



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión de control de una MYPE de restaurante, Callao, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS –  
MBA**

**AUTOR:**

Aguilar Valladares, Moises Darwin ([orcid.org/0000-0002-1661-6016](https://orcid.org/0000-0002-1661-6016))

**ASESOR:**

Dr. Jimenez Calderon, Cesar Eduardo ([orcid.org/0000-0001-7894-7526](https://orcid.org/0000-0001-7894-7526))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y herramientas gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi bella madre Leonor, quien con su fortaleza me ha enseñado, a no rendirme en las situaciones más difíciles. A Dios, que me nunca me abandono en toda mi vida, que siempre me dio la oportunidad de estudiar sobre cualquier circunstancia. A mi hermana Nicoll que me demuestra tener ese ahínco necesario para ser profesional.

## **Agradecimiento**

Especial a la Universidad César Vallejo, por la oportunidad de profesionalizarme en lo que más me gusta. A mi docente Dr. Jiménez, por su paciencia y método de enseñanza, a mis amigos del trabajo, a mis hermanos y sobrinos que con una palabra siempre te motivan para dar siempre lo mejor y no perder las fuerzas.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos o figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción .....	1
II. Marco Teórico .....	4
III. Metodología .....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización .....	10
3.3. Población, muestra y muestreo .....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos .....	13
3.6. Método de análisis de datos .....	13
3.7. Aspectos éticos .....	13
IV. Resultados .....	15
V. Discusión .....	20
VI. Conclusiones.....	23
VII. Recomendaciones .....	25
Referencias.....	26
Anexos .....	32

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Media de edad de evaluados</i> .....	22
Tabla 2. <i>Experiencia de trabajo de evaluados</i> .....	22
Tabla 3. <i>Grados de instrucción de evaluados</i> .....	22
Tabla 4. <i>Nivel de Gestión de control</i> .....	23
Tabla 5. <i>Niveles de sistema de creencias</i> .....	24
Tabla 6. <i>Niveles de sistema interactivo</i> .....	24
Tabla 7. <i>Niveles de sistema de restricciones</i> .....	26
Tabla 8. <i>Niveles de sistema de diagnostico</i> .....	28

## Índice de gráficos o figuras

Figura 1. <i>Nivel de Gestión de control</i> .....	16
Figura 2. <i>Nivel del sistema de creencias</i> .....	17
Figura 3. <i>Nivel de sistema interactivo</i> .....	18
Figura 4. <i>Nivel de sistema de restricciones</i> .....	18
Figura 5. <i>Nivel de sistema de diagnóstico</i> .....	19

## Resumen

La presente investigación tuvo como objeto principal, el dar a conocer en qué nivel de gestión de control se encuentra la mype de restaurant que se investiga, basado en una metodología cuantitativa, se utilizó en la encuesta y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Obteniendo como resultados, que el nivel adecuado en nuestra variable de gestión de control, con un percibimiento de 71.4 %. Pero a su vez dando a conocer debilidades en el conocido sistema de diagnóstico son un nivel de poco adecuado por percibimiento del 71.4%. Se concluyó en que a pesar de ser emprendedores y conocer la mayoría de sistemas solo de manera empírica, se debe lograr tener una serie de formatos, y apoyarse en la virtualidad, en este caso específico del manejo continuo de google drive y sus formularios.

**Palabras clave:** Gestión, control, emprendimiento y MYPE.

## **Abstract**

The present investigation had as its main objective, to make known at what level of control management is the restaurant mype that is investigated, based on a quantitative methodology, it was used in the slope and the questionnaire as a data collection instrument. Obtaining as results, that the appropriate level in our control management variable, with a perception of 71.4%. But at the same time, revealing weaknesses in the well-known diagnostic system are a level of inadequate perception of 71.4%. It was concluded that despite being entrepreneurs and knowing most of the systems only empirically, it is necessary to have a series of formats, and rely on virtuality, in this specific case the continuous management of google drive and its forms.

Keywords: Management, control, entrepreneurship and MYPE.

## I. Introducción

En el caso de todo el mundo los emprendedores han tenido que adecuarse a mejores estrategias, para poder suplir los estragos, resultados de las circunstancias que atrajo la pandemia del covid-19. Entonces muchos emprendedores que no tenían un buen plan de gestión han caído en la quiebra y tuvieron que cerrar. En la actualidad del 2022, gracias a los avances científicos se han logrado las vacunas contra la enfermedad, por lo cual el público objetivo se siente más a gusto, asistiendo a los restaurantes y otros negocios de la zona.

En la actualidad, la pandemia en el mundo permitió que muchos procesos se aceleraron, más en el tema de tecnología, y procesos digitales, en un futuro estas empresas que se adecuen mejor al cambio serán las que lideren en cuanto a oportunidades de empleo, Torres et al (2021).

El Perú es uno de los países donde la mayoría de sus ciudadanos tienen un espíritu emprendedor, estos nuevos emprendimientos han ayudado al crecimiento del empuje económico en los últimos años y así da sus frutos en el desarrollo del país. Los trabajos resultantes de estos nuevos emprendimientos representan una ayuda en cada hogar, en los cuales familias enteras dependen de esto. En las localidades jóvenes, entonces supone que los emprendimientos son mucho más importantes y fundamentales para los grupos familiares existentes.

Muchos de estos emprendimientos no llegan a crecer y volverse una empresa, entonces entra a tallar la gestión, como punto importante para poder darle continuidad a un emprendimiento y luego pueda volverse una empresa, si el emprendedor no tiene un camino trazado, será considerado empírico, y muchas veces no termina cumpliendo sus metas, ya que no se ha realizado un debido análisis de proyecciones.

En la mype de restaurante, a pesar de las contingencias ocurridas por la pandemia, ha podido posicionarse en el rubro de restaurante, aun así, este

rubro fue uno de los más afectados. El uso de un plan de trabajo para el mejor posicionamiento en la zona geográfica que se encuentra, en este caso ventanilla – Pachacútec, que es una comunidad creciente y que el mercado ha cambiado en comparación de sus inicios. Desde su creación la mype en mención, se distingue de los demás emprendimientos, por sus productos de calidad y su atención del servicio. Inaugura el local en plena pandemia del 2020. Para luego en julio del 2021, ubicarse en una zona más atractiva al público objetivo. Y con la visión de que en frente de su ubicación se crearía un centro comercial nuevo en la zona.

Viene la problemática, cuando los resultados previstos no fueron los esperados en primer momento, el precio de la mercadería subió, el público tiene algunas otras opciones de compra. Los precios de venta son relativamente altos para el público que concurre por la zona. Aun así, la venta no logra una rentabilidad deseada, por lo cual nos preguntamos si la gestión del control es la mejor. Qué es lo que se necesita para poder tener los mejores resultados y aprovechar el mercado actual.

También se ha podido observar, que existe un deficiente sistema de control, ya que se aprecia un faltante de presupuesto, que se ve reflejado en exceso de gastos administrativos, falta de dinero para compras de mercaderías, esto también por el constante cambio de los precios de los productos que se utilizan para la elaboración de los productos finales.

La falta de seguimiento a los procesos se hace notar como deficiencia, ya que no se ha realizado desde un inicio una definición de funciones de cada trabajador, así como un MOF y esto repercute por momentos en cuanto a clima laboral se trata.

Esta investigación buscará dar a conocer si la calidad de gestión del control que se dio en dicha mype, es la mejor opción de control o se tiene que tomar mejores previsiones, para mejores resultados. Esta tesis también justifica su importancia ya que podría ser usada en diferentes mypes en la búsqueda de

mejores condiciones en el tiempo. Tendrá relevancia, porque con el método de análisis podría replicarse en diferentes investigaciones que en un futuro se realicen.

