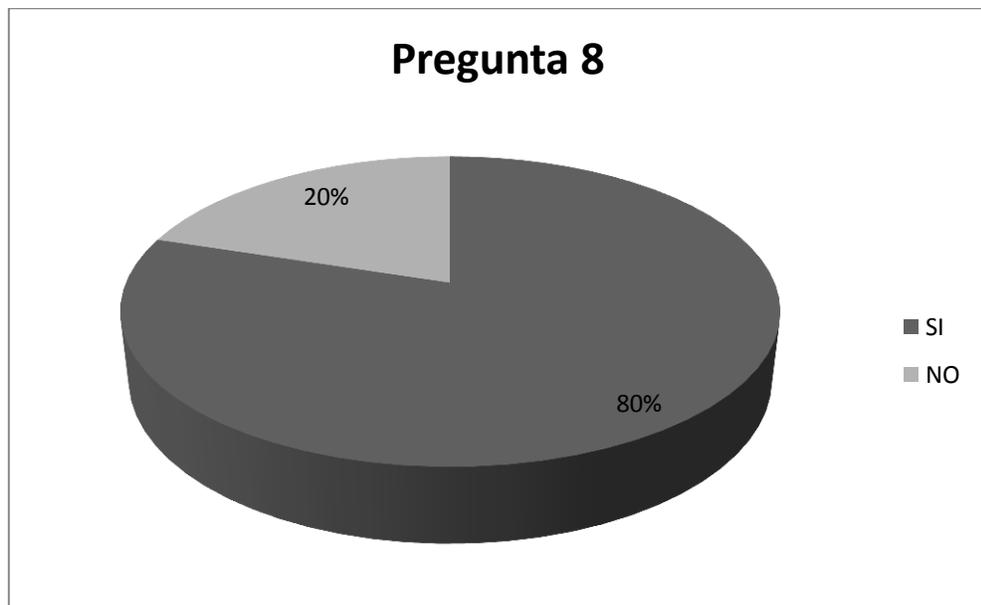
Fuente: Elaboración propia, septiembre 2019.

Gráfica 7. ¿En la empresa cuentan con programas de capacitación y uso de equipo de protección de la salud y seguridad ocupacional?



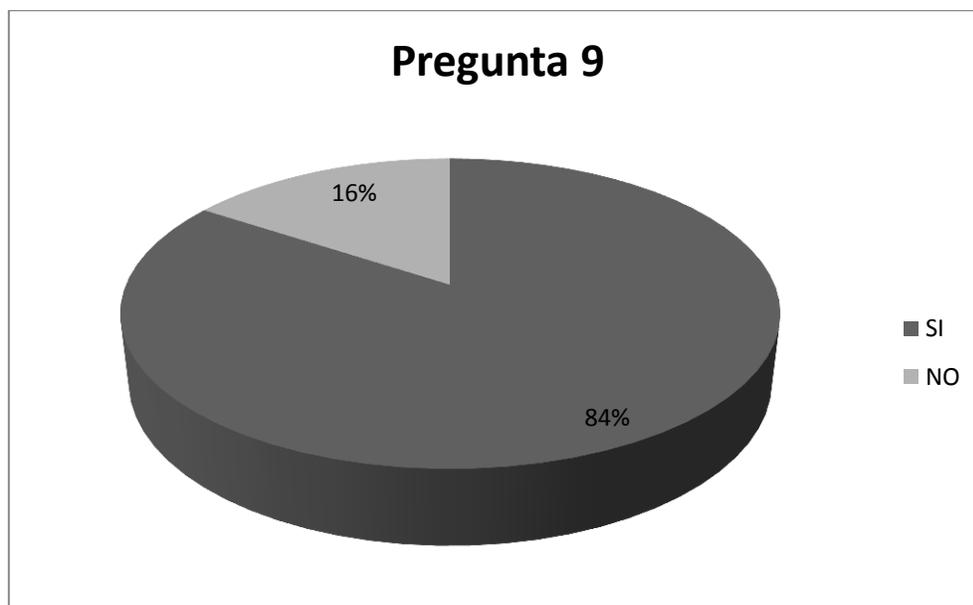
Fuente: Elaboración propia, septiembre 2019.

