

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES
DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE
LA EMPRESA DEL RUBRO SERVICIOS BAR RESTAURANTE
PICANTERIA LA SANTITOS SRL, PIURA – 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

**SULLON MOYA YERENA JERMIT
ORCID: 0000-0003-2882-7002**

ASESOR

**GARCÍA MANDAMIENTOS, EDMÉ MARTHA
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

**PIURA – PERÚ
2019**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DEL RUBRO
SERVICIOS BAR RESTAURANTE PICANTERIA LA
SANTITOS SRL, PIURA – 2019**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Sullon Moya, Yerena Jermi

ORCID: 0000-0003-2882-7002

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESOR

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Piura, Perú

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Reto Gómez, Jannyna

ORCID. 0000-0002-2169-9741

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Presidente

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo
Secretario

Mgtr. Jannyna Reto Gómez
Miembro

Mgtr. Edme Martha García Mandamientos
Asesora

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por la vida, por ser mi guía y colocar en mi camino personas maravillosas, por permitirme ejercer la más hermosa de las profesiones.

Agradezco a mi Escuela Profesional de Contabilidad por haberme brindado la oportunidad de desarrollarme académicamente y a todos mis maestros que me han guiado con sus sabias enseñanzas para alcanzar esta meta anhelada.

A mis padres que con su ejemplo sembraron en mí buenos principios, valores y hábitos de vida; a mis hermanas, a mi hijo, y amigos que de una u otra manera han estado conmigo compartiendo momentos inolvidables, apoyándome y creyendo en mí. Con todo mi cariño se las dedico este logro y los muchos que están por venir.

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A mis padres Eduardo y Vilma, por su lucha constante, su amor latente y su apoyo en todo momento para poder llegar a esta instancia de mis estudios.

A mi hijo Eduardo, a mis hermanas Anyi y Cindy. Porque cada uno de ustedes han aportado grandes cosas a mi vida, y me han ayudado a enfrentar cada obstáculo en mi camino.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar las oportunidades del control interno en la Gestión Administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa Bar Restaurante Picanteria La Santitos SRL de Piura-2019. La investigación se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, transicional, descriptivo, bibliográfico y documental. Aplicando como instrumento de recolección de datos una encuesta de 70 preguntas, el cual fue aplicado a los socios y a su personal que labora en la empresa. Se han identificado las siguientes oportunidades: cumple con una persona responsable capacitado para las decisiones económicas de la empresa, lleva un programa computarizado para su control de ingresos y gastos, aplican un control y supervisión de los platos elaborados para la satisfacción de los clientes. Se han detectado las siguientes debilidades: el lugar de almacen no es adecuado y no cuenta con un sistema para entradas y salidas de suministro y/o mercadería, la empresa no cuenta con un sistema de ingreso y salida para el personal, falta implementar cámaras de seguridad en lugares estratégicos de la empresa. Se concluye con la implementación de un control interno en la organización que estimularía a las buenas prácticas y mejoraría el funcionamiento de la empresa para beneficio de todos los que laboran en ella. Así mismo se podrían evitar fraudes y equivocaciones en un futuro, esto será muy beneficioso para el crecimiento de la empresa.

Palabras Claves: Control interno, clientes, encuesta, empresa, metodología, restaurante.

ABSTRACT

The research had as a general objective: To determine the opportunities of internal control in Administrative Management that improve the possibilities of the company Bar Restaurante Picanteria La Santitos SRL of Piura-2019. The research has been developed using non-experimental, transitional, descriptive, bibliographic and documentary design methodology. Applying as a data collection instrument a survey of 70 questions, which was applied to the partners and their staff working in the company. The following opportunities have been identified: it meets a responsible person trained for the economic decisions of the company, carries out a computerized program for its control of income and expenses, applies a control and supervision of the dishes prepared for customer satisfaction. They have detected the following weaknesses: the place of storage is not adequate and does not have a system for inputs and outputs of supply and / or merchandise, the company does not have an entry and exit system for personnel, there is a need to implement cameras security in strategic places. It concludes with the implementation of an internal control in the organization would stimulate good practices and improve the operation of the company for the benefit of all who work in it. Likewise, fraud and mistakes could be avoided in the future, this will be very beneficial for the company's growth.

Keywords: Internal Control, client, survey, company, methodology, restaurant.

INDICE

TITULO DE LA TESIS.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
INDICE.....	ix
INDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE CUADROS	¡Error! Marcador no definido.
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1. ANTECEDENTES.....	5
2.1.1. INTERNACIONALES.....	5
2.1.2 NACIONALES.....	8
2.1.3 REGIONAL.....	10
2.2. BASES TEORICAS.....	11
2.3. Marco Conceptual	13
2.3.1 Definición	13
2.3.3. Importancia del Control Interno	16
2.3.4. Limitaciones de Control Interno.....	17

2.3.5. Características de Control Interno.	18
2.3.6. Tipos de Control Interno.....	19
2.3.7. Componentes del Control Interno.....	20
2.3.7.1. Ambiente de control.....	20
2.3.7.2 Evaluación de los riesgos.....	21
2.3.7.3. Actividades de control	21
2.3.7.4. Información y comunicación	22
2.4. CASO DE ESTUDIO.....	22
III. HIPÓTESIS	26
IV. METODOLOGÍA.....	27
4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	27
4.2. UNIVERSO Y MUESTRA.....	27
4.3. DEFINICION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	27
4.3.1. Independiente.....	27
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	28
4.5. PLAN DE ANÁLISIS.....	29
4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA	30
4.6.PRINCIPIOS ÉTICOS	31
V. RESULTADOS.....	33
5.1. RESULTADOS.....	33
5.1.1. Respecto al objetivo específico N°01	33
5.1.2. Respecto al objetivo específico N° 02:	101
5.1.3 Respecto al Objetivo Específico N° 03	113
5.2. Análisis de los Resultados.....	122

5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 01.....	122
5.2.2 Respecto al Objetivo específico N° 02.....	137
5.2.3 Respecto al Objetivo específico N° 03.....	142
VI. CONCLUSIONES.....	146
6.1. Conclusiones	146
6.1.1. Respecto al Objetivo específico N°1	146
6.1.2. Respecto al Objetivo específico N°2.....	148
6.1.3. Respecto al Objetivo específico N°3.....	151
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	154
ANEXOS	157

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 ¿Cuanto tiempo de actividad comercial tiene la empresa?	33
TABLA N° 2 ¿Cómo está constituida legalmente su empresa?.....	34
TABLA N° 3 ¿Cuántos socios son en la empresa?	35
TABLA N° 4 ¿Cuántos establecimientos tiene su empresa,incluyendo esta?	36
TABLA N° 5 ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?	37
TABLA N° 6 ¿Cómo considera a su empresa en su localidad?	38
TABLA N° 7 ¿En que Régimen Tributario se encuentra?	39
TABLA N° 8 ¿Las decisiones económicas son tomadas por una persona responsable de la Gerencia o se maneja de manera arbitraria?	40
TABLA N° 9 ¿La Gestión de la empresa se maneja de manera empírica o se utiliza información financiera para la toma de decisiones?	41
TABLA N° 10 ¿La empresa cuenta con un Organigrama?	42
TABLA N° 11 ¿Considera que el establecimiento del control interno dentro de esta empresa estimularía las buenas prácticas en el desarrollo de sus actividades?	43
TABLA N° 12 ¿Considera que el establecimiento del control interno en esta empresa ayudaría evitar posibles fraudes en sus operaciones diarias?	44
TABLA N° 13 ¿La entidad cuenta con área de Recursos Humanos?	45
TABLA N° 14 ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones en donde se defina la actividad y responsabilidad de cada uno de sus empleados?	46

TABLA N° 15 ¿El reclutamiento de su personal pasa por filtros establecidos por su empresa?	47
TABLA N° 16 ¿Cuenta con implementos de seguridad para su personal?.....	48
TABLA N° 17 ¿Considera usted que su personal está altamente calificado para el desarrollo de sus actividades en cada área?	49
TABLA N° 18 ¿Cuenta con un plan de contingencia ante un incendio?.....	50
TABLA N° 19 ¿La empresa cuenta con certificado de Defensa Civil?.....	51
TABLA N° 20 ¿Con que frecuencia usted brinda capacitaciones a su personal?.....	52
TABLA N° 21 ¿Jerarquiza su rol de actividades de acuerdo al desarrollo de cada trabajador?	53
TABLA N° 22 ¿La empresa cuenta con un registro de asistencia del ingreso y salida del personal?	54
TABLA N° 23 ¿El personal que labora en la empresa cuenta con un uniforme establecido adecuado?.....	55
TABLA N° 24 ¿La empresa cuenta con personal para el remplazo de algún compañero que le haya sucedido un percance o accidente grave?	56
TABLA N° 25 ¿La empresa lleva un control de los ingresos de caja?	57
TABLA N° 26 ¿Con qué formato lleva el control del registro de ingreso de Caja?.....	58
TABLA N° 27 ¿Realiza arqueo de Caja?	59
TABLA N° 28 ¿Con que frecuencia?	60
TABLA N° 29 ¿Las transacciones se encuentran debidamente registradas y documentadas?	61
TABLA N° 30 ¿Qué tipo de comprobantes de pago emite la empresa?	62

TABLA N° 31 ¿Utiliza un sistema de control en el área de almacén?	63
TABLA N° 32 ¿Cuenta con un almacén adecuado para la ubicación de los insumos?	64
TABLA N° 33 ¿El área de almacén es manejado por una persona responsable o indistintamente por las personas que atiende?	65
TABLA N° 34 ¿Utiliza un ordenador para el área de almacén para efectos de control?.....	66
TABLA N° 35 ¿Utiliza formatos pre establecidos para ingreso / salida de mercaderías?... 67	
TABLA N° 36 ¿Cuenta con inventario valorizado de las existencias en almacén?	68
TABLA N° 37 ¿En la empresa se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución?	69
TABLA N° 38 ¿La empresa se cerciora de que las compras a los proveedores esten seleccionadas y sean tan buenos o mejores en lo que respecta a calidad, precios, fechas de entrega, etc.?	70
TABLA N° 39 ¿Existe en la empresa un cronograma de pagos de factura por las compras realizadas en el día?	71
TABLA N° 40 ¿Hay personal encargado de realizar o de preparar las solicitudes de compra o estas son realizadas verbalmente?.....	72
TABLA N° 41 ¿En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diario de la calidad de los platos elaborados de los ingredientes e insumos utilizados?	73
TABLA N° 42 ¿En la empresa se verifica el orden y la limpieza en el área de consumo y preparación de los alimentos?	74
TABLA N° 43¿La empresa cuenta con buenas condiciones de iluminación en toda la instalación?	75

TABLA N° 44 ¿La empresa realiza mantenimientos mensuales o trimestrales en las distintas zonas de preparación de alimentos, sistema eléctrico, sistema de ventilación, servicios sanitarios etc.?	76
TABLA N° 45 ¿La empresa cuenta con el uso de redes sociales (Facebook, página web, YouTube, correo electrónico, etc.) para promocionar sus productos que ofrece?	77
TABLA N° 46 ¿La documentación realizada en el arqueo de caja llega oportunamente en la semana, al mes o diariamente al contador de la empresa?	78
TABLA N° 47 ¿Las operaciones que realiza la empresa cuenta con la debida documentación que la respalda?	79
TABLA N° 48 ¿La empresa está cumpliendo con los pagos de impuestos a SUNAT en el tiempo que establece la ley?	80
TABLA N° 49 ¿Cuenta con un manual de procedimientos contables?	81
TABLA N° 50 ¿Qué tipo de comprobantes de pago emite la empresa?	82
TABLA N° 51 ¿Ofrecen un servicio amable y personalizado al cliente?	83
TABLA N° 52 ¿Tienen siempre presente los consejos que les dan sus clientes?	84
TABLA N° 53 ¿Dan una información clara y eficaz a cada uno de sus clientes?	85
TABLA N° 54 ¿Toman su pedido con paciencia y lo entregan en el menor tiempo posible?	86
TABLA N° 55 ¿Muestran el lugar con cortesía y esperan que elijan donde desean comer?	87
TABLA N° 56 ¿Muestran el lugar con cortesía y esperan que elijan donde desean comer?	88