El problema general es lo que se quiere resolver, del cual más adelante se definirá un objetivo. Lam (2016)

Definimos nuestro problema general en el cual podemos decir, ¿En qué nivel se presenta el sistema gestión de control en la mype de restaurante, Callao 2022?

Los problemas específicos serían: ¿En qué nivel se encuentra el sistema de creencias, en la mype de restaurante, Callao 2022?

¿En qué nivel se encuentra el sistema interactivo, en la mype de restaurante, Callao 2022?

¿En qué nivel se encuentra el sistema de restricciones, en la mype de restaurante, Callao 2022?

¿En qué nivel se encuentra el sistema de diagnóstico, en la mype de restaurante, Callao 2022?

En cuanto nos ponemos como objetivo general, Determinar el nivel del sistema gestión de control en la mype de restaurante, Callao 2022.

Los objetivos específicos serían: Conocer el nivel del sistema de creencias, en la mype de restaurante, Callao 2022.

Conocer el nivel del sistema de interactivo, en la mype de restaurante, Callao 2022.

Conocer el nivel del sistema de restricciones, en la mype de restaurante, Callao 2022.

Conocer el nivel del sistema de diagnóstico, en la mype de restaurante, Callao 2022.

## II. Marco Teórico

En todo proceso de investigación se tiene que hacer una revisión minuciosa de la literatura, es frente a este aspecto que detallamos algunos pareceres referentes a nuestra variable y asomándonos a la realidad de nuestra problemática.

Como referentes internacionales se pudo encontrar, Vega & Marrero (2021) resume la importancia de la gestión de control, en todas las organizaciones que pretenden ser competitivas y arraigada en el tiempo. concluyendo que el control ha transitado por 4 etapas: génesis, cambios, desarrollo e integración. Adicional explican que se debe fortalecer el uso de herramientas como el cuadro de mando integral y la gestión por procesos.

Gomez & Naranjo (2016) nos explican la importancia de mantener un uso interactivo de los sistemas de control de gestión, no solo en las áreas gerenciales sino también en los mismos empleados, y que este proceso puede influir positivamente en su desempeño laboral. Esta investigación tuvo como población a 84 estudiantes, los resultados muestran que el uso interactivo de estos sistemas provoca, respuestas emocionales positivas en los participantes, lo cual señala cambios en su comportamiento y a su vez una influencia positiva en su rendimiento.

Navarro & Ramos (2016), en su artículo diagnostican el estado de control interno de las áreas de producción de las organizaciones litográficas de Barranquilla. Analizaron los métodos actuales a través de trabajos de campo y diferentes técnicas de observación. Concluyeron que, con un mejor sistema de control, se podría disponer de información pertinente, confiable y totalmente útil, de esta manera se aprovecharía mejor aún los tratados existentes en la zona, asimismo dicha información ayudaría en la toma de decisiones en futuros muy cercanos de acuerdo a las situaciones que se presente.

Alzeban (2019) realiza una investigación a 338 empresas que cotizan

en bolsa de Reino Unido, teniendo como principales hallazgos que la debilidad de los controles internos son responsabilidad del comité de auditoría o de gerencia. Se encontró relación entre ausencia de procedimientos oficiales de monitoreo o seguimiento y el reporte de debilidades en el control, siendo estos resultados robustos en toda la investigación.

Pizarro et al (2021) nos muestran una investigación de metodología tipo cuali- cuantitativa, de enfoque descriptivo, explicativo y analítico. Se plantearon el objeto determinar la importancia de la contabilidad de costos para los emprendedores de Ecuador. Concluyendo que la contabilidad de costos es de suma importancia para el día a día de un emprendedor, más aún en el control administrativo, así tener mejores resultados en las negociaciones, mejores beneficios, así como un mejor manejo administrativo y operativo de la mype.

Como también evaluamos los pareceres nacionales: Explican que el control como parte fundamental de los principios de la administración, no se le puede quitar su valor en cada proceso, esto genera la necesidad de hablar de gestión del control. (Dextre y Del Pozo 2012)

Leon & Rivera (2019) explican que existe en el mercado diferentes sistemas de gestión de control, como por ejemplo COSO (sistema usado con frecuencia en los países de EUA, Reino Unido y otros), Security Code of conduct del DTT (dirigido a grandes industrias y comercios de Reino Unido) y el Security Handbook de Nist (nativo de EUA). Entonces desde el ISACF y ITGI (institutos internacionales) se desarrolla COBIT un sistema que integra adicionalmente las normas y reglamentos señalados por las organizaciones. Dichas normas se mostrarán como KPIS o indicadores de gestión, y serán utilizados por TI para futuras metas que se proponga la empresa.

Morales (2017), en su tesis doctoral, por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, analiza el instrumento de control interno de la empresa Eléctrica Regional del Sur SA. Se aplicó encuesta, dirigida a funcionarios, servidores públicos y trabajadores; se concluyó que reforzando

el sistema de control interno esto influye positivamente en la rentabilidad de la empresa.

Saavedra & Flores (2004), en su parecer, por el título de doctor. Exponen y concluyen, que el sistema de gestión de control debe romper con los índices o disfunciones de la burocracia. Asimismo, el SCG debe basarse en la visión sistémica, la flexibilidad, la adaptabilidad. Seguidamente explican que en Perú las mypes sufren de diferentes falencias en comparación de mypes de otros países, en tanto a tecnología, conocimiento de indicadores de gestión, tipos de cultura organizacional, confianza en la delegación, y en gran parte el poco resguardo político con leyes que ayuden al emprendedor.

Es importante destacar que los autores reconocen ventajas en las mypes, como por ejemplo la ausencia de barreras jerárquicas, líneas de comunicación eficiente, relación directa con sus clientes, las operaciones están menos dispersas, explican que los microempresarios no son conscientes de estas grandes ventajas que se tienen frente a grandes empresas, generando solo metas a corto plazo y no confiando en herramientas de gestión ni en los asesores existentes.

A lo largo de la carrera de la administración nos han explicado que existen 4 pilares fundamentales, que son el planeamiento, la dirección, la organización y el control. Dejando a este último sin el valor necesario a darle, en teorías actuales se ve reflejado la importancia de generar un control en cada fase, por lo cual se puede reflejar como la imagen de un círculo sin final, ahora podemos decir que, siendo el control importante en cada fase de la administración, entonces este puede evolucionar a una gestión de control, en la cual se tenga que estar actualizando, adecuándose a cada situación que pase en una organización, en este caso una mype restaurante. Es decir que si algún momento los resultados indican algo diferente a lo planificado entonces el control debe ayudar a redirigir, y si esta los resultados indican una mejora de las expectativas, entonces se puede

hacer nuevas estrategias para mejorar aún más la situación.

Los sistemas de gestión de control son vitales para la toma de decisiones en alta dirección, y más aún en mypes, donde el mismo emprendedor es el que debe tener estas herramientas a su favor para ver el camino a seguir y estos permiten influenciar. Contreras et. al (2019)

Herrera (2018) concluyó en su tesis que el control simultáneo, es siempre el mejor punto a seguir en cuanto a todo tiempo de proyecto, en el cual se pueden prevenir distintos tipos de problemas de riesgo y/o aspectos de todo tipo, como documentación incompleta.