Gráfica 8. ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?



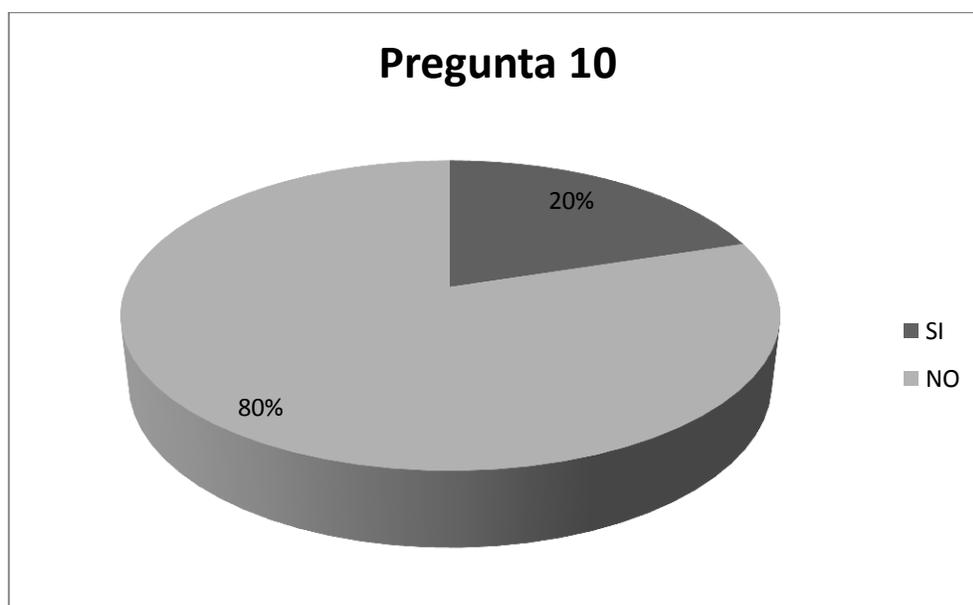
Fuente: Elaboración propia, septiembre 2019.

Gráfica 9. ¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la unidad administrativa?



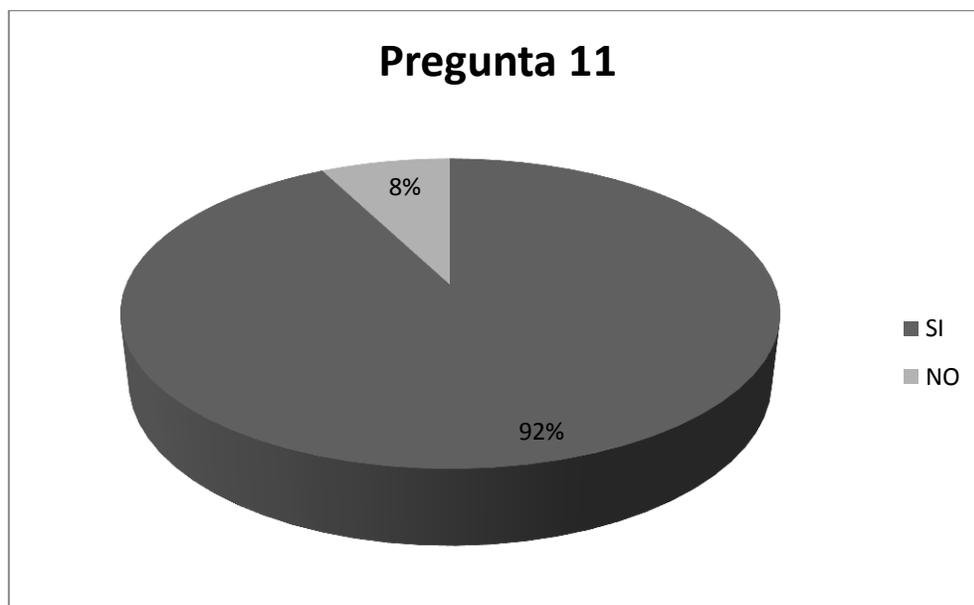
Fuente: Elaboración propia, septiembre 2019.