TABLA N° 57 ¿Elaboran y terminan los platos específicos poniendo esmero en la presentación en las comidas?.....	89
TABLA N° 58 ¿Reservan y controlan el material de uso en la cocina, comunicando cualquier incidencia al respecto?	90
TABLA N° 59 ¿Colaboran los operadores de cocina en la planificación de menú y cartas?	91
TABLA N° 60 ¿Colaboran los operadores de cocina con la gestión de stock de inventarios?	92
TABLA N° 61 ¿Controlan y cuidan la conservación y aprovechamiento de los productos y/o insumos a su disposición?.....	93
TABLA N° 62 ¿Atienden las solicitudes del cliente, sirviendo de manera correcta sus productos?	94
TABLA N° 63 ¿Tienen conocimiento de todos los platillos de la carta?	95
TABLA N° 64 ¿Acompañan al cliente al momento de retirarse del restaurante?	96
TABLA N° 65 ¿Velan por las instalaciones de la empresa si se encuentran en perfecto estado de orden y limpieza?	97
TABLA N° 66 ¿Velan por el buen funcionamiento de los baños y comedor para que puedan brindar un ambiente estable y seguro a sus clientes?.....	98
TABLA N° 67 ¿Velan por las reparaciones o trabajos de mantenimiento ejecutados en las instalaciones del restaurante?.....	99
TABLA N° 68 .- ¿Elaboran un listado de productos y materiales de limpieza requeridos para el mantenimiento del restaurante?	100

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 ¿Cuánto tiempo de actividad comercial tiene la empresa ?.....	33
Gráfico N° 2 ¿Cómo está constituida legalmente su empresa?	34
Gráfico N° 3 ¿Cuántos socios son en la empresa?.....	35
Gráfico N° 4 ¿Cuántos establecimientos tiene su empresa,incluyendo esta?	36
Gráfico N° 5 ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?.....	37
Gráfico N° 6 ¿Cómo considera a su empresa en su localidad?	38
Gráfico N° 7 ¿En que Régimen Tributario se encuentra?.....	39
Gráfico N° 8 ¿Las decisiones económicas son tomadas por una persona responsable de la Gerencia o se maneja de manera arbitraria?	40
Gráfico N° 9 ¿La Gestión de la empresa se maneja de manera empírica o se utiliza información financiera para la toma de decisiones?	41
Gráfico N° 10 ¿La empresa cuenta con un Organigrama?	42
Gráfico N° 11 ¿Considera que el establecimiento del control interno dentro de esta empresa estimularía las buenas prácticas en el desarrollo de sus actividades?.....	43
Gráfico N° 12 ¿Considera que el establecimiento del control interno en esta empresa ayudaría evitar posibles fraudes en sus operaciones diarias?	44
Gráfico N° 13 ¿La entidad cuenta con área de Recursos Humanos?.....	45
Gráfico N° 14 ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones en donde se defina la actividad y responsabilidad de cada uno de sus empleados?	46

Gráfico N° 15 ¿El reclutamiento de su personal pasa por filtros establecidos por su empresa?	47
Gráfico N° 16 ¿Cuenta con implementos de seguridad para su personal?	48
Gráfico N° 17 ¿Considera usted que su personal está altamente calificado para el desarrollo de sus actividades en cada área?	49
Gráfico N° 18 ¿Cuenta con un plan de contingencia ante un incendio?.....	50
Gráfico N° 19 ¿La empresa cuenta con certificado de Defensa Civil?	51
Gráfico N° 20 ¿Con que frecuencia usted brinda capacitaciones a su personal?	52
Gráfico N° 21 ¿Jerarquiza su rol de actividades de acuerdo al desarrollo de cada trabajador?	53
Gráfico N° 22 ¿La empresa cuenta con un registro de asistencia del ingreso y salida del personal?	54
Gráfico N° 23 ¿El personal que labora en la empresa cuenta con un uniforme establecido adecuado?.....	55
Gráfico N° 24 ¿La empresa cuenta con personal para el remplazo de algún compañero que le haya sucedido un percance o accidente grave?.....	56
Gráfico N° 25 ¿La empresa lleva un control de los ingresos de caja?.....	57
Gráfico N° 26 ¿Con qué formato lleva el control del registro de ingreso de Caja?	58
Gráfico N° 27 ¿Realiza arqueos de Caja?.....	59
Gráfico N° 28 ¿Con que frecuencia?	60
Gráfico N° 29 ¿Las transacciones se encuentran debidamente registradas y documentadas?	61
Gráfico N° 30 ¿Qué tipo de comprobantes de pago emite la empresa?	62

Gráfico N° 31 ¿Utiliza un sistema de control en el área de almacén?.....	63
Gráfico N° 32 ¿Cuenta con un almacén adecuado para la ubicación de los insumos?.....	64
Gráfico N° 33 ¿El área de almacén es manejado por una persona responsable o indistintamente por las personas que atiende?.....	65
Gráfico N° 34 ¿Utiliza un ordenador para el área de almacén para efectos de control?	66
Gráfico N° 35 ¿Utiliza formatos pre establecidos para ingreso / salida de mercaderías? ...	67
Gráfico N° 36 ¿Cuenta con inventario valorizado de las existencias en almacén?	68
Gráfico N° 37 ¿En la empresa se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución?	69
Gráfico N° 38 ¿La empresa se cerciora de que las compras a los proveedores esten seleccionadas y sean tan buenos o mejores en lo que respecta a calidad, precios, fechas de entrega, etc.?	70
Gráfico N° 39 ¿Existe en la empresa un cronograma de pagos de factura por las compras realizadas en el día?	71
Gráfico N° 40 ¿Hay personal encargado de realizar o de preparar las solicitudes de compra o estas son realizadas verbalmente?.....	72
Gráfico N° 41 ¿En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diario de la calidad de los platos elaborados de los ingredientes e insumos utilizados?	73
Gráfico N° 42 ¿En la empresa se verifica el orden y la limpieza en el área de consumo y preparación de los alimentos?.....	74
Gráfico N° 43 ¿La empresa cuenta con buenas condiciones de iluminación en toda la instalación?	75

Gráfico N° 44 ¿La empresa realiza mantenimientos mensuales o trimestrales en las distintas zonas de preparación de alimentos, sistema eléctrico, sistema de ventilación, servicios sanitarios etc.?	76
Gráfico N° 45 ¿La empresa cuenta con el uso de redes sociales (Facebook, página web, YouTube, correo electrónico, etc.) para promocionar sus productos que ofrece?	77
Gráfico N° 46 ¿La documentación realizada en el arqueo de caja llega oportunamente en la semana, al mes o diariamente al contador de la empresa?	78
Gráfico N° 47 ¿Las operaciones que realiza la empresa cuenta con la debida documentación que la respalda?	79
Gráfico N° 48 ¿La empresa está cumpliendo con los pagos de impuestos a SUNAT en el tiempo que establece la ley?	80
Gráfico N° 49 ¿Cuenta con un manual de procedimientos contables?	81
Gráfico N° 50 ¿Qué tipo de comprobantes de pago emite la empresa?	82
Gráfico N° 51 ¿Ofrecen un servicio amable y personalizado al cliente?	83
Gráfico N° 52 ¿Tienen siempre presente los consejos que les dan sus clientes?	84
Gráfico N° 53 ¿Dan una información clara y eficaz a cada uno de sus clientes?	85
Gráfico N° 54 ¿Toman su pedido con paciencia y lo entregan en el menor tiempo posible?	86
Gráfico N° 55 ¿Muestran el lugar con cortesía y esperan que elijan donde desean comer?	87
Gráfico N° 56 ¿Muestran el lugar con cortesía y esperan que elijan donde desean comer?	88
Gráfico N° 57 ¿Elaboran y terminan los platos específicos poniendo esmero en la presentación en las comidas?	89

Gráfico N° 58 ¿Reservan y controlan el material de uso en la cocina, comunicando cualquier incidencia al respecto?	90
Gráfico N° 59 ¿Colaboran los operadores de cocina en la planificación de menú y cartas?	91
Gráfico N° 60 ¿Colaboran los operadores de cocina con la gestión de stock de inventarios?	92
Gráfico N° 61 ¿Controlan y cuidan la conservación y aprovechamiento de los productos y/o insumos a su disposición?.....	93
Gráfico N° 62 ¿Atienden las solicitudes del cliente, sirviendo de manera correcta sus productos?	94
Gráfico N° 63 ¿Tienen conocimiento de todos los platillos de la carta?	95
Gráfico N° 64 ¿Acompañan al cliente al momento de retirarse del restaurante?	96
Gráfico N° 65 ¿Velan por las instalaciones de la empresa si se encuentran en perfecto estado de orden y limpieza?.....	97
Gráfico N° 66 Velan por el buen funcionamiento de los baños y comedor para que puedan brindar un ambiente estable y seguro a sus clientes?.....	98
Gráfico N° 67 ¿Velan por las reparaciones o trabajos de mantenimiento ejecutados en las instalaciones del restaurante?.....	99
Gráfico N° 68 ¿Elaboran un listado de productos y materiales de limpieza requeridos para el mantenimiento del restaurante?	100

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA.....	101
CUADRO N° 2 CONTROL INTERNO EN EL AREA DEL PERSONAL	102
CUADRO N° 3 CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CAJA.....	104
CUADRO N° 4 CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ALMACEN	105
CUADRO N° 5 CONTROL INTERNO EN EL AREA DE COMPRAS.....	106
CUADRO N° 6 CONTROL EN EL AREA DE CALIDAD	107
CUADRO N° 7 CONTROL INTERNO EN EL AREA CONTABLE	108
CUADRO N° 8 CONTROL EN ATENCIÓN AL CLIENTE.....	109
CUADRO N° 9 CONTROL INTERNO EN EL AREA DE COCINA.....	110
CUADRO N° 10 CONTROL INTERNO DE MESEROS	111
CUADRO N° 11 CONTROL INTERNO EN EL AREA DE LIMPIEZA	112

I. INTRODUCCION

Durante muchos años tener un negocio cualquiera ya sea comercio o de servicio era casi rentable se podía decir que era suficiente para poder vivir. Pero hoy en día constituir un negocio para poder subsistir no se ve muy rentable porque el exceso expansivo que hoy existe en este país es algo preocupante, referirnos a la cadena de restaurantes, esto forma gran parte de una gama de servicios los cuales están formados para brindar y satisfacer los gustos de las necesidades de las personas. Este sector cuenta con grandes posibilidades de llevar y seleccionar la mayor calidad de alimentos y así poder proporcionar a los consumidores una experiencia exquisita e inolvidable a su paladar a un precio razonable.

Torres,J (2014, pág. 27) en su tesis publicada sobre los procedimientos administrativos y financieros de un restaurante concluye que: No tener implementado el control interno, así como no tener definido las políticas, estrategias, valores, normas de trabajo, etc. contribuirá a que no se logre los objetivos empresariales; el no controlar los costos, las materias primas, inventario y la omisión de costos y gastos al definir el precio de venta, impiden conocer la ganancia real sobre las ventas realizadas.

Asimismo, conducir una empresa sin tener manuales de procedimientos evidencia debilidad en la gestión administrativa de toda la empresa.

En la presente investigación se enfoca en propuestas de mejora de control interno en el área Administrativa de las empresas de restaurantes de Piura 2019, esto impulsa a que constantemente las empresas mejoren sus procesos internos para una mejor competitividad, por lo cual tiene como principal importancia dar a conocer la implementación de los controles internos que se emplean en las distintas empresas.

Por lo anteriormente explicado la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Las oportunidades de Control Interno mejoran las posibilidades en el área administrativa del Bar Restaurante Picantería La Santitos SRL de la ciudad de Piura-2019?

Siendo el objetivo general:

Determinar las oportunidades del control interno en la Gestión Administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa Bar Restaurante Picanteria La Santitos SRL de Piura-2019

Y sus objetivos Específicos:

- Establecer las oportunidades del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa Bar Restaurante Picantería La Santitos SRL de Piura- 2019.
- Describir las oportunidades del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades del restaurante Bar Restaurante Picantería La Santitos SRL de Piura – 2019.

- Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa restaurante Bar Restaurante Picantería La Santitos SRL de Piura – 2019.

Finalmente, la siguiente investigación se justifica

Desde el punto de vista teórico: Esta investigación tiene una gran importancia porque gracias al desarrollo del control interno en las diferentes áreas administrativas, nos permite establecer mecanismos para un control adecuado en el manejo de los de los presupuestos administrativos de la entidad lo que conlleva a un desarrollo frecuente y esto servirá para tener un panorama mas específico respecto a sus activos y pasivos de dicha entidad; situación que origina la base de esta investigación que nos permitirá obtener más información con respecto al control interno en el área administrativa, generandose así una mayor de formulación de ideas para el funcionamiento que conllevará a cumplir o desarrollar todos los principios empresariales ejerciendo sus derechos y cumpliendo con sus obligaciones.

Desde el punto de vista práctico: Esta investigación muestra un solo propósito el de investigar las acciones y funciones en todas las áreas administrativas para establecer y mejorar un sistema de control interno, teniendo en cuenta sus dificultades operativas mejorando la realización de sus actividades y así poder brindar estrategias que servirán para la empresa que redundaran en la satisfacción de sus clientes.

Desde el punto de vista académico: La información proporcionada por el presente trabajo de investigación, servirá como una base funcional y teórica para el desarrollo y beneficio de nuestros estudio y metas a ser realizados por los estudiantes en nuestra Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, así como también nos permitirá desarrollar una mejor capacidad social y académica y una satisfactoria información para el porvenir de los indagadores.

La investigación permitirá a los estudiantes obtener una base de datos real y se constituye como un antecedente para desarrollar trabajos de investigación relacionados al control interno administrativo en el sector restaurantes, así como fuente de consulta para público en general.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

En esta presente investigación se han revisado diversos artículos, en el ámbito internacional, nacional y regional sobre el tema propuesto que han permitido delimitar el problema de investigación y que a continuación se presentan:

2.1.1. INTERNACIONALES

Según Cuaspud & Yánez (2015), en su tesis titulada “*Diseño de un sistema de control interno para las empresas de servicios de restaurantes Distintivo Q de la zona de Mariscal del distrito Metropolitano de Quito*”. Concluyeron que el control interno es un proceso que requiere la participación de todos los involucrados en las áreas de una empresa, por lo que se hace necesario que la administración dedique tiempo y recursos a la capacitación inicial del personal, el mismo que de entrada no está preparado y con el conocimiento necesario para adaptarse y acoplarse a los procedimientos internos”.

En proyecto de investigación de **Caregua & Vergara (2016)** titulado: Diseño de sistema de control interno para el restaurante “Don Jhonny” explica: “Manual de procedimientos es considerado como una herramienta que forma parte integral de un buen sistema de control interno. Es un documento que contiene de forma explícita como se

desarrollan las tareas y actividades de los diferentes procesos del negocio”. El objetivo del trabajo consistió en evidenciar los problemas experimentados por el restaurante “Don Johnny” por la falta de manuales de procedimientos que describa el flujo de las transacciones de la empresa, y los pasos que deben realizar los trabajadores de la empresa para cumplir a cabalidad las actividades y tareas. Las autoras llegaron a la conclusión que la implementación de un manual de 24 procedimientos mejoró la gestión administrativa de la empresa y contribuyó a la sostenibilidad de un mejor control interno. Para el presente trabajo de investigación está relacionado con un manual de procedimientos, el cual es importante para las empresas y que sirve para conocer detalladamente como se debe de realizar cierto proceso, mediante los procedimientos adecuados. Un manual de procedimientos es explícito y permite un eficiente control interno, por ello es importante mantener uno dentro de las empresas y darlo a conocer a los empleados de tal forma realizará su trabajo de mejor manera.

Benavides (2014) en su trabajo de investigación titulado “Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para El Restaurante y Marisqueria La Hueca del Sabor de la Ciudad de Tulcán, Provincia del Carchi”. Cuyo objetivo general es: Diseñar el Manual de procedimientos administrativos y Financieros, para el Restaurante y

Marisquería “La Hueca del Sabor” de la Ciudad de Tulcán, Provincia del Carchi. La cual llegó a las siguientes conclusiones: Al no contar con un manual administrativo, la empresa presenta falencias en la administración, no se maneja adecuadamente el talento humano, no se conoce de forma confiable la información financiera, no se trabajan con eficiencia los recursos. Se encuentra suficiente material científico y técnico, publicado en medios digitales o impreso, que han sido elaborados por estudiosos en administración, para que las empresas puedan consultar y resolver situaciones, éstos manuales son actualizados constantemente acorde a las necesidades del mercado. Este trabajo es hecho para utilizarlo de forma sencilla y a la misma vez de solución a una serie de carencias y dificultades para procedimientos administrativos para organizaciones similares. Esta empresa está mejor organizada y estructurada que la competencia.

Salazar, N (2017), en su tesis titulada Propuesta de un “Sistema de Control Administrativo, Contable, Financiero para un Restaurante Caso: Leña Quiteña-Ecuador”. La metodología utilizada fue descriptiva, bibliográfica y de caso. Sus conclusiones fueron:

La administración deposita confianza en la información que presenta el contador. La Administración opera sin presupuesto no se cuenta con un organigrama donde se defina las funciones del personal

La empresa se encuentra bien ubicado y cuenta con parqueadero al lado del mismo, la empresa es un negocio familiar, por que tiene falencias en controles.

Control interno para estos negocios es importante ya que tiene activos expuestos a riesgos.

2.1.2 NACIONALES

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú; menos en la ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Gallarado (2017) en su tesis titulada: “Análisis del Control Interno y Propuesta de Instrumentos de Gestión para la empresa Restaurant Polleria La Esquinita S.R.L. , Nuevo Chimbote,2017” trabajando su investigación de forma descriptiva tuvo como objetivo general “Desarrollar un análisis de control interno y elaborar una propuesta de instrumentos de gestión para la empresa Restaurant Polleria La Esquinita S.R.L., distrito de Nuevo Chimbote” donde llego a la conclusión que la empresa no tiene un sistema de control interno adecuado por motivo que la empresa no realiza sus operaciones sin utilizar instrumento de gestión adecuado, se concluyo que es muy deficiente porque carece de documentos de gestión y de medidas de control elementales que permitan desempeñar con eficiencia

Sánchez (2013) En su tesis “Evaluación de la Calidad del Servicio del Restaurante El Encuentro de la Ciudad de Huaraz, utilizando Estándares Derivados de las Buenas Prácticas, en el año 2013, concluye que el personal del equipo de trabajo de la empresa no cuenta con la preparación necesaria para desempeñarse en un restaurante, ya que en su mayoría su formación llega hasta la educación primaria o secundaria; sin embargo, gracias a que existe una supervisión y dirección constante y se llevan a cabo capacitaciones a cargo de la chef y gerente general, la calidad del restaurante es óptima a pesar de tener la deficiencia antes mencionada. En cuanto a la gestión del servicio, se cumple un 80% de los estándares, lo que muestra que la calidad de servicios que se brindan en la empresa es alta, pues se toma en cuenta y se tiene gran cuidado en el servicio, desde la adquisición y manejo de insumos, su preparación, hasta que el producto llega al cliente y éste se retira del local”.

Por otro lado, **Domínguez** (2016). En su tesis de investigación titulada: “Los Mecanismos del Control Interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca,2015”trabajando su investigación de forma descriptiva tuvo como objetivo general “Describir las principales características de los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, 2015” concluye que la investigación determinó que los restaurantes no cuentan con procedimientos de control interno, no aplican medidas en el

desarrollo de sus operaciones comerciales, ejecutándolas empíricamente, de acuerdo a sus conocimientos.

2.1.3 REGIONAL

En el trabajo de investigación **Rivera Fernando (2017)** ; en su tesis denominada “Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas de servicios del Perú, rubro restaurants.Caso restaurant cevicheria el tio Jhony empresa EIRL Sullana (2017)” trabajando su investigación de forma cuantitativo, no experimental, tuvo como objetivo general “Determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurante cevicheria “EL TIO JHONY EIRL Sullana 2017” concluye que no se identifican y analizan periodicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredients, produccion y venta de platos; debido a que no hay mecanismo de control interno en las diversas operaciones comerciales.

Según **Girón,M(2016)** en su tesis denominada “Los Mecanismos de Control Interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de Gestión en el periodo 2015” trabajando su investigación de tipo descriptivo, tuvo como objetivo general determinar los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes, del

distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el periodo 2015, se concluyó que el impacto de los mecanismos de control interno administrativo fue positivo debido a que se cumplieron parcialmente las normas de Control Interno

Carhuachinchay, N (2016), en su tesis titulado “Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2016”, realizada en la Universidad católica los ángeles de Chimbote, Piura-Sullana, cuyo objetivo fue analizar los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2016. Los resultados indican que el 93% de las empresas en investigación cuentan con extintores operativos vigentes y señalización de las zonas de escape y seguridad en caso de emergencia. En cumplimiento del D.L. Se pudo obtener información que sólo 10 % de empresas en estudio mantienen a sus trabajadores registrados en el Ministerio de Trabajo (MTPE), el 77% mantiene algunos registrados. La mayoría presenta un control interno con algunas deficiencias en sus diversos procesos. Se concluye que el inadecuado control interno afecta negativamente sus resultados de gestión.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1 Teorías General del Control Interno

Para poder asegurarnos de la correcta aplicación de los sistemas de Control Interno, es necesario seguir un conjunto de procedimientos, técnicas o

normativas que se rigen. Los pasos a seguir necesarios para una óptima aplicación de los diversos Sistema de Control Interno (En adelante S.C.I.) es necesario primero que nada establecer una normativa para que sea aplicada por todo el personal que pertenezca a la empresa que se está aplicando, seguido a esto se tiene que realizar una medición de los desempeños realizados por los colaboradores para así después realizar una comparación más específica de lo analizado en la empresa con los estándares determinados que existen para medir la eficacia de los S.C.I. Junto con lo realizado anteriormente se deben tomar acciones reparativas y correctivas para toda deficiencia que tenga la empresa en sus operaciones, optimizando el desempeño y la operatividad general dentro de la empresa. Desde los últimos años, debido a los problemas como fraudes, corrupción, en las entidades y/o empresas se han visto obligadas en fortalecer sus empresas implementando un control interno.

Mantilla **Fuente especificada no válida.** señala que el control interno contiene el plan de la organización, así como también todos los métodos y medidas que implementa una organización con el objetivo de salvaguardar su patrimonio, verificar la precisión y la veracidad de sus datos contables, de esta manera promover la eficiencia operacional y también fomentar la adherencia a las políticas preescritas de la empresa.

Por su parte Barquero **Fuente especificada no válida.** sostiene que el control interno comprende el plan de organización, así como también el conjunto de

métodos y procedimientos, los cuales garantizan a la empresa que los activos estén protegidos, que los registros contables sean auténticos y finalmente que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen de acuerdo a las directrices marcadas por la dirección de la empresa.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1 Definición

El control interno es el conjunto de procedimientos, planeamiento y organización, con el propósito de salvaguardar los activos de la empresa, para lograr verificar la información económica y financiera con exactitud y evaluar el óptico desempeño de los colaboradores administrativos y operativos de la entidad.

Se puede decir que es una técnica de estructura, métodos, ordenamientos y acciones coordinadas entre los administradores, empleados y personal administrativo de la organización, de modo que las labores administrativas tengan la garantía razonable de cumplir con los objetivos señalados por el titular o empleado elegido. Define también, que surge la necesidad de valorar, integrar la eficiencia, eficacia, razonabilidad, oportunidad, protección, salvaguarda y seguridad de los patrimonios y ordenamientos de la entidad. Debe asumir la responsabilidad por las actitudes individual por las decisiones y actividades de su empresa. El Control Interno tiene la finalidad

identificar los riesgos y las amenazas hacia el respeto de una serie de fines y objetivos, al mismo tiempo evalúa actividades efectuadas por la organización.