Bravo et al (2019), nos hablan de la teoría de diagnóstico organizacional, concluyendo que es una herramienta de valor, donde centra su propuesta en el crecimiento y la competitividad, de igual manera nos sirve para detectar amenazas que a simple vista no podemos identificar, todo en base a reducir la incertidumbre y creando mejores situaciones frente al paso frecuente del cambio.

García (2017) explican el concepto de sistema de diagnóstico, desde las teorías de Denison, explican que se comienza con la fase de detección de la necesidad, para luego pasar a la fase de pre-diagnóstico donde se ingresa información útil y necesaria, para último dar la fase de desarrollo o propiamente diagnóstico.

Huiman (2022) expresa que el control interno es fundamental en una gestión pública, ya que el no aplicarlo dará como resultado un fracaso, así como perjudica el tiempo de duración de las operaciones estratégicas, no cumplimiento de los objetivos y lo peor sería el riesgo de fraude.

Alejo (2017) indica que, al existir una gestión de control deficiente, se debe tomar conciencia de la importancia del control interno, así generar en la entidad transparencia, confianza, con un menor índice de corrupción y de esa manera se brinde un mejor servicio al usuario.

Cruz et al (2022) A lo largo de los años van apareciendo modelos significativos de control y gestión, dando lugar a investigaciones, donde se definen estos sistemas de gestión de control en grupos de acuerdo con criterios como: recursos necesarios, elementos, técnicas-indicadores, rol de

la dirección y resultado esperado. Considerando a recursos necesarios, a los que participaran de dicho proceso de control, en algunos casos recursos humanos, financieros o tecnológicos; por otro lado, mecanismos de comunicación formales e informales, software; esquemas de cumplimiento; capacitaciones, eventos de integración; claros ejemplos de qué aspectos debemos de tener en cuenta en las evaluaciones. Como elementos a usar podemos mencionar, misión y valor; planes, procesos, procedimientos, métodos, responsabilidades; prerrequisitos críticos para el éxito de la organización; recompensas, positivas o negativas, financieras o simbólicas; cultura organizacional, revisión de organigramas, análisis de conductas; con estos elementos se buscaría una mejora continua en cada diferentes aspectos detallados. Como técnicas - indicadores encontramos los siguientes: contribución del cumplimiento de objetivos de la organización a la visión; indicadores de desempeño; benchmarking, indicadores de gestión; medidas de mejoramiento criticas; aplicación de prueba, revisión de organigramas, análisis de conductas. También apreciamos que la dirección puede asumir varios roles frente a la función de control como: Liderazgo y prioridad en el sistema de gestión de control; asignación de recursos suficientes para la implementación de acciones, hacer uso del sistema para la toma de decisiones, compromiso por medio de recursos y espacios de reconocimiento. Por último, se contempla los resultados esperados, que pueden ser los valores aceptados e incorporados en la organización; aprender de la experiencia, generar nuevas ideas, capitalizar estrategias; información útil sobre variaciones no deseadas con el objetivo de análisis de datos, procesos y métodos; mejoramiento de aspectos críticos dependen del desempeño de los empleados; cohesión, compromiso y participación.

De esta manera podemos afirmar que los sistemas de control de gestión existen, y son totalmente aplicables a las diferentes mypes del Perú. Debemos definir a qué resultados deseamos acercarnos, o en su defecto abarcar la mayor cantidad de puntos de mejora y con esto llegar a las metas planificadas o superarlas.

Podemos decir que el control tendrá como dimensiones, al ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información - Comunicación, supervisión. Siendo ambiente de control, la concienciación que tiene el colaborador hacia la importancia de las acciones de control. Villanueva (2015) Teniendo en cuenta el uso de canales formales para este tipo de trabajo, como cartas autorizadas, correos, y siempre relacionando a nuestros colaboradores con las acciones y actividades propias de control (Barquero, 2013).

Con referente a la dimensión de actividades de control, encontramos que se definen como las actividades establecidas por cada organización, estas son establecidas por medio de normas o reglamentos, los cuales ayudarán a una mejor confrontación frente a riesgos que en un futuro puedan crearse (Ramírez, 2015).

La dimensión de evaluación de riesgos nos permitirá reconocer a temprano tiempo los factores que arriesgan el logro de las metas y objetivos organizacionales (Fonseca, 2013). El análisis de riesgos será parte fundamental de la evaluación a la cultura corporativa de la organización y es parte de un sistema de cumplimiento porque asegura su racionalidad y alcance de proyecciones positivas. Lara (2012)

En cuanto a la dimensión de información - comunicación es importante resaltar que debe ser con altos valores de veracidad, relevancia y toda difusión debe asegurar el cumplimiento de cada proceso de control, Estupiñán (2015). Las actividades en esta dimensión deben asegurar la identidad y calidad de la información.

Por último, en dimensión de supervisión, es donde se cohesionan las demás dimensiones llevando a cabo todo acto de control, y obteniendo resultados verosímiles para la toma de decisiones en diferentes aspectos.

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

**3.1.1 Tipo de investigación:** La Investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tal cual es, sigue una serie de pasos detallados, es secuencial y puede ser probada en cualquier momento.

Fue de tipo aplicada, porque el interés de una investigación aplicada es para su uso práctico inmediato, donde sus análisis podrán dar solución de problemas empresariales cotidianos. Vara (2012) Entonces la investigación presente se alinea a esta definición.

**3.1.2 Diseño** El autor indica que, las investigaciones de diseño conocido como descriptivo se usan para dar a conocer cuantitativamente las variables en una determinada población o contexto, para dar resultado con índices gráficos; tales como índices de correlación, porcentajes y frecuencias.

El diseño del estudio fue de diseño no experimental ya que se basa en la observación de la variable, de corte transversal ya que se da en un periodo de tiempo finito, y descriptivo donde se busca conocer más de la variable. Hernández et al. (2014)

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable 1: Gestión de control**

##### **Definición conceptual:**

La forma en cómo se organizan las empresas para enfrentarse a los diferentes riesgos supone una gestión adicional a lo comúnmente llamado control. Lo mejor es hablar de Gestión de control. Dextre & Del Pozo (2012)

##### **Definición operacional**

Es el cimiento de todo el sistema que garantiza que las acciones que se realizan puedan ser auditables, con la finalidad de que los resultados sean siempre efectivos y eficientes, cumpliendo con las leyes y normas presentes.

Considerando como dimensiones: Sistema de creencias, sistema interactivo, sistema de restricciones y sistema de diagnóstico.

### **Indicadores**

- Valores
- Competencias
- Organización
- Misión
- Diagnóstico de riesgo
- Gestión del cambio
- Evaluación
- Política organizacional
- Indicadores de desempeño
- Funciones
- Información
- Código de conducta
- Monitoreo
- Comunicación

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población:**

Se le conoce así, a los sujetos a estudiar o que participan de la investigación. Estuvo conformado por el grupo de personas o cosas que poseen un aspecto en común. Tamayo, (1997).

Criterio de inclusión: trabajadores con más de un mes de labor.

Criterio de exclusión: ninguno

### **3.3.2 Muestra:**

La muestra es a quienes se ha determinado que se aplicarán los instrumentos y de los cuales saldrán los resultados que serán analizados para las conclusiones de la investigación. Tacillo (2016),

En este estudio la población fue los trabajadores de la mype restaurante: que específicamente fue, 2 cocineros, 2 ayudantes de cocina, 1 azafata, 1 bartender, 1 administrador.