Gráfica 10. ¿Cuentan con alguna motivación para el personal por ejemplo certificados de regalos, viajes, días descanso para los trabajadores sobresalientes con los que cumplen con su meta de trabajo?



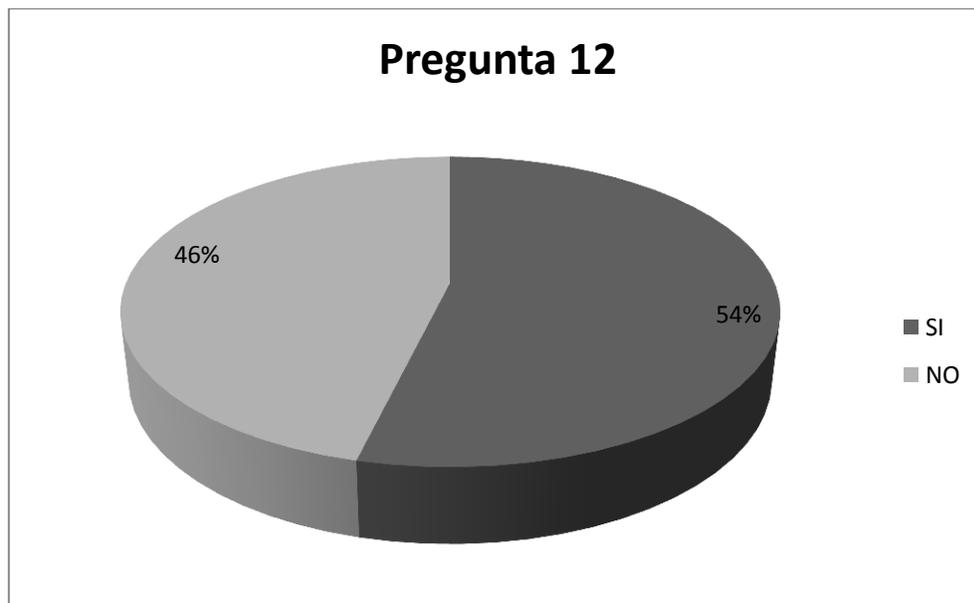
Fuente: Elaboración propia, septiembre 2019.

Gráfica 11. ¿Se controlan las ventas al contado y otros ingresos adecuadamente por la persona responsable?



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2019.

Gráfica 12. ¿Cuentan con algún código de ética dentro de la empresa?



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2019.

Capítulo 3

Discusión y Conclusiones

3.1 Extrapolación

Se realizó una investigación tipo descriptivo con una muestra de 184 empresas de comida rápida sobre el control interno como una herramienta para el logro de los objetivos en el municipio de Chiquimula y departamento de Chiquimula.

Según el libro Fundamentos de Auditoría 1ª edición, agosto de 2016 por el Instituto de contadores públicos, A.C. Ciudad de México página 36 afirman "la estructura del control interno de una entidad consistente en las políticas y procedimientos para proporcionar una seguridad razonable y lograr los objetivos específicos de la entidad".

Según el autor (Oswaldo Fonseca Luna, en su libro sistemas de control interno para organizaciones 2011, pág. 22) afirma: "De acuerdo con este marco de control interno, los objetivos del control interno están orientados a promover la efectividad y eficiencia en el uso de los activos y otros recursos".