Para Estupiñan (2012), “el control interno consiste en establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades”. El autor indica que la actividad de control depende del entorno o ambiente que se desarrolla en la empresa; es decir, el personal es el que tiene la responsabilidad de controlar sus propias actividades en un ambiente promovido desde la propia empresa.

Según Yarasca (2013), “Un sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta, donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio”. Según el autor, el control interno está dirigido por quienes dirigen las empresas, imponiendo sus principios, normas e indicando la forma como deben realizarse las diversas actividades con la finalidad de mejorar los niveles de control en la empresa, principalmente en lo referente a la prevención y detección de faltantes, fraudes y errores en las actividades operativas de la empresa.

Según la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, (2013) define el control interno como un Proceso integral que, efectuados por

el titular, funcionarios y servidores de una determinada entidad, diseñado para enfrentar a los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los objetivos planteados. Además, indica que para el Perú se tiene como referencia el Marco Integrado de control Interno.

2.3.2. Objetivo del Control Interno

Según la Contraloría General de la República el Control Interno busca:

- a. Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- b. Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- c. Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- d. Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- e. Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- f. Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.

g. Promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía.

2.3.3. Importancia del Control Interno

El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación, se presentan los principales beneficios.

a. La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.

b. El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.

c. El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.

d. El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.

e. El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

El control interno es importante porque permite establecer medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen planes exitosamente, además se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos, localiza a los actores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas, proporcionando información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación, permite reducir costos y ahorra tiempo al evitar errores, sin embargo su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración, consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa (Torre, 2015).

2.3.4. Limitaciones de Control Interno.

Como se ha visto en el acápite anterior, el Control Interno puede proporcionar información administrativa sobre las operaciones de la entidad y apoyar a la toma de decisiones de una manera informada, ayudando con el logro de sus objetivos. Sin embargo, frecuentemente, se tiene expectativas mayores de lo que puede brindar. Un sistema de Control Interno, aun cuando haya sido bien diseñado, puede proveer solamente seguridad razonable -no absoluta- del logro de los objetivos por parte de la administración. La probabilidad de conseguirlos está afectada por limitaciones inherentes al entorno del sistema de Control Interno. Algunas de estas limitaciones son:

- a. Los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos.
- b. Pueden ocurrir fallas por simples errores o equivocaciones.
- c. Los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas y la administración podría sobrepasar el sistema de control interno.
- d. El diseño de un sistema de Control Interno puede hacerse sin considerar el adecuado costo-beneficio, generando ineficiencias desde el diseño.

2.3.5. Características de Control Interno.

Establecer una estructura estándar de Control Interno que soporte los procesos de Implementación, unifique los criterios de control y garantice un control corporativo a la gestión de la entidad que le permita el cumplimiento de sus objetivos. (i)Motivar la construcción de un entorno ético alrededor de la función Administrativa de la empresa. (ii)Mantener una orientación permanente a controlar los riesgos que pueden inhibir el logro de los propósitos de las empresas. (iii)Establecer la comunicación como un proceso de control a la transparencia y la divulgación de información a los diferentes grupos de interés. (iv)Otorgar un valor preponderante a la evaluación ya sea este del orden administrativo, financiero u operativo realizado por la Unidad de Control Interno o por los órganos de Control legalmente establecidos. (v)Dar mayor relevancia a los Planes de Mejoramiento, como

herramienta que garantice la proyección de la entidad hacia la excelencia y calidad total. (vi) Está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, verificación, información y operacionales de la respectiva organización. (vii) Pertenece a la máxima autoridad de la entidad la responsabilidad de establecer y perfeccionar el sistema de control interno y adecuarse a la estructura, característica y misión de la entidad. (viii) La auditoría interna, o a quien designe la máxima autoridad, es la encargada de evaluar de forma independiente la eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del Sistema de Control Interno de la organización y proponer a la máxima autoridad de la empresa las recomendaciones para mejorarlo o actualizarlo. (ix) El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización (como la sal en la preparación de las comidas. (x) Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes. (xi) Los mecanismos de control se deben encontrar en la redacción de todas las normas de la organización. Oportunidad (Cruz & Dávila, 2016).

2.3.6. Tipos de Control Interno.

1. Controles administrativos, son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tienen relación directa con la confiabilidad de los registros contables. Ejemplo de un control administrativo, es el requisito de que los trabajadores deben ser instruidos en las normas de seguridad y salud de su puesto de

trabajo, o la definición de quienes pueden pasar a determinadas aéreas de la empresa (Huamán, 2017).

2. Controles contables, son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales, como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable. Ejemplo: la normativa de efectuar un conteo físico parcial, mensual y sorpresivo de los bienes almacenados. (Villacorta, 2016).

2.3.7. Componentes del Control Interno

El control interno, según el informe COSO I consta de cinco componentes relacionados entre sí, los que funcionan de manera, en que el nivel ejecutivo dirige a la entidad, y están integrados en el proceso de dirección; tales componentes del control interno son considerados como el conjunto de normas las cuales se utilizan con el objetivo de medir el control interno y la efectividad de su operación (Cruz & Dávila, 2016).

2.3.7.1. Ambiente de control

El medio ambiente en el que se desenvuelve la empresa, y establece la forma de como una organización influye en la conciencia de su gente, ya que son el motor que impulsa a

la organización, es el fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura, dentro de este componente se evalúa (Araujo, 2015):

- ❖ Integridad y valores éticos.
- ❖ Compromiso de competencia profesional.
- ❖ Consejo de Administración y Comité de Auditoría.
- ❖ La Filosofía de Dirección y el Estilo de Gestión.
- ❖ Estructura organizativa.
- ❖ Asignación de autoridad y responsabilidad.
- ❖ Políticas y prácticas en materia de los recursos humano.

2.3.7.2 Evaluación de los riesgos

Para evaluar los riesgos de una entidad, debemos identificar y analizar las implicaciones de los riesgos relevantes, tanto para la entidad como para cada una de las actividades, teniendo en cuenta los factores externos e internos que pudiesen influir en la consecución de los objetivos y elaborar una estrategia para minimizar su impacto (Cruz & Dávila, 2016).

2.3.7.3. Actividades de control

Estas actividades son facilitadas por directivos, ya que son el conjunto de políticas y además de procedimientos que

ayudaran a asegurar el cumplimiento de los objetivos, permitiendo llevar aquellas acciones con el propósito de enfrentar futuros riesgos (Torre, 2015).

2.3.7.4. Información y comunicación

La empresa debe contar con un sistema de información que fluya a través de todos los niveles, que permita recoger y procesar la información tanto interna como externa de forma oportuna para la toma de decisiones. La información debe ser comunicada en toda la organización para que surta los efectos que se desean obtener, debe ser eficaz en todos los niveles y con personas ajenas a la empresa (Paguay & Ortiz, 2018).

2.3.7.5 Supervisión y monitoreo

La supervisión le corresponde a la administración proporcionando una adecuada estructura de control interno para el desarrollo de las operaciones, mediante actividades de supervisión periódicas para prevenir deficiencias y corregirlas de manera oportuna (Chavarría, 2017).

2.4. CASO DE ESTUDIO

La empresa “Bar Restaurante Picantería la Santitos SRL”. Ha sido constituida el 06 de enero del año 2011, inscrita en Registros Públicos como persona jurídica e identificada con RUC 20526284071; acogida al régimen general –de

tercera categoría, con domicilio fiscal en Calle Libertad N° 1001-departamento de Piura. Teniendo como único gerente al señor Faustino López García con documento de identidad N° 02848470. Esta empresa ingresa al rubro de Restaurantes servicios al cliente por realizar actividades de venta de comidas típicas, bebidas y además complementando sus servicios de delivery con sus productos en distintas zonas de la ciudad gozando a la fecha de gran prestigio gastronómico y así ha logrado ubicarse en las promeras de su rubro. Esta empresa al estar acogida al Régimen General afronta una carga tributaria en los siguientes tributos: Impuesto General a las Ventas (I.G.V), Renta de Tercera Categoría, Essalud, Sistema Nacional de Pensiones.

Desde sus inicios se caracterizó por ser una de las empresas más competitivas de la región brindando un buen servicio al cliente y agradando el paladar de sus comensales con la exquisita preparación de sus platos típicos. La comida norteña tiene un merecido sitio en el mapa culinario del Perú; siendo la región de Piura una zona estratégicamente privilegiada favoreciendo la cocina piurana además de su proverbial “buena mano”, la excelente disposición de espléndidos recursos con un litoral rico en pescado y mariscos, así como una variada provisión de carnes que incluye res, patos, cabritos, pavitas etc; que les permite ofrecer una variada carta de potajes que hace que el Restaurante “ La Santitos” ocupe un lugar importante en nuestra comunidad.

La parte administrativa de la empresa está a cargo de la señora Lorena Cruz Vice, engranaje operativo en el área de administración del restaurante,

destacándose aquí: el área de caja, área contable, jefe de cocina y atención al público.

Esta empresa no cuenta con un control interno en el área administrativa por tanto el estudio de esta investigación tratará específicamente en dar a conocer la importancia y la implementación de un control interno en la empresa Bar Restaurante Picantería la Santitos SRL-Piura-2019.

2.4.1. MISIÓN

Esta empresa tiene como misión: “Brindarles la mejor calidad y exquisita sazón especial de comida, utilizando productos de buena calidad para la satisfacción de sus clientes.”

2.4.2. VISIÓN

Convertirse en el año 2024 ser el mejor destino Gastronómico típico de la región Piura siempre buscando la excelencia y satisfacción de nuestros clientes.

2.5. ORGANIGRAMA



III. HIPÓTESIS

Según Neil Salkind, manifiesta que surge una hipótesis cuando las preguntas se transforman en declaraciones que expresan la relación entre variables como un enunciado del tipo sí; además es una extensión objetiva de la pregunta que se planteó originalmente (Díaz, 2015)

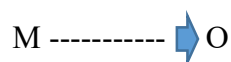
Una hipótesis es una afirmación en forma de conjetura de las relaciones entre dos o más variables, las hipótesis son siempre planteadas en forma de oraciones declarativas y relacionan variables con variables, sea en forma general o específica (Díaz, 2015).

Para el presente estudio no se formularán hipótesis porque su alcance no implica una influencia o causalidad. (Hernández, Fernández y Baptista, p. 140, 2015).

IV. METODOLOGÍA

4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño que se utilizó es de tipo descriptivo no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable y se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto. El tipo de investigación es Cualitativo



Donde:

M = Muestra conformada por la empresa encuestada.

O = Observación de la variable principal.

4.2. UNIVERSO Y MUESTRA

Población

Está constituida por la empresa del sector servicios rubro restaurante “Bar Restaurante Picantería la Santitos SRL” Piura-2019.

Muestra

Representativa es el área administrativa la empresa del sector servicios rubro restaurante “Bar Restaurante Picantería la Santitos SRL” Piura-2019.

4.3. DEFINICION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

4.3.1. Independiente

Como sucede en las definiciones, es muy común no llegar a un acuerdo universal para referirnos a un solo concepto; sin embargo, se suele buscar siempre un término aproximado; de este modo hay que tomar en cuenta que el término control interno no debe ser tan rígido,

por el contrario, adecuarse a las peculiaridades y necesidades que tienen las instituciones estatales. No obstante, es necesario tener algunos parámetros que permitan a las organizaciones realizar seguimiento y evaluación a fin de informar sobre de los resultados en un lenguaje común. Por lo general, los problemas que puedan existir y las soluciones de una institución suelen realizar cambios estructurales entretanto se incrementen el N° de trabajadores, atenciones y complejidad de sus acciones.

4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1. Técnica

Son medios empleados para recolectar información entre los que descartan la observación, cuestionario, entrevista, encuestas en el acopio de datos de información es necesario observar, registrar de forma dialogada y/o esquemática, entrevistar, acceder a distintas fuentes de información reconstruir contenidos de las lecturas retratar la realidad de la investigación con el uso de la técnica de la encuesta.

4.4.2. Instrumento

Se utilizó como instrumento el cuestionario pre estructurado con 70 preguntas relacionadas a la investigación.