### **3.3.3 Muestreo:**

El muestreo sería censal, ya que se tomará a cada integrante de la población actual. Por lo tanto, la muestra será igual a la población.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica usada fue nuestra encuesta, está basada en un directorio de preguntas y afirmaciones que serán dirigidas a nuestra muestra elegida de personas. Según indica en un enfoque cuantitativo se utilizará la recolección de datos para corroborar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis detallado estadístico, con el fin de dictaminar los resultados finales. Al ser un instrumento muy utilizado este nos favorece en los análisis estadísticos y son útiles para describir y medir con precisión los resultados a recolectar. Se utilizará específicamente el cuestionario estructurado.

Según Vara, (2012) Los cuestionarios son instrumentos muy flexibles y versátiles, su validez depende de la objetividad de sus preguntas y del asertividad de sus alternativas de respuesta.

Nuestro cuestionario estructurado conto de 38 preguntas las cuales abarcaran las cinco dimensiones antes descritas. El mismo que tuvo un diseño de escala tipo Likert de 5 alternativas, desde: nunca (1), rara vez (2), a veces (3), a menudo (4), siempre (5). Este cuestionario fue aplicado a los trabajadores de la mype de restaurante que estamos evaluando. Valderrama (2018)

### **3.5. Procedimientos**

La presente tendrá los siguientes procesos: a) búsqueda y análisis de teorías; b) revisión y análisis de la literatura encontrada; c) reconocimiento del dominio y la variable a medir y sus indicadores; d) toma de decisión clave en el proceso investigativo; e) búsqueda del instrumento a utilizar; f) capacitación y reclutamiento de las personas que van a suministrar el instrumento y seguidamente a evaluarlo; g) adquirir la autorización para aplicar el instrumento; j) aplicación en situ del instrumento; k) recopilación de los datos para los análisis. (Hernández et al., 2014)

### **3.6. Método de análisis de datos**

Una vez procesado los datos se le dio un formato en Excel y luego traslado al SPSS versión 27, donde se realizó el análisis estadístico. Rendón et al (2016)

### **3.7. Aspectos éticos**

Se deja constancia que no se buscó manipular los resultados, los encuestados fueron informados que deben de tener criterios basados en su misma percepción, se respetó los debidos formatos APA para todo tipo de citación.

También mencionar que en la presente investigación fue importante tener como base los principios éticos que la Universidad Cesar Vallejo promueve en su código de ética en investigación, en la RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0470-2022/UCV, donde los más resaltantes son: integridad, honestidad intelectual, objetividad e imparcialidad, veracidad, justicia, responsabilidad, transparencia, autonomía.

Igualmente mencionar que los encuestados están debidamente informados de los objetivos de la investigación, y dieron su consentimiento.

#### IV. Resultados

En primera instancia daremos a conocer un análisis descriptivo de datos que hemos considerado importantes.

**Tabla 1.** *Media de edad de evaluados*

Variable	Media
EDAD	26

En la tabla 1, damos a conocer que la media de edad de los evaluados, es 26 años, en el cual se nota un grado de madurez, relacionando así las edades de los integrantes de la muestra, entre jóvenes y adultos.

**Tabla 2.** *Experiencia de trabajo de evaluados*

EXPERIENCIA	f	%
5 a más años	3	42.9
1 año	2	28.6
2 a 5 años	2	28.6
Total	7	100.0

En la tabla 2, se dio a conocer que el 42.9 % de la muestra tiene más de 5 años, el 28.6% 1 año y el otro 28.6% entre 2 a 5 años de experiencia en trabajos del rubro de restaurantes.

**Tabla 3.** *Grados de instrucción de evaluados*

INSTRUCCIÓN	f	%
Universitaria	4	57.1
Secundaria	2	28.6
Posgrado	1	14.3
Total	7	100.0

En la tabla 3, indicamos que el 57.1 % de la muestra tiene un grado de instrucción "Universitaria", el 28.6% Secundaria y solo el 14.3 % tiene un grado de Posgrado.

## Análisis descriptivo

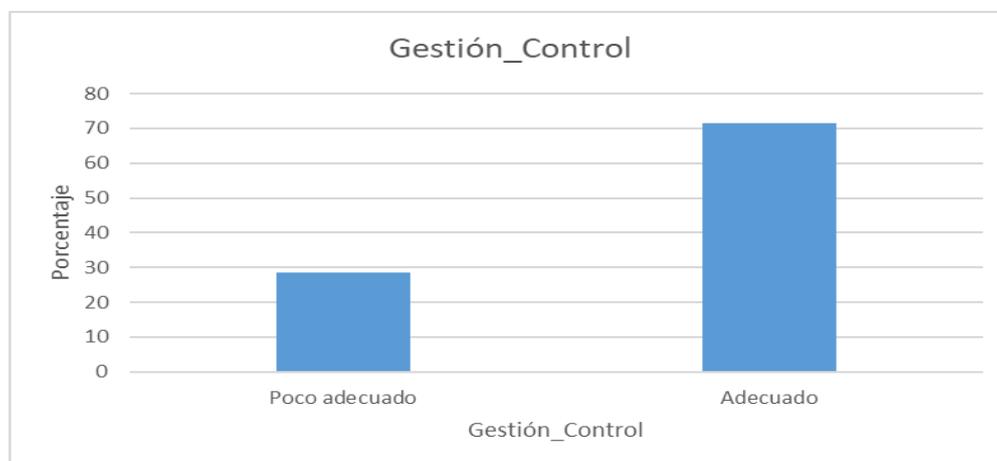
### Objetivo general

Determinar el nivel del sistema gestión de control en la mype de restaurante, Callao 2022

Se determinaron los rangos y baremo, siendo las siguientes, inadecuada 34 – 79, Poco adecuadas 80 - 124, Adecuadas 125 – 170. Para lo cual trabajamos con el spss versión 27 y se obtuvo los siguientes datos.

**Tabla 4.** Nivel de Gestión de control

Gestión Control	f	%
Poco adecuado	2	28.6
Adecuado	5	71.4
Total	7	100.0



**Figura 1.** Nivel de Gestión de control

En la tabla 4 y figura 1 se evidencia que el 28.6% de los colaboradores de una mype de restaurante perciben que la gestión de control es poco adecuada y el

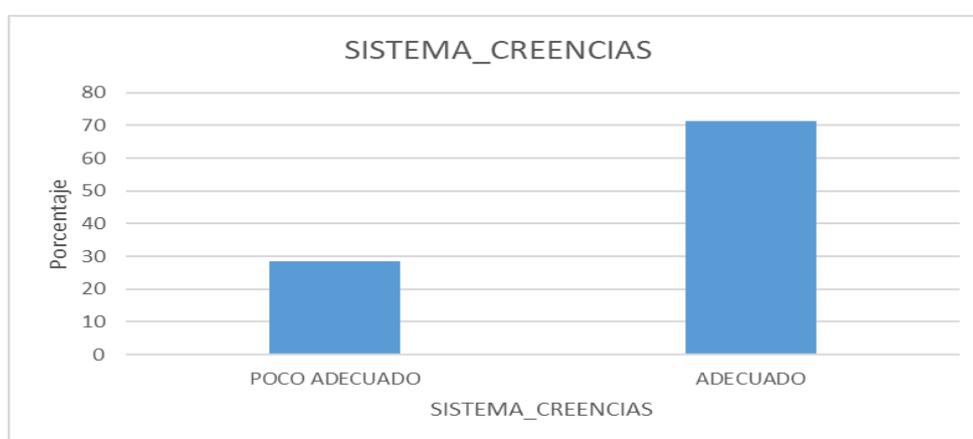
71.4 % que es adecuado. Entonces podemos indicar que el nivel de

gestión de control en la mype es de nivel adecuado, esto reforzado por el motor de la mype que son los colaboradores.