El resultado obtenido con la investigación de campo es aceptable, la mayoría de empresas saben la importancia de un adecuado y efectivo sistema de control interno y los llevan a cabo dentro de sus organizaciones para cumplir sus objetivos, políticas, normas y manuales empresariales.

Es importante mencionar que dentro de la investigación de campo se encontraron empresas que no cuentan con un control interno por lo que no ofrecen mayor protección a los recursos de la empresa a fin de evitar amenazas como por ejemplo error o fraude.

Según los autores (F. Robert Jacobs , Richard B. Chase, en su libro administración de operaciones 2016, pág. 427) afirman: "Los sistemas de planificación de recursos de la empresa son generalmente muy eficientes en el manejo de las distintas transacciones que documentan las actividades de una compañía".

Dentro de información realizada en el campo, gran parte de empresas de comida rápida en el departamento de Chiquimula, están actualizadas con sistemas de computación que les hace más fácil hacer reportes diarios, por turno de trabajo e inclusive cruces de información, donde la administración financiera pueda evaluar el control interno y el cumplimiento de las políticas de control.

Es de resaltar que, en empresas de comida rápida en el departamento de Chiquimula, municipio de Chiquimula, en el estudio de campo se encontraron empresas que no manejan ningún sistema de computación para el control interno, tampoco controles manuales y prácticos, son vulnerables ante cualquier amenaza de riesgo, fraude o confabulación en los bienes de la empresa.

Según el libro y el autor Victo M. Mendívil Escalante, Elementos de Auditoria, séptima edición, año mayo, 2015 pagina 79, “por inventario se entiende el conjunto de mercancías y materia primas o materiales cuya transformación y/o ventas constituyen el objeto principal de la empresa”.

Al momento que se realizó la investigación de campo la mayoría de empresas de comida rápida manejan inventario detallado, porque especifican las características de cada uno de los elementos que integran los bienes de la empresa, así también utilizan libros auxiliares para el control de compras, ventas y productos que utilizan para la preparación del menú que ofrecen a los consumidores.

La minoría de empresas de comida no utilizan sistemas de inventarios, por lo que es difícil tener un mejor control, difícil de determinar si la empresa está logrando los objetivos, con lo cual existe un riesgo alto de irse al fracaso.

“Evaluar el desempeño de un trabajador es un componente fundamental para las empresas, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. El proceso abarca misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos” (Pablo Alejandro Alzate. Tomado el 11 de febrero 2019).

Es importante los alineamientos entre los colaboradores de las empresas de comida rápida para establecer los valores, normas y hábitos, lo cual contribuye a mantener una cultura organizacional adecuada. Sin embargo, en la investigación de campo las empresas saben alcanzar su propósito en periodos de tiempo que muchos lo consideran como la misión, mientras que otras empresas consideran que la realidad es proyectarse al futuro en un entorno de sus clientes y crecimientos entre ellas misma, considerado como la visión.

De acuerdo con Barrios, Yoceline, en su blog, La Importancia de la Capacitación. Tomado el 10 de febrero de 2019 “El término capacitación se utiliza con mucha frecuencia; son conocimientos teóricos y prácticos que incrementan el desempeño de las actividades de un colaborador dentro de una organización. En la actualidad la capacitación en las organizaciones es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional”.

En la investigación de campo se determinó que en las empresas de comida rápida tienen conocimiento de la formación laboral, que es una respuesta a la necesidad en las empresas de contar con personal calificado preparado y productivo con amplios conocimientos teóricos y prácticos para cumplir con los objetivos y metas.

Sin embargo, en las encuestas realizadas se determinó que hay empresas que no capacitan y no tienen líneas de comunicación con relación a sus funciones y atribuciones por lo que es difícil crecer, competir y obtener utilidades.