4.5. PLAN DE ANÁLISIS

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se realizó de la estadística descriptiva. Así mismo, para la tabulación y obtención de los resultados donde se dice que para lograr buenos resultados en el objetivo general realizamos de manera detallada un estudio que nos ayudará a obtener información clara y precisa de todos los movimientos que se realizan en la empresa rubro- servicios “Bar Restaurante Picantería la Santitos SRL” Piura-2019”.

En los objetivos específicos se realizó un temario que será aplicado a todo el personal que labora en dicha empresa, el cual tiene vínculos con las bases teóricas y los antecedentes expuestos en la investigación, para ello debemos observar detenidamente los resultados y realizaremos un desarrollo que de tal manera reconozcamos lo deficiencias y así poder realizar un análisis comparativo.

4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área administrativa de la empresa rubro servicios “Bar Restaurante Picantería la Santitos S.R.L”, Piura-2019.

Problema	Enunciado	Objetivos		Variable de estudio	Metodología
		General	Específico		
¿Cuales son factores relevantes del Control Interno en el área administrativa de la empresa “Bar Picanteria La Santitos SRL”, Piura-2019?	¿Las oportunidades de Control Interno mejoran las posibilidades en el área administrativa del Bar Restaurante Picantería La Santitos SRL de la ciudad de Piura-2019?	Determinar las oportunidades del Control interno en la Area Administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa Bar Restaurante Picanteria La Santitos SRL de Piura-2019.	-Establecer las oportunidades del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa Bar Restaurante Picantería La Santitos SRL de Piura- 2019. -Describir las oportunidades del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades del restaurante Bar Restaurante Picantería La Santitos SRL de Piura – 2019. -Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa Bar Restaurante Picantería La Santitos SRL de Piura – 2019.	Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de administración.	Tipo: Culitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental, bibliográfico, documental y de caso. Técnica de revisión: Bibliográfica, documental y de caso. Instrumento: Cuestionario

4.6. PRINCIPIOS ÉTICOS

Principios que rigen la actividad investigadora:

Protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia. El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica: La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

Consentimiento informado y expreso: En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. RESULTADOS

5.1. RESULTADOS

5.1.1. Respecto al objetivo específico N°01

Establecer las oportunidades del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa Bar Restaurante Picantería La Santitos SRL de Piura- 2019.

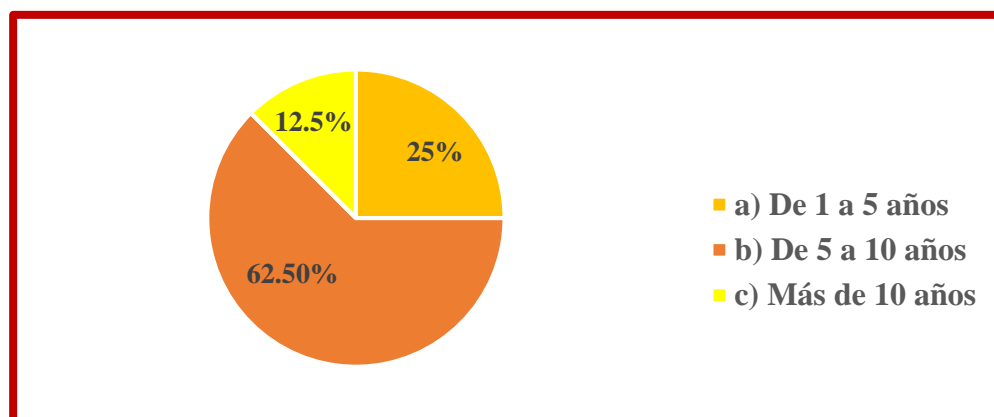
INFORMACION GENERAL

TABLA N° 1 ¿Cuanto tiempo de actividad comercial tiene la empresa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) De 1 a 5 años	2	25.0 %
b) De 5 a 10 años	5	62.5 %
c) Más de 10 años	1	12.5 %
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 25% de los encuestados considera que la empresa tiene entre 1 a 5 años de tiempo de actividad comercial de la empresa, mientras un 62.5% considera que la empresa tiene entre 5 a 10 años de tiempo de actividad comercial y finalmente el 12.5% que la empresa tiene mas de 10 años de tiempo de actividad comercial.



Distribución porcentual del tiempo de actividad según encuesta

Gráfico N° 1/ Fuente Tabla N°1

TABLA N° 2 ¿Cómo está constituida legalmente su empresa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec.	Abs.
a) Persona Juridica	6	75 %	
b) Persona Natural	2	25 %	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 75 % de los encuestados afirman que la empresa está legalmente constituida como persona jurídica y 25 % de los encuestados consideran que la empresa legalmente esta constituida como persona natural.

Distribución porcentual de la constitución de la empresa según encuesta

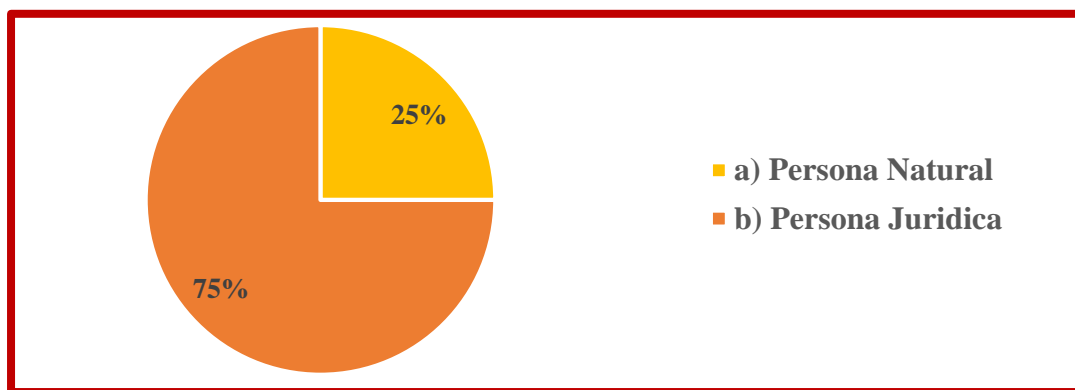


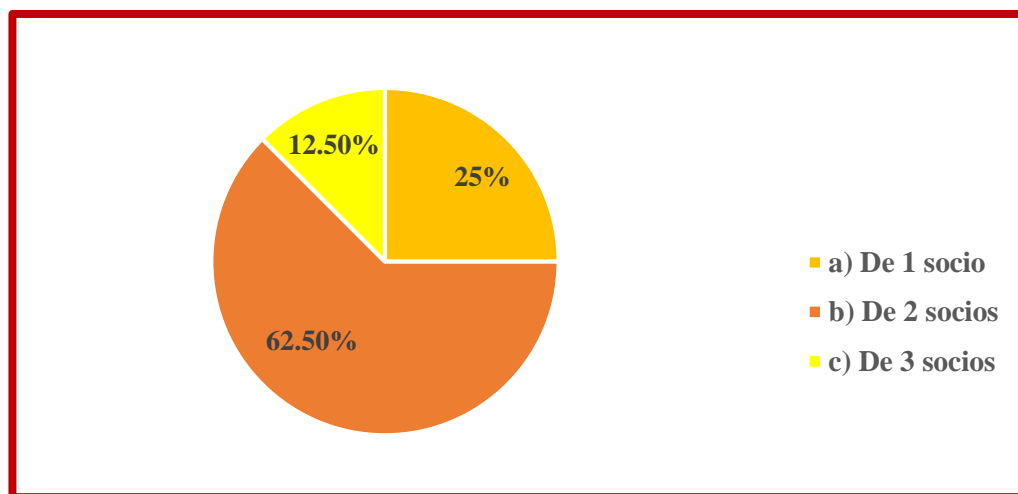
Gráfico N° 2/ Fuente Tabla N°02

TABLA N° 3 ¿Cuántos socios son en la empresa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) De 1 socio	2	25 %
b) De 2 socios	5	62.5 %
c) Más de 3 socios	1	12.5 %
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 25 % de los encuestados contestaron que la empresa tiene un socio, un 62.5 % expresaron que existen dos socios en la empresa y el 12.5 % considera que hay tres socios lo cual genera una confusión en el ámbito de los trabajadores al no tener clara el nivel jerarquico de la empresa empleadora.



Distribución porcentual de la cantidad de socios existentes según encuesta

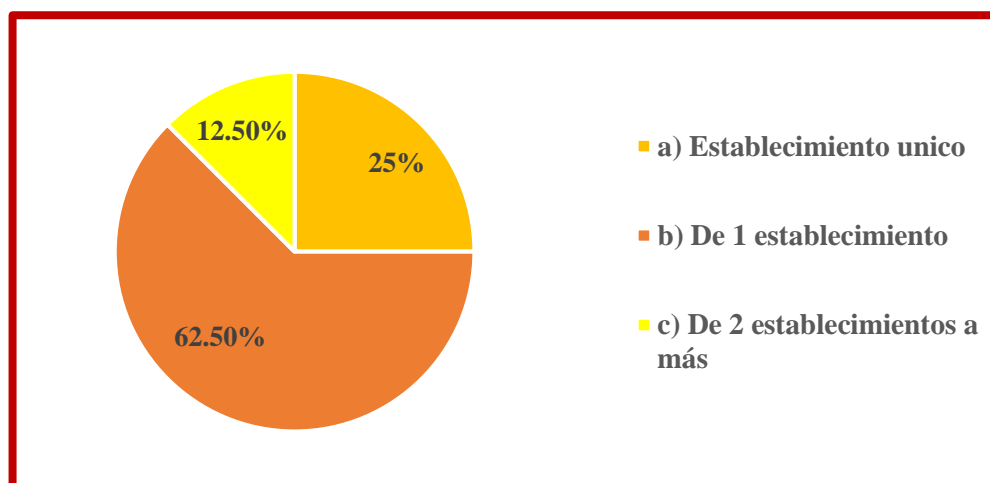
Gráfico N° 3/ Fuente Tabla N°03

TABLA N° 4 ¿Cuántos establecimientos tiene su empresa,incluyendo esta?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Establecimiento único	2	25%
b) 1 establecimiento más	5	62.5%
c) 2 establecimientos más	1	12.5%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado.

De acuerdo con los resultados tabulados el 25% de los encuestados considera que solo hay un establecimiento existente, el 62.5% contestó que la empresa cuenta con dos establecimientos y el 12.5% contestaron que tienen más de dos establecimientos.



Distribución porcentual de la cantidad de establecimientos existentes según encuesta

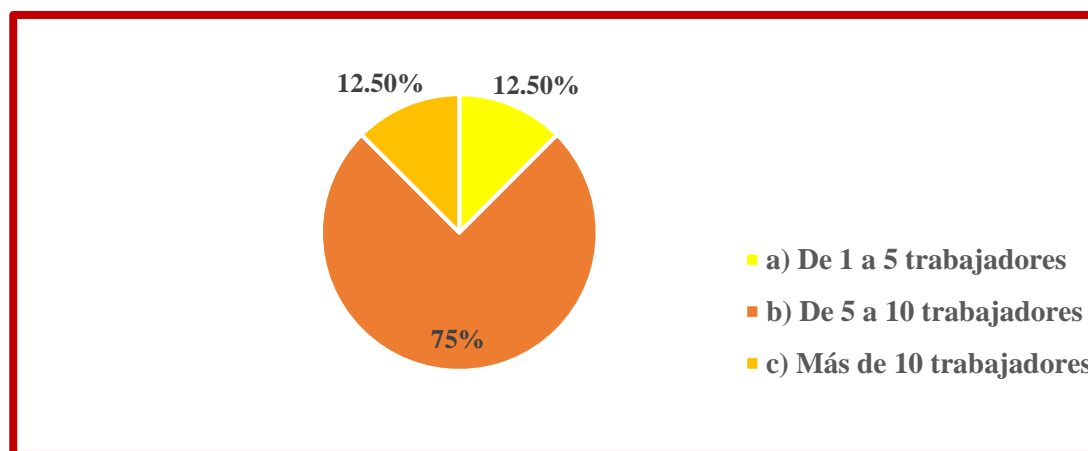
Gráfico N° 4/ Fuente Tabla N°04

TABLA N° 5 ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) De 1 a 5 Trabajadores	1	12.5%
b) De 5 a 10 Trabajadores	6	75%
c) Mas de 10 Trabajadores	1	12.5%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Después de haber efectuado los resultados tabulados el 12.5% de los encuestados considera que hay entre 1 y 5 trabajadores laborando en el establecimiento y el 75% está plenamente seguro que existen entre 6 a 10 trabajadores laborando en la empresa y el 12.5% de los encuestados considera que hay más de 10 trabajadores.