Para los objetivos específicos,

**Tabla 5. Niveles de sistema de creencias**

SISTEMA CREENCIAS	f	%
POCO ADECUADO	2	28. 6
ADECUADO	5	71. 4
Total	7	10 0.0



**Figura 2. Nivel del sistema de creencias**

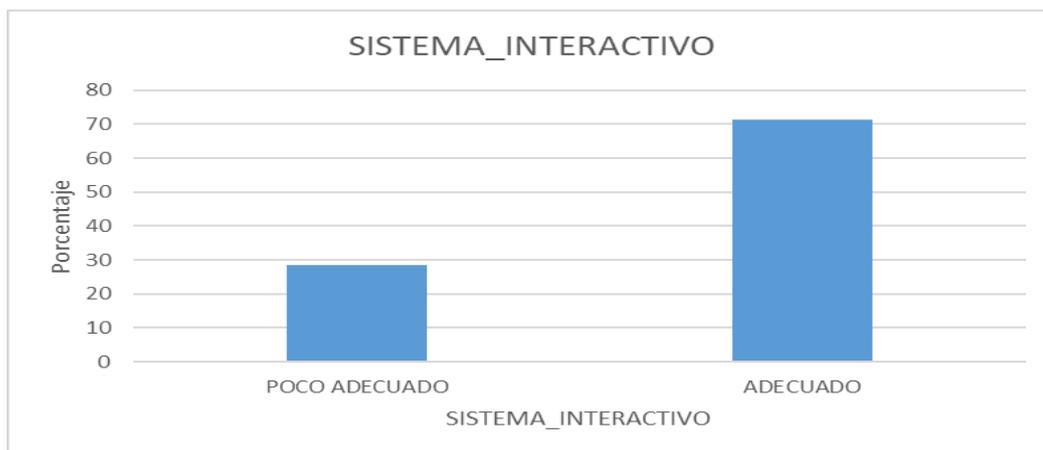
En la tabla 5 y figura 2 se evidencia que el 28.6% de los colaboradores de una mype de restaurante perciben que el sistema de creencias es poco adecuado y el 71.4 % que es adecuado. Dando respuesta que en esta dimensión de sistemade creencias nos encontramos con un nivel adecuado.

El segundo objetivo específico, nos habla sobre conocer el nivel del sistema interactivo, donde encontramos los siguientes datos, trasladados al spss y trasladados a esta investigación.

**Tabla 6. Niveles de sistema interactivo**

SISTEMA INTERACTIVO	f	%
POCO ADECUADO	2	28. 6

ADECUADO	5	71. 4
<hr/>		
Total	7	10 0.0
<hr/>		



**Figura 3.** Nivel de sistema interactivo

En la tabla 6 y figura 3 se evidencia que el 28.6% de los colaboradores de una mype de restaurante perciben que el sistema interactivo es poco adecuado y el 71.4 % que es adecuado. Dando respuesta que en esta dimensión de sistema interactivo nos encontramos en nivel adecuado.

**Tabla 7.** Niveles de sistema de restricciones

SISTEMA RESTRICCIONES	f	%
POCO ADECUADO	1	14.3
ADECUADO	6	85.7
Total	7	100.0



**Figura 4.** Nivel de sistema de restricciones

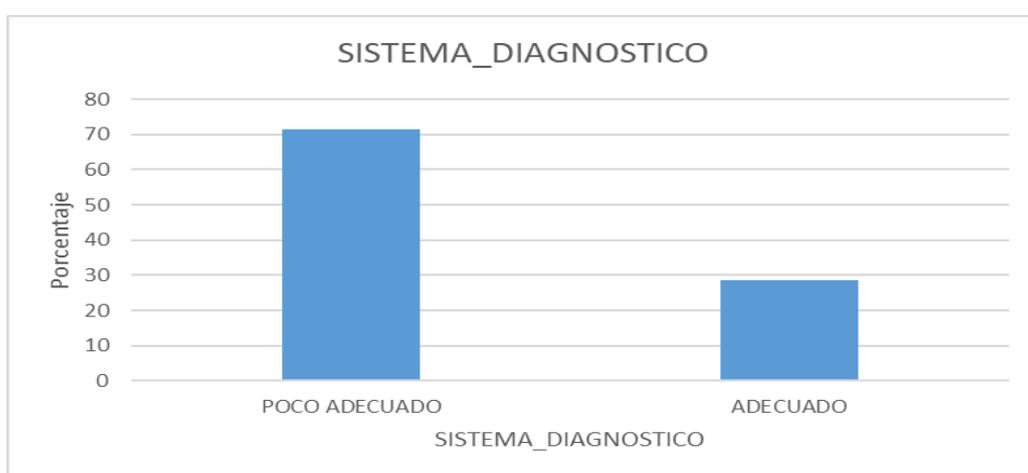
En la tabla 7 y figura 4 se evidencia que el 14.3% de los colaboradores de

una mype de restaurante perciben que el sistema de restricciones es poco

adecuado y el 85.7 % que es adecuado. Dando respuesta que en esta dimensión de sistema de restricciones nos encontramos en nivel adecuado.

**Tabla 8. Niveles de sistema de diagnóstico**

SISTEMA DIAGNÓSTICO	f	%
POCO ADECUADO	5	71.4
ADECUADO	2	28.6
Total	7	100.0



**Figura 5. Nivel de sistema de diagnóstico**

En la tabla 8 y figura 5 se evidencia que el 71.4% de los colaboradores de una mype de restaurante perciben que el sistema de diagnóstico es poco adecuado y el 28.6 % que es adecuado. Dando respuesta que en esta dimensión de sistema de diagnóstico nos encontramos en nivel poco adecuado.

## V. Discusión

A diferencia de Vega & Marrero (2021), donde evalúan el control desde 4 etapas, dando como conclusión el uso táctico de cuadro de control, pero no especifica que parte se debe de poner mayor cuidado, en nuestra investigación se pudo encontrar el detalle de que en el sistema de diagnóstico tenemos gran debilidad y es más urgente tratar. Detallando que los emprendedores que tienen mype, descuidan la parte formal del control, instrumentos como encuestas de medición, o formatos de seguimiento de compras o cuadro de asistencia de su personal.

Resulta asertivo comparar nuestro resultado con las conclusiones de Gomez & Naranjo (2016) donde exponen que el uso de sistemas de control no solo de parte de gerencia, sino también a todo colaborador, causa efectos emocionales que compromete a nuestro equipo de trabajo, asimismo en nuestros resultados encontramos que la percepción del sistema de creencias es considerado adecuado con un 71.4 %. Conociendo que en este sistema se hace partícipe a los colaboradores de la creación o modificación de la misión y visión de la mype, de los valores, con los cuales ellos se sentirán identificados en su periodo de trabajo.

Coincido con Navarro & Ramos (2016), quienes nos explican que a mejor sistema de control interno, se tendrá información disponible en tiempo real, siendo esta herramienta utilizada en la toma de decisiones importantes, pero en nuestra investigación damos a conocer que en la mype evaluada no se está teniendo la debida importancia, en un sistema integral de control, en el cual podamos contrastar lo planificado con lo que se está avanzando en tiempo real, metas claras nos ayudaran a que el control sea más fácil de realizar.

Alzeban (2019) hace hincapié en responsabilidad de un área de la organización sobre algunos errores en el proceso de control, esto es difícil de encontrar en una empresa pública o privada de magnitud gigantesca o

simplemente una gran empresa, en el caso de una mype esta responsabilidad de no llevar los controles adecuados no solo financieros, si no de mermas u otros, así como del personal, redundando la responsabilidad es propia del emprendedor, encontrándonos en este caso de la mype en investigación, el nivel de sistema interactivo es de Adecuado, por lo cual es menester del emprendedor el no descuidar esfuerzos en esta área de control, de esta manera cosechar mejores resultados.