Según el libro y el autor Victo M. Mendívil Escalante, Elementos de Auditoría, séptima edición, año mayo, 2015 pagina 127, “las contingencias son situaciones conocidas en suspenso que, mediante la realización de un evento o suceso futuro, e incierto puede convertirse en realidad y llegar afectar los activos, pasivos y resultados de una empresa”.

Según el libro Fundamentos de Auditoría 1ª edición, agosto de 2016 por el Instituto de contadores públicos, A.C. Ciudad de México página 28 afirman " la clasificación de las amenazas pueden ser de los siguientes tipos: de interés personal, de autocorrección, de interceder por el cliente, de familiaridad y de intimidación”.

Según los autores (Nassir Sapag Chain, Reinaldo Sapag Chain, José Manuel Sapag P., en su libro preparación y evaluación de proyectos 2014, pág. 300) afirman: “El primer paso consiste en identificar el riesgo, es decir, determinar los escenarios adversos a los que un proyecto pudiera verse enfrentado”

Los planes de contingencia son procedimientos alternativos a la operatividad de la empresa; su finalidad principal es permitir el funcionamiento de la empresa aun cuando deje hacerlo por culpa de algún incidente tanto interno como ajeno a la organización. En el estudio de campo las empresas tienen planes de contingencia que lo consideran como procedimientos operativos y educativos que permiten estar preparados ante cualquier amenaza o riesgo. Sin embargo, muchas empresas no cuentan con los planes de contingencia y desconocen su contenido por lo que no están preparados ante cualquier eventualidad que amenace la empresa y que el resultado de la misma será el fracaso o la quiebra, ya sea por culpa de errores o intereses humanos o de fuerza mayor por ejemplo incendios, catástrofes y desastres naturales.

“El programa de capacitaciones tiene como propósito el desarrollo de habilidades y capacidades de todo el personal con el fin de formar un talento humano más competente y hábil. Además, se busca promocionar la salud, el autocuidado y prevenir la enfermedad y los riesgos”.

[http://saludpublicavirtual.udea.edu.co/eva/pluginfile.php/8080/mod_resource/content/4/Programa de capacitaci%C3%B3n en Seguridad y Salud en el Trabajo.pdf](http://saludpublicavirtual.udea.edu.co/eva/pluginfile.php/8080/mod_resource/content/4/Programa%20de%20capacitaci%C3%B3n%20en%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf)

En el estudio de campo la mayoría de empresas de comida rápida si cuentan con capacitaciones sobre salud y seguridad ocupacional. Es una disciplina que busca identificar mediante la evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo para procurar el

alto bienestar físico mental, social, y también buscan mantener un ambiente de trabajo sano y seguro.

Por otra parte, en el estudio de campo para las empresas que no cuentan con planes de capacitación y cumplimiento de las normas de salud y seguridad ocupacional les puede traer consecuencias penales, porque existen legislaciones vigentes en el país.

“Entre los propósitos y beneficios de los indicadores de gestión están: comunicar estrategias, comunicar metas, identificar problemas y oportunidades, entender procesos y definir responsabilidades. Como lo denominó el manual de indicadores” (2018, 25 de mayo). Indicadores de gestión para el área de recursos humanos. Pag. 16 Recuperado de <http://www.cemla.org/actividades/2012/2012-05-rrhh/2012-05-rrhh-04.pdf>.

Según el autor (Idalberto Chiavenato, en su libro administración de recursos humanos 2017, pág. 206) afirman: “toda estrategia se despliega sobre los niveles de la organización hasta llegar al nivel operativo. Para que esto suceda es necesario el alineamiento en relación con ella a través de objetivos de desempeño para que el nivel operativo pueda aportar algo para mejorar la ventaja competitiva de la empresa”.

En el estudio realizado en las empresas de comida rápida conocen las ventajas de la comunicación interna y externa permiten conocer el clima social de la organización, creatividad en los trabajadores, desarrollo personal hacen que las funciones y la dirección complementen y sean cooperativos en intercambiar y compartir ideas y lo más importante intercambiar información y comprender su funcionalidad para llevarlo a la práctica.