Distribución porcentual de la cantidad de trabajadores que laboran según encuesta

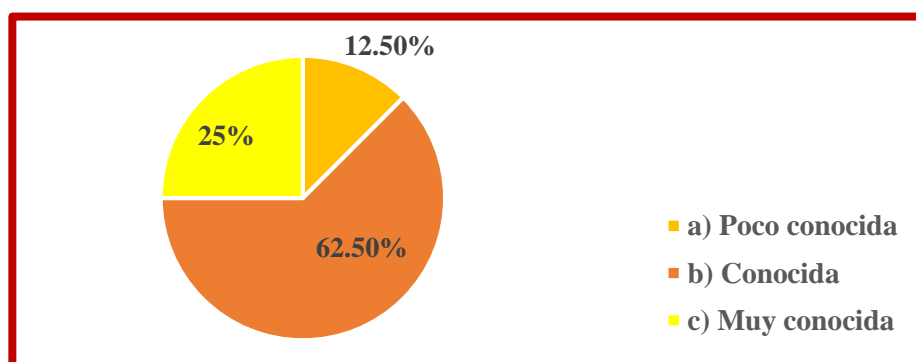
Gráfico N° 5/ Fuente Tabla N°05

TABLA N° 6 ¿Cómo considera a su empresa en su localidad?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Poco conocido	1	12.5%
b) Conocido	5	62.5%
c) Muy conocido	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Las respuestas obtenidas en esta pregunta evidencian la percepción que tiene los trabajadores del lugar que ocupa su centro laboral en la comunidad piurana, siendo los resultados tabulados el 12.5% de los encuestados considera que la empresa es poco conocida, un 62.5% contestó que la empresa es conocida en todo el ámbito del cercado de Piura dando lugar a que el público es bien acogido en este lugar y un 25% de los encuestados tiene la seguridad de la empresa sea muy conocida según dicen que por la cantidad de personas influyentes que llegan al lugar característica que debe ser aprovechada por los socios para generar mas empatía entre el personal y la empresa.



Distribución porcentual de la empresa si es conocida según encuesta

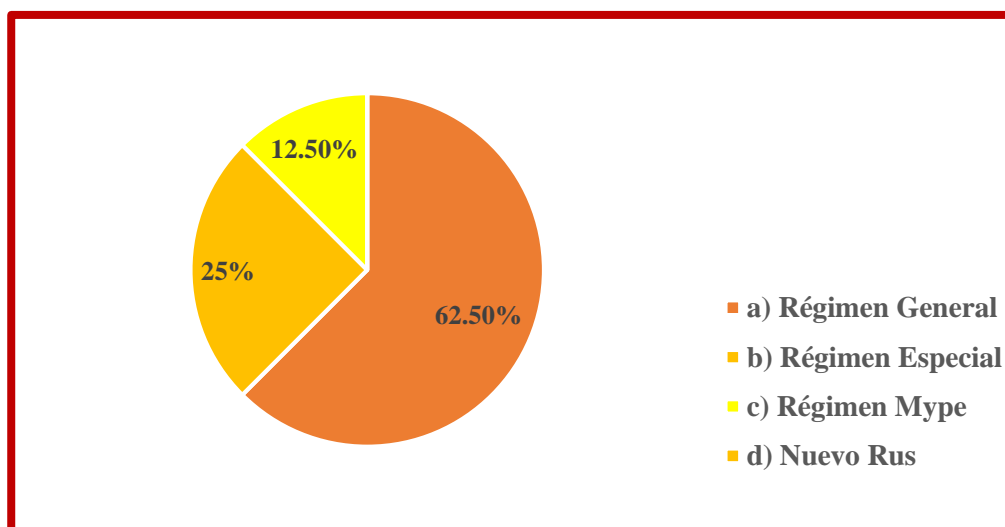
Gráfico N° 6/Fuente Tabla N°06

TABLA N° 7 ¿En que Régimen Tributario se encuentra?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Régimen General	5	62.5%
b) Régimen Especial	2	25%
c) Régimen Mype	1	12.5%
d) Nuevo Rus	0	0
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 62.5% de los encuestados tiene conocimiento de que la empresa se encuentra inscrita en el régimen general por tanto este grupo de trabajadores esta consiente que la empresa cumple con las leyes tributarias, el 25% del personal encuestado considera que la empresa está inscrita en el régimen especial de renta y por último el 12.5% considera a la empresa que esta se encuentra en el régimen Mype tributario.



Distribución porcentual del régimen tributario en que se encuentra la empresa según encuesta

Gráfico N° 7/ Fuente Tabla N°07

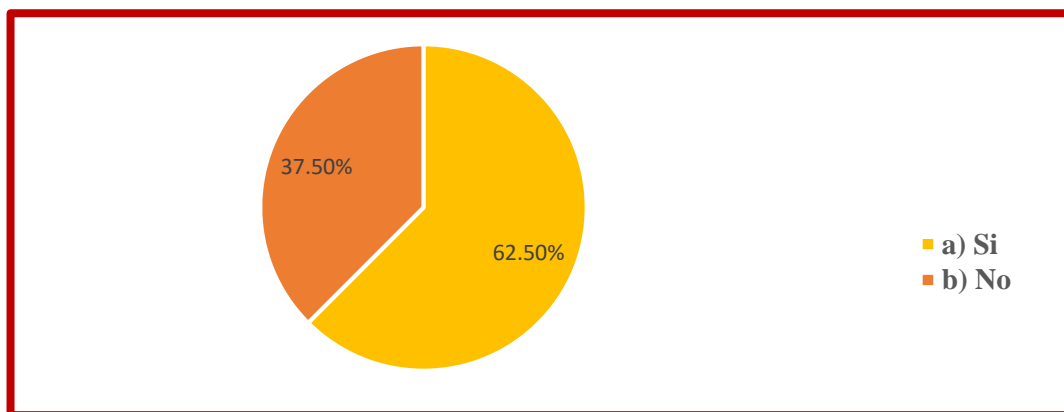
CONTROL INTERNO ADMINISTRACION.

TABLA N° 8 ¿Las decisiones económicas son tomadas por una persona responsable de la Gerencia o se maneja de manera arbitraria?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	5	62.5%	Oportunidad
b) NO	3	37.5%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados, el 62.5% considera que toda decisión económica si cuenta con una persona responsable ejecutado por la gerencia generando la percepción de un buen manejo económico, mientras que 37.5% de los encuestados considera que la decisión en la empresa se maneja de manera arbitraria.



Distribución porcentual de la empresa si es conocida según encuesta

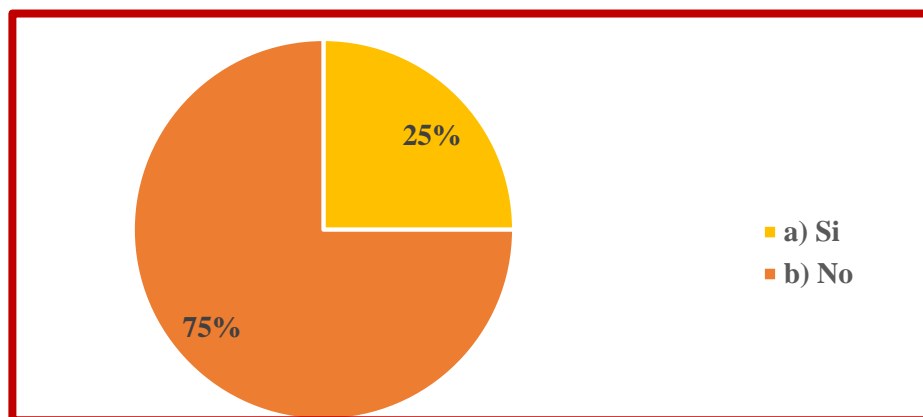
Gráfico N° 8/Fuente Tabla N°08

TABLA N° 9 ¿La Gestión de la empresa se maneja de manera empírica o se utiliza información financiera para la toma de decisiones?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilida
a) SI	2	25%	
b) NO	6	75%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados el 25% considera que la empresa emplea información financiera para la toma de decisiones, pero el 75% considera que la empresa esté tomando decisiones de manera empírica.



Distribución porcentual de la gestión de la empresa para la toma de decisiones según encuesta

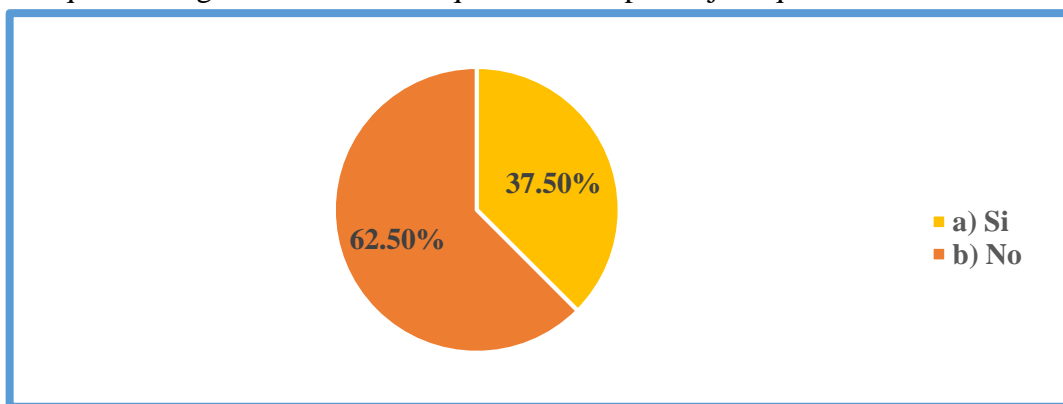
Gráfico N° 9/ Fuente Tabla N°09

TABLA N° 10 ¿La empresa cuenta con un Organigrama?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	5	62.5%	Oportunidad
b) NO	3	37.5%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados el 37.5% de los encuestados considera que no existía un organigrama, mientras que el 62.5% de los encuestados considera que la empresa cuenta con un organigrama lo cual facilita los canales de comunicación entre los colaboradores de la empresa, y así poder ejecutar la toma de decisiones de manera oportuna, ya que ante cualquier contingencia tienen claro quien es su superior jerárquico.



Distribución porcentual si es que la empresa cuenta con un organigrama según encuesta.

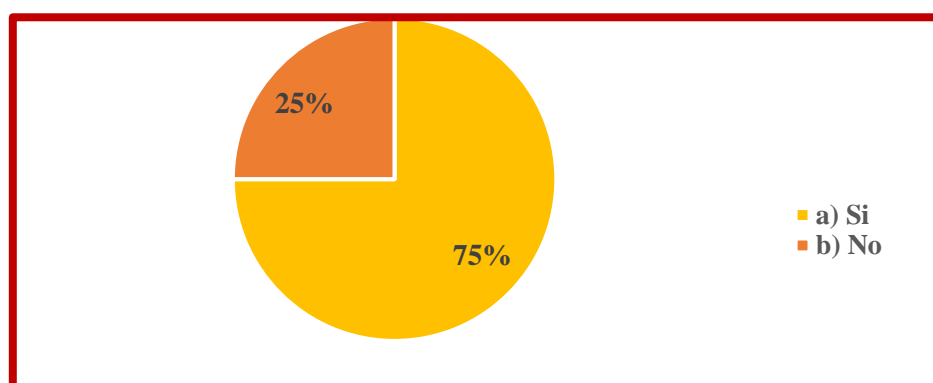
Gráfico N° 10/ Fuente Tabla N°10

TABLA N° 11 ¿Considera que el establecimiento del control interno dentro de esta empresa estimularía las buenas prácticas en el desarrollo de sus actividades?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	6	75%	Oportunidad
b) NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Después de haber realizado las tabulaciones respectivas se considera que el 75% de los encuestados considera que el establecimiento de normas de control interno dentro de la empresa estimula las buenas practicas en el desarrollo de sus actividades y un 25% las considera innecesarias; situación que debe ser aprovechada por la empresa ya que las implementaciones de normas de control interno serían bien recibidas por parte de la mayoría del personal.