El sistema de diagnóstico que ha presentado el nivel de no adecuado en gran porcentaje de 71.4%, nos hace mencionar a Pizarro et al (2021), quienes concluyen que se debe tener un control contable del día a día de cualquier organización, en el caso de emprendedores aún más importante puesto que se debe cuidar cada centavo que ingrese a nuestra mype. Si bien la contabilidad de costos en grandes organizaciones es muy compleja, en las mypes con una adecuada capacitación y viendo la magnitud de los costos, se puede llevar a través del mismo emprendedor, siendo importante contar con la asesoría pertinente de un experto en contabilidad, así mantener un buen proceder en el sistema de sunat.

Dextre y Del Pozo (2012) concluyen que el control no debe ser un área o proceso aislado de los demás pilares de la administración, al contrario, este control debe estar en todas las fases, así como acompañar a cada paso de un proyecto, de esa manera se obtiene un mejor concepto que sería gestión de control. Se concuerda con este concepto ya que en nuestra investigación se ha detallado en sistemas de control que abarcan todas las áreas de la organización, y con el cual podremos hacer mejores seguimientos a los pasos que se da en la mype evaluada. Esto ayudara al emprendedor a la toma de mejores decisiones, en tiempos positivos, de calma o incluso en momentos pesimistas en donde ya la situación no sea sostenible.

Leon & Rivera (2019) que explican sobre la importancia del Sistema COSO, sistema integral dirigido a resguardar la contabilidad en la organización, así se genera kpi o indicadores de gestión, con los cuales se podrán llegar más

rápido a las metas propuestas, de la misma manera coincidimos que se debería tener un sistema o aplicativo con el cual se pueda tener un mejor control en la mype, siendo que nuestro resultado bajo en sistema de diagnóstico, nos da a conocer la debilidad existente.

Saavedra & Flores (2004), exponen que toda organización debe basar su sistema de control de gestión en una visión sistémica, flexibilidad en el logro de las metas, confianza en la delegación de funciones, coincidimos en este punto ya que en nuestros resultados a pesar que obtuvimos porcentaje alto en los sistemas positivos de creencias e interactivo, se puede obtener mejores resultados y en un mejor futuro hasta lograr un 100% de aceptación de nuestros colaboradores. Asimismo, en un futuro con mejores condiciones en tecnología, leyes u otros, los emprendedores peruanos tendrían mejores ganancias.

## VI. Conclusiones

Se resolvió nuestro objetivo general de, determinar el nivel del sistema gestión de control en la mype de restaurante, Callao 2022.

Dándonos como resultado generado del spss versión 27, que el nivel Adecuado presenta un 71.4% de los resultados, siendo este un indicador que se está haciendo las cosas bien, pero siempre hay espacio para la mejora constante.

Con referente a nuestros objetivos específicos, iniciamos, conocer el nivel del sistema de creencias, en la mype de restaurante, Callao 2022.

El spss versión 27, usado en la data que obtuvimos de las encuestas, nos indicó que el sistema de creencias se encuentra con 71.4% en nivel adecuado y solo un 28.6% en nivel poco adecuado, entonces en esta dimensión donde comprende el conocimiento de nuestros colaboradores sobre la misión visión y valores de la organización, se debe tomar en cuenta este resultado y no perder el rumbo, es más preocuparse porque en algún momento el nivel adecuado llegue a 100%.

Conocer el nivel del sistema de interactivo, en la mype de restaurante, Callao 2022. El estadístico nos arrojó que el 71.4% de los resultados se encuentran en nivel de adecuado y el 28.6% en poco adecuado. Esto tal vez a raíz de falta de planificación estratégica formal, o que no se dio a conocer de la mejor manera que en la mype en investigación si existe alguna planificación por lo menos informal.

Sobre, conocer el nivel del sistema de restricciones, en la mype de restaurante, Callao 2022. Nos indica que el 85.7% de los resultados se encuentran en nivel adecuado, y tan solo el 14.3 % en nivel poco adecuado, siendo este un buen punto considerar ya que indica que, en la mype se pone en claro los reglamento, las conductas aceptadas y se da paso a ideas de innovación, esto es lo que los colaboradores han podido rescatar y se muestra en los resultados.

Por último, conocer el nivel del sistema de diagnóstico, en la mype de restaurante, Callao 2022. Obteniendo que el 71.4% de los resultados se encuentran en nivel poco adecuado, y solo el 28.6 % en nivel adecuado, mostrando claramente una debilidad que puede generar en un futuro cercano distintos tipos de errores, a su vez demuestra un error común en los emprendimiento o mypes de Perú, que es no contar con un respaldo profesional, en cuanto a finanzas, marketing y/o uso de tecnología, en el caso de nuestra investigación los colaboradores perciben deficiencias en este punto.

## VII. Recomendaciones

Que habiendo generado del spss versión 27, que el nivel Adecuado presenta un 71.4% de los resultados, en lo que ha gestión de control hablamos. Se debe recomendar que por más pequeña que sea la organización en este caso una mype, se debe contar con un proyecto escrito de manera formal, en el caso de emprendedores muchas veces lo tienen de forma implícita, llevar todo su conocimiento a un proyecto en un formato conocido, dará pie a mejores resultados no solo financieros si no de reconocimiento y crecimiento personal.

Con referente al sistema de creencias que en resumidas cuentas tuvo un resultado positivo, sin embargo se puede obtener mejores resultados, por ende es necesario capacitar a nuestros colaboradores sobre temas tan importantes como el conocimiento de nuestra misión, visión y valores, o en su defecto en el caso que no exista específicamente una, hacerlos participe de la creación de estos detalles, hara que los colaboradores se sientan mejor comprometidos, así mismo obtendrán conocimientos que podrán aplicar en sus vidas personales.

En el caso de los colaboradores de una mype, se les debe recomendar ser mejores participantes de no solo la parte operativa, sino también del proceso de crecimiento que siempre existe en las organizaciones.

Se puede recomendar al emprendedor, que para mejorar el indicar bajo en sistema de diagnóstico, se apoye en herramientas tecnologías de google, en el caso de asistencias de personal, control de gastos, seguimiento de ventas, control de stock de mercaderías, etc. Se recomienda el uso de formularios google, para un uso interactivo y fácil de manipular.

Se recomienda al equipo realizar reuniones donde se expongan ideas nuevas y se generen mejores lazos para integración del equipo.