Sin embargo, en minorías de empresas no tienen dentro de sus atribuciones líneas de comunicación dentro de estructura organizacional por lo que es difícil adaptarse ante cualquier cambio o modificación organizacional al desconocer los procedimientos administrativos.

Según el autor (Idalberto Chiavenato, en su libro administración de recursos humanos 2017, pág. 194) afirman: “La descripción de puestos representa la descripción detallada de las atribuciones o tareas del puesto (lo que hace el ocupante), la periodicidad de su realización (cuando lo hace), los métodos para el cumplimiento de esas responsabilidades o tareas (como lo hace) y los objetivos (por qué lo hace)”.

En las empresas de comida rápida tienen conocimiento que un perfil puede ser información documentada objetiva que identifique la tarea a cumplir, la responsabilidad, así como los requisitos para realizar el trabajo y saber los procedimientos de desempeño. Al cumplir con los perfiles adecuados la empresa obtendrá beneficios de tener personal capacitado, preparado con experiencia, con voluntad de cumplir cualquier función asignada que repercutirá en los ingresos de la empresa.

“Dinero en efectivo o certificados de regalos. El dinero en efectivo o los certificados de regalos son casi siempre bienvenidos entre los empleados y les permite elegir la recompensa que más deseen. Este tipo de incentivo puede funcionar bien como parte de un concurso (el empleado que obtenga los mejores resultados se lleva el premio mayor). Al dar un certificado de regalo, asegúrate de que sea algo que el empleado puede usar; no le des un certificado para una parrilla a un vegetariano”. <https://pyme.lavoztx.com/ideas-de-incentivos-para-los-empleados-8186.html>

Es indispensable que dentro de las políticas de empresa existan incentivos para los trabajadores que se sientan comprometidos con la empresa y con ellos mismos. En el estudio de campo realizado se determinó que los empleados de los restaurantes de comida rápida en el municipio y departamento de Chiquimula la mayoría de empresas ofrecen certificados de regalo, viajes y lo más importante que si prestan un buen servicio, la propina será directamente para los colaboradores de la empresa.

Por lo tanto, en el estudio de campo también se encontraron empresas que no cuentan con incentivos, por lo que los empleados no se sienten motivados, comprometidos y, sobre todo no prestan buenos servicios a los clientes.

En el estudio de campo, las empresas de comida rápida tienen el conocimiento de las ventas al contado y lo importante que los registros contables son indispensables para su éxito sobre todo ayuda a la toma de decisiones estratégicas, así como de evaluar constantemente los ingresos y garantizar la rentabilidad.

Para las empresas que no llevan estos registros se le limita verificar su situación financiera y evaluar si la empresa está en constante crecimiento.

Según el libro Fundamentos de Auditoría 1ª edición, agosto de 2016 por el Instituto de contadores públicos, A.C. Ciudad de México página 27 afirman " que el código de ética surge de la aplicación de las normas generales, de conducta a la práctica diaria, ya que todos los humanos en el mundo del deber están rígidos por la ética con mayor razón en el ámbito profesional como el de la auditoría, el cual deben cumplir".

En el estudio de campo de las empresas de comida rápida del departamento y municipios de Chiquimula, reconocen que el código de ética que es un documento que contiene principios y valores reconocidos y respetados por los colaboradores de la empresa, además saber diferenciar lo bueno y lo malo. La consecuencia al no respetar los valores del actuar del ser humano implica para las empresas, personal disciplinado, que serán más eficientes, comprometidos.

Aunado para las empresas que no cuentan con principios y valores éticos, estos están asociados con cada acción de los colaboradores que pueden ser para bien de la empresa o para mal. Y que esto repercutirá en la falta de honestidad, respeto y crecimiento de la empresa.