Distribución porcentual considera que un control interno en la empresa estimula al buen desempeño del personal según encuesta

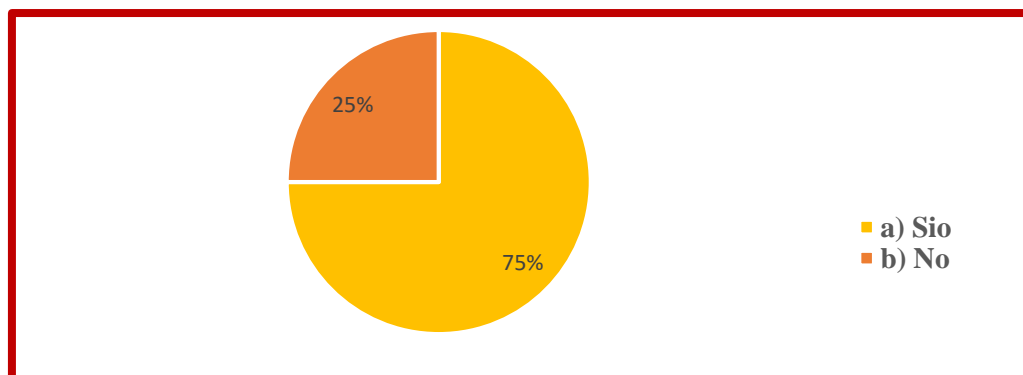
Gráfico N° 11/ Fuente Tabla N°11

TABLA N° 12 ¿Considera que el establecimiento del control interno en esta empresa ayudaría evitar posibles fraudes en sus operaciones diarias?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	6	75%	Oportunidad
b) NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Nuevamente evidenciamos la buena disposición de los trabajadores ante la implementación de normas de control interno obteniendo una aceptación del 75% de los encuestados, que consideran que el establecimiento de las referidas normas evitaría probables fraudes y equivocaciones en las operaciones diarias conllevando a que exista un respaldo de todo tipo de movimiento en la empresa y un 25% lo sigue considerando innecesario .



Distribución porcentual considera que un control interno en la empresa ayuda evitar fraudes y confusiones según encuesta

Gráfico N° 12/Fuente Tabla N°12

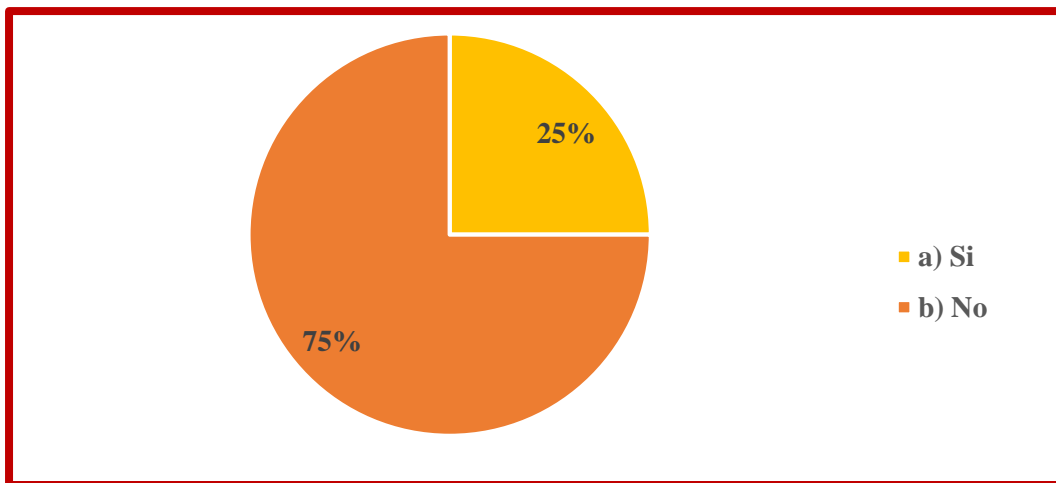
CONTROL INTERNO EN EL PERSONAL

TABLA N° 13 ¿La entidad cuenta con área de Recursos Humanos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	2	25%	
b) NO	6	75%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Se evidencia que la empresa no cuenta con un área especializada en Recursos Humanos, que, a pesar de no contar con un gran número de personal, pero siendo una empresa de servicios que atiende al público, son los trabajadores los mayores representantes de la empresa, considero que si deberían contar con un área especializada que conozcan sus necesidades y la motivación para laborar en la empresa.



Distribución porcentual si la empresa cuenta con un área de recursos humanos según encuesta

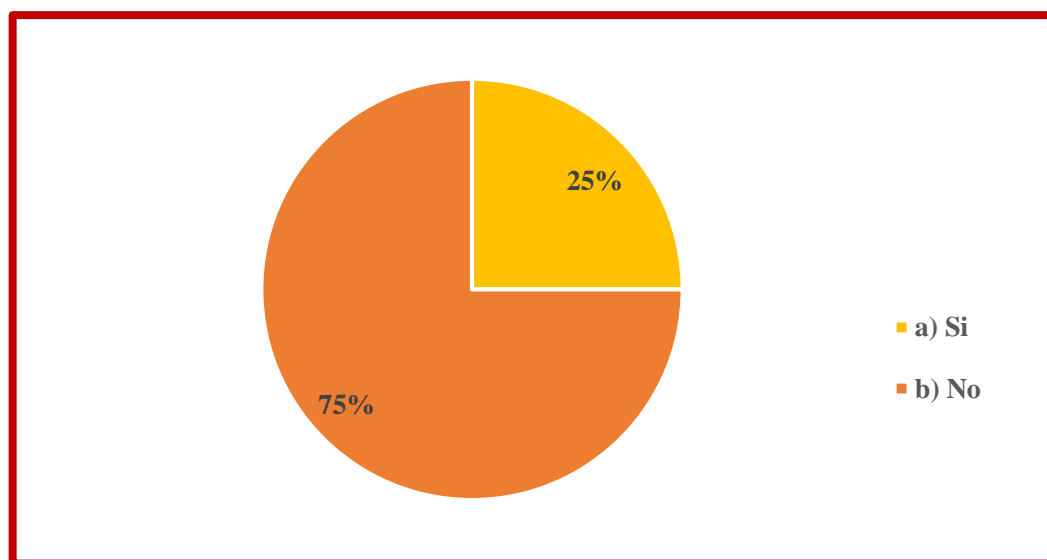
Gráfico N° 13/Fuente Tabla N°13

TABLA N° 14 ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones en donde se defina la actividad y responsabilidad de cada uno de sus empleados?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	2	25%	
b) NO	6	75%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Es una consecuencia tangible que, al no contar la empresa con un departamento de Recursos Humanos, tampoco cuenta con un manual de organización y funciones (MOF), situación plenamente reconocida por el 75% de los encuestados que tiene claro la inexistencia de dicho manual que pueda definir que actividades y responsabilidades tienen cada uno de los empleados.



Distribución porcentual considera que en la empresa se cuenta con un manual de funciones según encuesta.

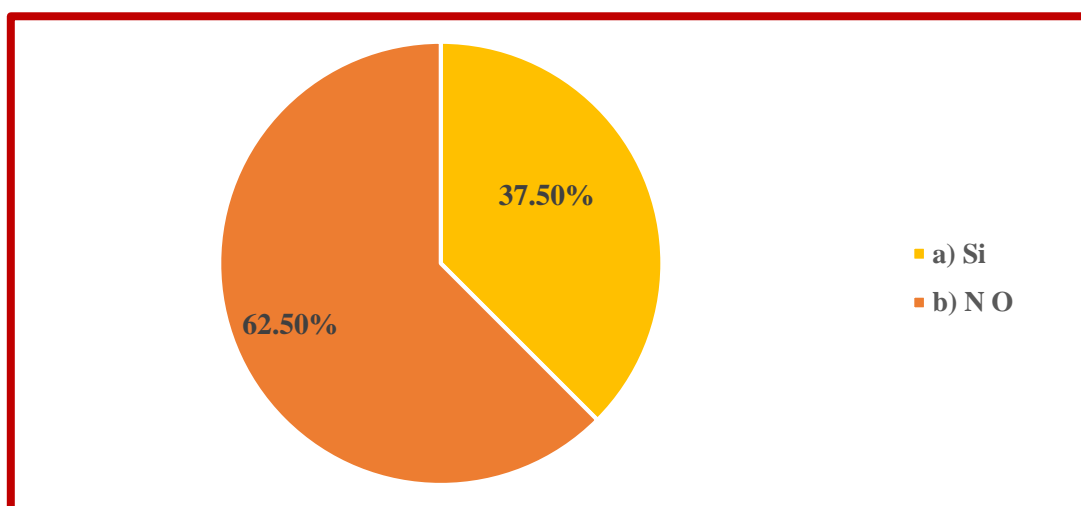
Gráfico N° 14/ Fuente Tabla N°14

TABLA N° 15 ¿El reclutamiento de su personal pasa por filtros establecidos por su empresa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	3	37.5%	
b) NO	5	62.5%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Luego de revisar los resultados tabulados el 37.5% del personal encuestado si manifiesta que para el ingreso de una persona a laborar en esta empresa se realizan diferentes exámenes ya sea de preparación, limpieza, atención al público etc. Y el 62.5% del personal encuestado expresa que al ingresar a laborar en esta empresa solo presentan CV, sin pasar por algún filtro establecido, lo que dificulta conocer con claridad los antecedentes laborales del nuevo personal a reclutar.



Distribución porcentual considera que en la empresa realiza reclutamiento a su personal según encuesta.

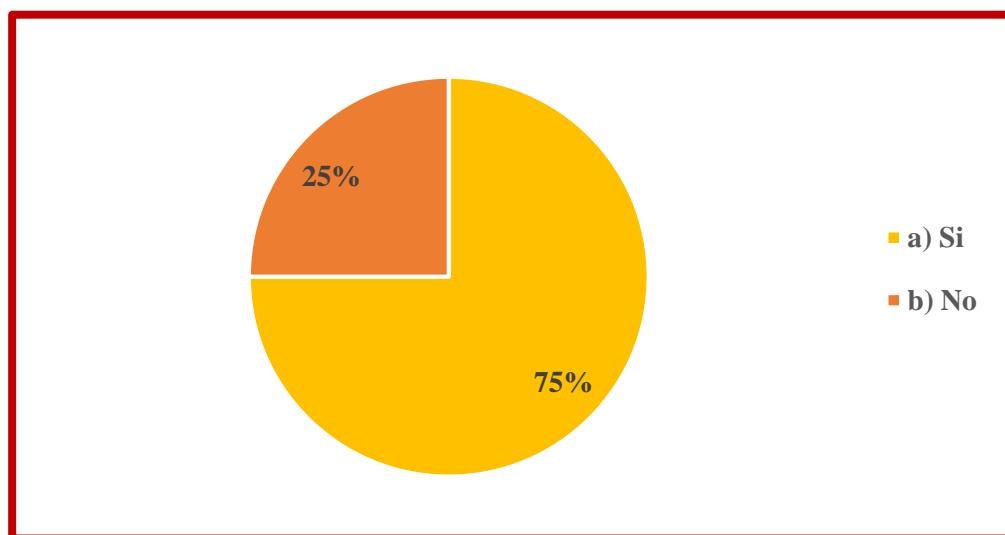
Gráfico N° 15/ Fuente Tabla N°15

TABLA N° 16 ¿Cuenta con implementos de seguridad para su personal?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	6	75%	Oportunidad
b) NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados un 75 % del personal encuestado considera que, si cuentan con implementos de seguridad, pero el 25 % del personal niega haberlo recibido generando así factores de riesgos importantes que podría atentar contra la integridad física de sus trabajadores.