## Referencias

- Alejo Benites, J. R. (2017). Nivel de control interno en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Distrito Barranca S.A., 2015.
- Alzeban. (2019). The relationship between internal control and internal audit recommendations. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 48(3), 341–362. <https://doi.org/10.1080/02102412.2018.1537172>
- Aragón, L. (2015). La ética de la investigación científica (Con énfasis en las ciencias del movimiento humano) (versión original en español). *Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud*, 13(1), 1-29. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5296867>
- Barquero, R. (2013). *Manual practico de Control Interno. Teoria y aplicación práctica*. Barcelona, España.: PROFIT.
- Bravo Rojas, L. M., Valenzuela Muñoz, A., Ramos Vera, P. M., & Tejada Arana, A.(2019). Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. *Revista Venezolana De Gerencia*, 24(88), 1316-1328. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i88.30182>
- Cabana, S. R., Cortés, F. H., Contreras, F. A., & Vargas, V. F. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile. *Información tecnológica*, 31(2), 103–116. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000200103>
- Castro, R. G. (2017). La implementación de los sistemas de control de gestión en las empresas de nueva creación: Una revisión de la literatura. *Contabilidad y Negocios*, 12(23), 78-95. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.201701006>
- Contreras, J. L. G., Bermúdez, Liliana De Jesús Monroy, & Calderón, A., Yinet Camargo. (2019). APORTES Y ASPECTOS CLAVE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE CONTROL DE GESTIÓN EN LAS ORGANIZACIONES \*. *Criterio Libre*, 17(31), 339-362. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/aportes-y-aspectos-clave-en-la-implementación-de/docview/2409696857/se-2?accountid=37408>

- Cruz, Ana Paula Capuano da, Frezatti, Fábio e Bido, Diógenes de Souza. *Estilo de Liderança, Controle Gerencial e Inovação: Papel das Alavancas de Controle*. *Revista de Administração Contemporânea* [online]. 2015, v. 19, n. 6 [Acessado 29 Julho 2022] , pp. 772-794. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2015150099>>. ISSN 1982-7849. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2015150099>.
- Da Silva, M., Lunardi, M., Serpa-Ganz, A., & da Silva-Zonatto, V. (2020). Management control levers in hospitals: The influence of accreditation on other management control systems. *Estudios Gerenciales*, 36(155), 239-247. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.155.3562>
- De la Garza Carranza, María Teresa, & López-Lemus, Jorge Armando (2020). El papel de la gestión del emprendimiento y la innovación en relación con los resultados de las pymes en México. *Suma de Negocios*, 11(24), 12-23. [fecha de Consulta 22 de Mayo de 2022]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=609964339002>
- Dextre Flores, José Carlos, & Del Pozo Rivas, Raúl Sergio (2012). ¿Control de gestión o gestión de control?. *Contabilidad y Negocios*, 7(14), 69-80. [fecha de Consulta 3 de Junio de 2022]. ISSN: 1992-1896. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281624914005>
- Estupiñan, R. (2015). *Control Interno y fraudes: analisis de informe COSO I,II y III con base en los ciclos*. (3ra. ed.). Bogota, Colombia.: ECOE.
- Felipe y Melgarejo Cardenas Noimi Petronila, G. O. (2021). *Control interno y su incidencia en la gestión administrativa de Provias Nacional 2020*. Universidad César Vallejo.
- García Navarro, Víctor Augusto (2017). *Desarrollo de un Modelo de Diagnóstico de Cultura Organizacional*. García Navarro, Víctor Augusto (2017). "Desarrollo de un Modelo de Diagnóstico de Cultura Organizacional". *Perspectivas*, Año 20 – Nº 39 – mayo 2017. pp. 75 - 102.. *PERSPECTIVAS*, (39), 75-102. [fecha de Consulta 29 de Julio de 2022]. ISSN: 1994-3733. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425951181004>

- Gómez-Ruiz, L., & Naranjo-Gil, D. (2016). El uso interactivo de la información de control y las respuestas emocionales de los empleados/The interactive use of control information and the emotional responses of employees. *Revista De Contabilidad*, 19(1), 102-110. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2015.02.003>
- Gómez-Selemeneva, D., Camping, B. B., & Conde Camilo, J.,R. (2013). El Sistema de Control Interno para el Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba (Internal Control System for the Improvement of Corporate Governance in Cuba). *Gecontec*, 1(2), 53-65.<https://www.proquest.com/scholarly-journals/el-sistema-de-control-interno-para/docview/1663910231/se-2>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Herrera Ayca, H. U. (2018). Control simultáneo en obras de infraestructura de una Universidad en Lima, 2016.
- Huiman Yerrén, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2316-2335. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2030](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030)
- Jiménez Calderón César Eduardo. (2021, noviembre 11). <em>Cómo redactar la problemática de investigación de un proyecto. Guía paso a paso</em>. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/como-redactar-la-problematica-de-investigacion/>
- Lam Díaz, Rosa María. (2016). La redacción de un artículo científico. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 32(1), 57-69. Recuperado en 03 de agosto de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892016000100006&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892016000100006&lng=es&tlng=es).
- LARA, Arturo (2012). *Toma el control de tu negocio*. Lid Editorial. Biblioteca Avante. México.

- León Mendoza, J. (2018). Emprendimiento de negocios propios en el Perú: el rol de los factores sociodemográficos personales a nivel de departamentos. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 19-33.  
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2810>
- León, F. A. R., & Sandoval, F. A. R. (2019). COBIT, Herramienta de Control en la Gestión Empresarial/COBIT, Control Tool in Business Management. *Gestión en el tercer milenio*, 22(43), 93+.  
<https://link.gale.com/apps/doc/A629829462/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=47b554a9>
- Leudis Vega de, I. C., & Fernando, M. D. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios De La Gestión*, (10), 211-230. <https://doi.org/10.32719/25506641.2021.10.10>
- Morales, J. (2017). El control interno y la competitividad en la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A, del Ecuador, periodo 2012 - 2014. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6983>
- Navarro Stefanell, & Ramos Barrios, L. M. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad & Desarrollo*, 25, 245–267. <https://doi.org/10.19052/ed.3473>
- Pelayo Cortés, Joya Arreola, R., Velázquez Núñez, J. J., & Lepe García (estudiante), B. (2019). Supervisión del control interno en microempresas mexicanas. *Retos de la Dirección*, 1–16.
- Perez Castro, M. A. (2017). Análisis del control interno en las unidades desconcentradas regionales del Seguro Integral de Salud.
- Pizarro, M. E. B., Lucio, L. C. R., Parrales, R. A. A., & Mora, M. (2021). La influencia del control administrativo en los emprendedores. *International Journal of Innovation and Applied Studies*, 33(1), 1-11.  
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-influencia-del-control-administrativo-en-los/docview/2549949822/se-2>

- Ramírez Osorio, A. (2015). DEFICIENCIAS EN LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DE LAS CAJAS MUNICIPALES DEL NORTE DEL PERU. *Quipukamayoc*, 23(43), 111+.  
<https://link.gale.com/apps/doc/A598127259/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=a4454e79>
- Rendón, M., Villasís, M., & Miranda, M. (octubre-diciembre de 2016). Estadística Descriptiva. *Alergia México*, 63(4), 397-407. Recuperado el 27 de noviembre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Rodríguez Garay, Rubén (2009). La cultura organizacional. Un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. *Invenio*, 12(22),67-92.[fecha de Consulta 1 de Agosto de 2022]. ISSN: 0329-3475. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87722106>
- Rojas López Miguel David - Correa Espinal Alexander - Gutiérrez Roa Fabiana. *Sistemas de control de gestión*. 1a ed. Bogotá: Ediciones De La U, 2012. Print.
- Saavedra Rasso, L. R., & Flores Konja, A. A. (2004). Metodología de gestión para las micro, pequeñas y medianas empresas en Lima Metropolitana (Doctor). Universidad Nacional Mayor de San Marcos .
- Salazar Catalán, L. K. (2014). El control interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy.
- Sánchez, C. (18 de diciembre de 2020). ¡Ya te enviamos la plantilla!. Normas APA (7ma edición). <https://normas-apa.org/ya-te-enviamos-la-plantilla/>
- Schnarch, A.. *Emprendimiento exitoso: Cómo mejorar su proceso y gestión*. Ecoe Ediciones, 2014. Digitalia, <https://www.digitaliapublishing.com/a/47149>
- Strauß, E., & Zecher, C. (2012). Management control systems: a review. *Journal of Management Control*, 23(4), 233–268. <https://doi.org/10.1007/s00187-012-0158-7>
- Tacillo. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú:

Universidad Jaime Bausate y el Meza .