3.2 Hallazgo y análisis general

Según los resultados obtenidos en las encuestas del tema de investigación en el control interno como instrumento para eficientar la gestión financiera de las empresas de comida rápida de Chiquimula como herramienta para el logro de los objetivos en las empresas se detectaron los siguientes hallazgos.

Como resultados de las encuestas realizadas se determinó que la mayoría de las empresas de comida rápida en el departamento de Chiquimula cuentan con control interno.

Después de analizar los resultados de las encuestas se determinó que en una mínima parte de las empresas no cuentan con sus objetivos bien definidos como la misión y visión.

Los resultados de las encuestas indican que los admiradores, propietarios, colaboradores tienen conocimiento de la capacitación permite poder tener un mejor desempeño en sus actuales cargos.

Las empresas de comida rápida en su mayoría tienen libros auxiliares de los registros de las ventas que realizan durante sus operaciones.

Se resalta que uno del hallazgo que la mayoría de empresas no cuentan con motivaciones para sus colaboradores.

3.3 Conclusiones

La mayoría de las empresas de comida rápida que existen en el municipio y departamento de Chiquimula si cuentan con instrumentos de control interno, sin embargo, son pocas las empresas que tienen departamentos y programas eficientes para su manejo de control interno.

Se determinó que las empresas han sido capacitadas y cuentan con planes de contingencia sobre amenaza y gestión de riesgo, sin embargo, los procesos de capacitación no se le han dado seguimiento, considerándose que los personales cuentan con deficiencia de actuar ante sucesos o eventos de fuerza mayor.

Las empresas cuentan con políticas que han sido diseñadas más para beneficios de las empresas, sin embargo, se resalta que no existen políticas de motivación para los colaboradores el cual en su totalidad no están recibiendo incentivos o beneficios.

Es evidente en las empresas que no cuentan con códigos de ética para establecer el actuar de los colaboradores dentro y fuera de las empresas.

4. Referencias

(2018, 25 de mayo). Indicadores de gestión para el área de recursos humanos. Recuperado de <http://www.cemla.org/actividades/2012/2012-05-rrhh/2012-05-rrhh-04.pdf>

Barrios, Yoceline (2012) La Importancia de la Capacitación. Recuperado de <https://www.pymempresario.com/2012/07/la-importancia-de-la-capacitacion/>

F. Robert Jacobs , Richard B. Chase (2016), Administración de operaciones (15ª ed.) México [http://saludpublicavirtual.udea.edu.co/eva/pluginfile.php/8080/mod_resource/content/4/Programa de capacitaci%C3%B3n en Seguridad y Salud en el Trabajo.pdf](http://saludpublicavirtual.udea.edu.co/eva/pluginfile.php/8080/mod_resource/content/4/Programa%20de%20capacitaci%C3%B3n%20en%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf)

Idalberto Chiavenato (2017), Administración de recursos humanos (10ª ed.) México, D.F.

José de Jaime Eslava (2013). La gestión del control de la empresa (1ª ed.) ESIC editorial. Madrid España.

Libro Fundamentos de Auditoría 1ª edición, agosto de 2016 por el Instituto de contadores públicos, A.C. Ciudad de México

Libro y el autor Victo M. Mendívil Escalante, elementos de auditoria, séptima edición, año mayo, 2015.

Libro, Pablo Alejandro Alzate. Tomado el 11 de febrero 2019).

Nassir Sapag Chain, Reinaldo Sapag Chain, José Manuel Sapag P. (2014). Preparación y evaluación de proyectos (6ª ed.) México, D.F.

Oswaldo Fonseca Luna (2011). Sistemas de control interno para organizaciones (1ª ed.) Lima-Perú.

5. Anexos



UNIVERSIDAD PANAMERICANA GUATEMALA
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS
PEI DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA

LA PRESENTE ENCUESTA VA DIRIGIDA A LOS PROPIETARIOS O GERENTES DE LAS EMPRESAS DE COMIDA RÁPIDA EN EL MUNICIPIO Y DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA.

La presente encuesta constituye la base fundamental de la investigación científica que se está llevando a cabo como trabajo de egreso de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría en la Universidad Panamericana, dicha información servirá para poder determinar si en los municipios de Chiquimula cuentan con un control interno como herramienta para el logro de objetivos en las empresas Comida rápida

Instrucciones: Marque con una X en una de las dos opciones

1. ¿Cuenta la empresa con un departamento o persona encargada del control interno de la misma? SI____
NO_____
2. ¿Dentro de la empresa o sucursales cuentan con sistemas o programas de computación que permita facilitar el manejo de información de control interno de la empresa? SI_____ NO_____
3. ¿Cuenta la empresa con registros auxiliares como por ejemplo control de ventas, control de compras, inventario, desperdicios y averías; lo manejan computarizado? SI___ NO___
4. ¿Los colaboradores y la unidad administrativa tienen bien definido sus objetivos en relación a la visión y misión de la empresa? SI___NO___
5. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos? SI___ NO___
6. ¿Dentro de la empresa cuentan con planes de contingencia para la reducción de riesgo? SI_____ NO_____
7. ¿En la empresa cuentan con programas de capacitación y uso de equipo de protección de la salud y seguridad ocupacional? SI___ NO___
8. ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa? SI_____ NO_____
9. ¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la unidad administrativa? SI___ NO___
10. ¿Cuentan con alguna motivación para el personal por ejemplo certificados de regalos, viajes, días descanso para los trabajadores sobresalientes con los que cumplen con su meta de trabajo? SI _____ NO _____
11. ¿Se controlan las ventas al contado y otros ingresos adecuadamente por la persona responsable? SI___
NO_____
12. ¿Cuentan con algún código de ética dentro de la empresa? SI___ NO_____

Anexo 2

Datos obtenidos de la encuesta realizada Número de personas encuestadas 184, departamento y municipio de Chiquimula.	Repuesta		Total	Porcentaje		Total %
	SI	NO		SI	NO	
1. ¿Cuenta la empresa con un departamento o persona encargada del control interno de la misma? SI____ NO____	110	74	184	60%	40%	100%
2. ¿Dentro de la empresa o sucursales cuentan con sistemas o programas de computación que permita facilitar el manejo de información de control interno de la empresa? SI____ NO____	115	69	184	63%	38%	100%
3. ¿Cuenta la empresa con registros auxiliares como por ejemplo control de ventas, control de compras, inventario, desperdicios y averías; lo manejan computarizado? SI____ NO____	144	40	184	78%	22%	100%
4. ¿Los colaborados y la unidad administrativa tienen bien definido sus objetivos en relación a la visión y misión de la empresa? SI____NO____	136	48	184	74%	26%	100%
5. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos? SI____ NO____	127	57	184	69%	31%	100%
6. ¿Dentro de la empresa cuentan con planes de contingencia para la reducción de riesgo? SI____ NO____	128	56	184	70%	30%	100%
7. ¿En la empresa cuentan con programas de capacitación y uso de equipo de protección de la salud y seguridad ocupacional? SI____ NO____	120	64	184	65%	35%	100%
8. ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa? SI____ NO____	147	37	184	80%	20%	100%
9. ¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la unidad administrativa? SI____ NO____	155	29	184	84%	16%	100%
10. ¿Cuentan con alguna motivación para el personal por ejemplo certificados de regalos, viajes, días descanso para los trabajadores sobresalientes con los que cumplen con su meta de trabajo? SI____ NO____	37	147	184	20%	80%	100%
11. ¿Se controlan las ventas al contado y otros ingresos adecuadamente por la persona responsable? SI____ NO____	170	14	184	92%	8%	100%
12. ¿Cuentan con algún código de ética dentro de la empresa? SI____ NO____	99	85	184	54%	46%	100%