[http://repositorio.bausate.edu.pe/bitstream/handle/bausate/36/Tacillo\\_Metodo\\_dolog%  
c3%ada\\_de\\_la\\_Investigaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.bausate.edu.pe/bitstream/handle/bausate/36/Tacillo_Metodo_dolog%c3%ada_de_la_Investigaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tamayo y Tamayo, Mario. El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. México.1997

Torres Torres, Ángel O., Bernal Álava, Ángel F., & Peñafiel Moncayo, I. R. (2021). La afectación de los emprendedores en Época de pandemia. Revista Publicando, 8(32), 51-60. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2267>

Valderrama, S. (2018). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (Segunda ed.). Lima: Editorial San Marcos.

Vara-Horna, Arístides (2012). Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Manual electrónico disponible en internet: [www.aristidesvara.net](http://www.aristidesvara.net) 451 pp.

Villanueva, C. (2015). El Control Interno y la Gestión Administrativa Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima. <http://hdl.handle.net/20.500.11818/347>

## Anexos

### ENCUESTA PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CONTROL EN MYPE DE RESTAURANTE

Estimado colaborador:

En estos momentos nos encontramos diagnosticando la gestión de control, con el objetivo de siempre generar mejoras en nuestro ambiente laboral.

INSTRUCCIONES: seleccionar según su parecer o percepción; 1, 2, 3, 4, 5 = dando un significado consecutivamente de; Nunca, rara vez, a veces, a menudo, siempre.

Según lo determinado por Mind Garden. Inc., no está permitido reproducir todas las afirmaciones del Cuestionario de Liderazgo Multifactorial que se utilizaron en este estudio. Por lo tanto, se decidió no hacer indicaciones de esta naturaleza.

	Como se práctica la mype, en la organización:	1	2	3	4	5
1	Existen estrategias de innovación formalizadas en Mype.					
2	Hay estrategias informales de innovación en la mype.					
3	La misión de la organización comunica claramente los valores fundamentales de la empresa.					
4	Los emprendedores comunican los valores fundamentales de la mype.					
5	El grupo de empleados conoce/es consciente de los valores fundamentales de la empresa.					
6	La misión de la mype inspira al grupo de empleados.					
7	La misión de la empresa tiene una dirección clara en relación con el comportamiento esperado frente a la innovación.					
8	En la práctica, las acciones del día a día son muy diferentes de la misión de la empresa.					
	Entender el código de conducta como las pautas (formales o informales) sobre las acciones en la empresa (qué hacer/qué no hacer/cómo hacerlo). Esto también puede existir en su empresa como límite de jurisdicción. Las declaraciones se refieren a su comportamiento y al de todo el equipo en general. Como práctica en su organización:	1	2	3	4	5
9	Existe un código de conducta para definir el comportamiento que se considera adecuado.					
10	El código de conducta informa sobre conductas que se					

	encuentran fuera de los límites establecidos por la organización.					
11	Existe un sistema que advierte de los riesgos que se deben evitar.					
12	El grupo de empleados conoce (es consciente de) el código de conducta de la empresa.					
13	Se supervisa el cumplimiento del código de conducta.					
14	Quienes no cumplen con el código de conducta son sancionados de alguna manera.					
15	Aunque hay espacio para la expresión de la creatividad individual, el código de conducta limita las propuestas de algo nuevo/mejor.					
16	No sé exactamente lo que debo hacer, pero tengo claro lo que no debo hacer.					
17	Se anima a los empleados a innovar y, en general, tienen autonomía para iniciar los primeros esfuerzos de innovación, pero la decisión de cuándo empezar a gastar no es de ellos, sino de la alta dirección.					
	Indique la intensidad de uso de los instrumentos/indicadores de control en su empresa:	1	2	3	4	5
18	Se usa una planeación estratégica formalizada.					
19	El presupuesto está alineado y se deriva de una planificación estratégica.					
20	Rolling Forecast (las proyecciones que tienen como objetivo proporcionar resultados financieros).					
21	Existe un control presupuestario (informe y discusión de resultados - planificado X realizado).					
22	Se definen objetivos vinculados a la retribución variable en el presupuesto.					
	Indique si, las medidas de desempeño del sistema de control, permiten:					
23	Se permite la discusión de ideas en las reuniones de la dirección, subordinados y compañeros.					
24	Proporcionar una visión común de la organización.					
25	Unificar/alinear/dar un enfoque común a la mype.					
26	Desarrollar un vocabulario común en la organización.					

	Como se práctica, en su organización:					
27	Generalmente utiliza información de los instrumentos de control para cuestionar y discutir decisiones y acciones de su unidad/sector.					
28	El proceso de control general (incluida la discusión de la innovación) está en curso y requiere la atención regular y frecuente de los gerentes en todos los niveles.					
29	Hay mucha interacción entre los jefes y los subordinados en el proceso de control.					
30	El sistema de control se utiliza para discutir los cambios con los superiores, compañeros y subordinados.					
31	Los emprendedores, prestan poca atención al sistema de control (incluida la innovación).					
32	Los superiores, dependen en gran medida de los expertos para preparar e interpretar la información del sistema de control.					
33	Los gerentes están poco frecuentes o excepcionalmente involucrados con el sistema de control.					
34	Las ideas de innovación reciben un seguimiento después de su implementación.					

ANEXOS

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición de operacionalización	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
Gestión de control	La forma en cómo se organizan las empresas para enfrentarse a los diferentes riesgos supone una gestión adicional a lo comúnmente llamado control. Lo mejor es hablar de Gestión de control. Dextre & Del Pozo (2012)	Es el cimientodetodo el sistema que garantiza que las acciones que se realizan, puedan ser auditables, con la finalidad de que los resultados sean siempre efectivos y eficientes, cumpliendo con las leyes y normas presentes.	<p>Sistema de creencias</p> <p>Sistema interactivo</p> <p>Sistema de restricciones</p> <p>Sistema de diagnóstico</p>	<p>-Valores</p> <p>-Competencias</p> <p>-Organización</p> <p>-misión</p> <p>-Diagnóstico de riesgo</p> <p>-Gestión del cambio</p> <p>-Evaluación</p> <p>-Política organizacional</p> <p>-Indicadores de desempeño</p> <p>-Funciones</p> <p>-Información</p> <p>-Código de conducta</p> <p>-Monitoreo</p> <p>-Comunicación</p>	<p>nunca (1)</p> <p>rara vez (2)</p> <p>a veces (3)</p> <p>a menudo (4)</p> <p>siempre (5)</p>	<p>Inadecuada 34 - 79</p> <p>Poco adecuadas 80 - 124</p> <p>Adecuadas 125 - 170</p>

## Ficha técnica

---

Cuestionario para la evaluación de gestión de control	
Autores:	Ana Paula Capuano da Cruz, Fábio Frezatti, Diógenes de Souza Bido
Año:	2015
Adaptación:	Moises Darwin Aguilar Valladares
Objetivo:	Evaluar la gestión de control
Destinatarios:	A los 7 trabajadores de Mype restaurante
Forma de Administración:	Individual
Contenido:	Insta de 5 dimensiones y 34 ítems
Duración de la encuesta:	15 minutos
Escala de la medición:	Likert nunca (1) rara vez (2) a veces (3) a menudo (4) siempre (5)
niveles	Inadecuada 34 - 79    Poco adecuadas 80 - 124 Adecuadas 125 - 170

---