Distribución porcentual la empresa cuenta con implementación de seguridad para su personal según encuesta

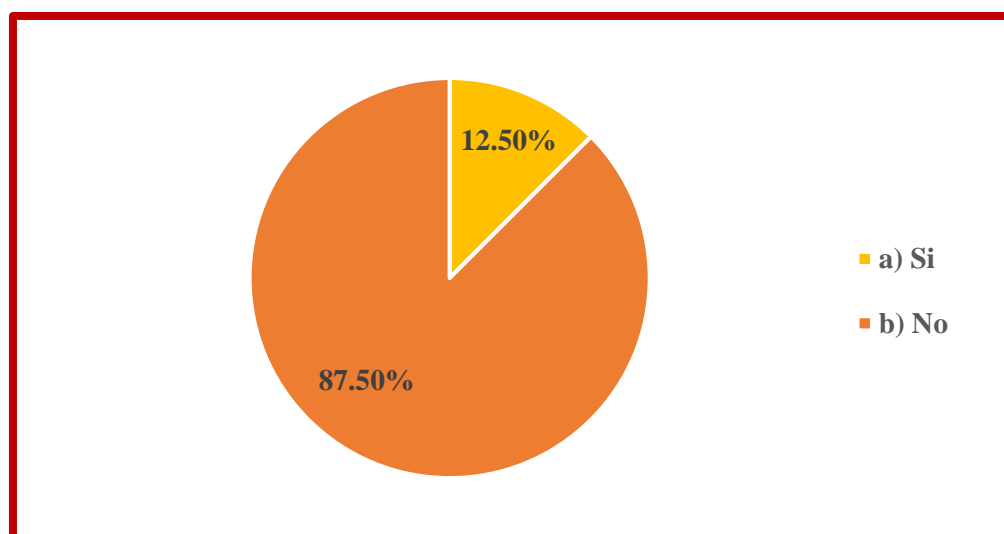
Gráfico N° 16/ Fuente Tabla N°16

TABLA N° 17 ¿Considera usted que su personal está altamente calificado para el desarrollo de sus actividades en cada área?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	1	12.5%	
b) NO	7	87.5%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Después de realizar la respectiva tabulación el 12.5% de encuestados afirma que la empresa cuenta con personal calificado para el desarrollo de sus actividades en cada área y un 87.5% del personal encuestado afirma que la empresa no cuenta con personal calificado ya que las distintas labores son realizadas por cualquier persona, al no haberse ejecutado los filtros de contratación en el momento oportuno, situación que influye en la consecución de sus objetivos.



Distribución porcentual de la calificación del personal en las distintas áreas según encuesta

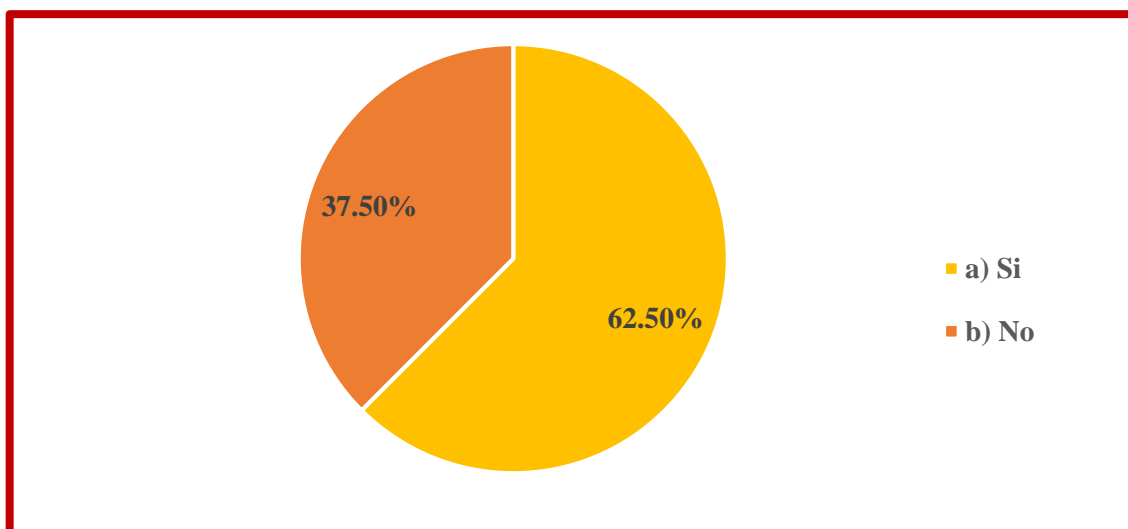
Gráfico N° 17/ Fuente Tabla N°17

TABLA N° 18 ¿Cuenta con un plan de contingencia ante un incendio?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	5	62.5%	Oportunidad
b) NO	3	37.5%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Una vez realizado los resultados tabulados podemos decir que un 37.5% de los encuestados considera que no existe un plan de contingencia ante un incendio, y el 62.5% de los encuestados contestaron que si existe un plan de contingencia ante un incendio.



Distribución porcentual si la empresa cuenta con un plan de contingencia según encuesta

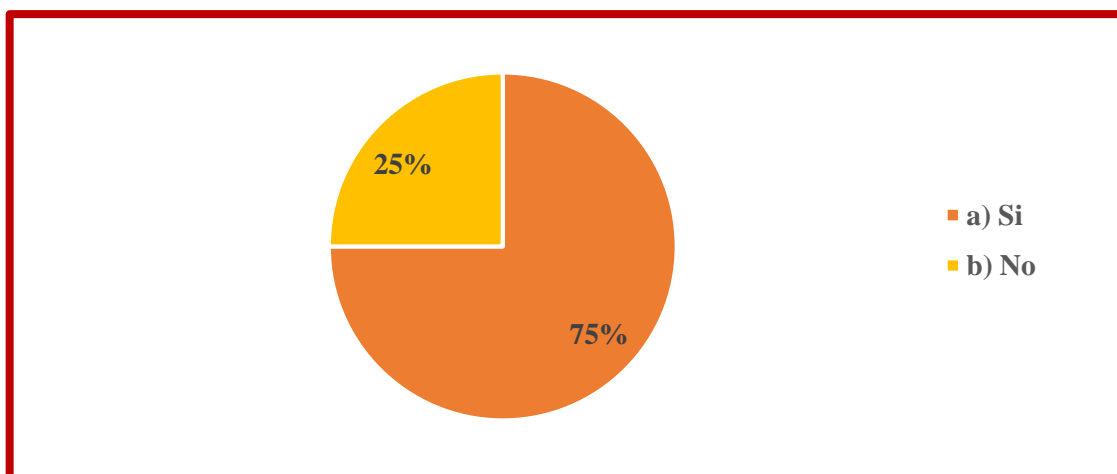
Gráfico N° 18/Fuente Tabla N°18

TABLA N° 19 ¿La empresa cuenta con certificado de Defensa Civil?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	6	75%	Oportunidad
b) NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados establecidos el 75% de los encuestados tiene conocimiento que la empresa cuenta con los documentos de certificación de Defensa Civil, evidenciando así la preocupación de la empresa de proteger la integridad de sus trabajadores y clientes, y el 25% de los encuestados expresaron que la empresa no tiene este certificado, quizá por no tener conocimiento.



Distribución porcentual si la empresa cuenta con certificado de defensa civil según encuesta

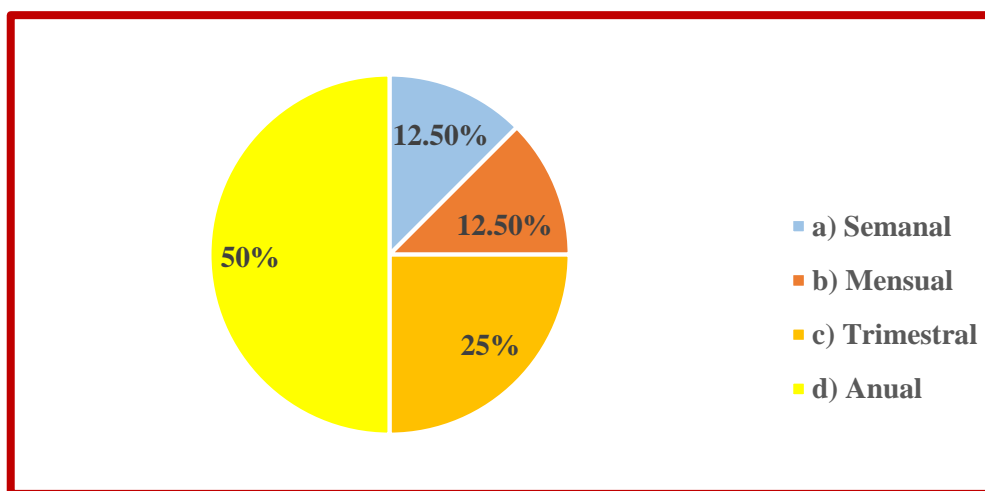
Gráfico N° 19/ Fuente Tabla N°19

TABLA N° 20 ¿Con que frecuencia usted brinda capacitaciones a su personal?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Semanal	1	12.5%
b) Mensual	1	12.5%
c) Trimestral	2	25 %
d) Anual	4	50%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Según los resultados de tabulación el 12.5% de los encuestados indican que se brindan capacitaciones semanales, el 12.5% indica que se realizan mensualmente, un 25% considera que estas capacitaciones se brindan cada tres meses y un 50% de los encuestados manifiesta que las capacitaciones son cada año esto quiere decir que la empresa no aplica un criterio de generalidad al momento de brindar sus capacitaciones. A pesar de que cuenta con un número pequeño de trabajadores.



Distribución porcentual si la empresa brinda capacitaciones a su personal según encuesta

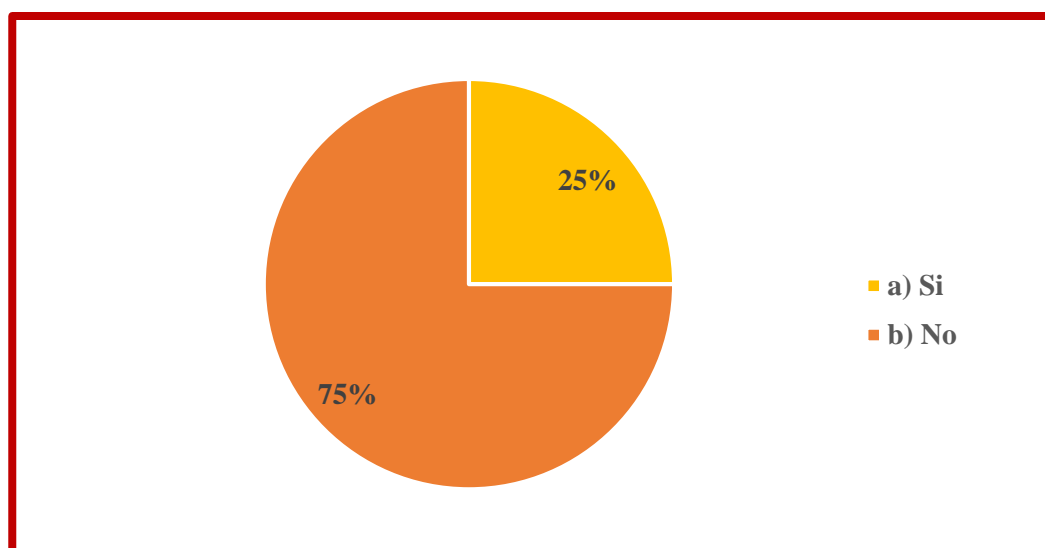
Gráfico N° 20/ Fuente Tabla N°20

TABLA N° 21 ¿Jerarquiza su rol de actividades de acuerdo al desarrollo de cada trabajador?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	2	25%	
b) NO	6	75%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabulación el 25% de los encuestados afirman que, si jerarquizan el rol de actividades de acuerdo al desarrollo de cada trabajador, pero el 75% del personal encuestado indica que no jerarquizan sus actividades en la empresa esto quiere decir que la empresa está limitando el trabajo del personal a su cargo, siendo ésta una consecuencia directa de no contar un manual de organización y funciones.



Distribución porcentual si la empresa jerarquiza el rol de sus actividades según encuesta

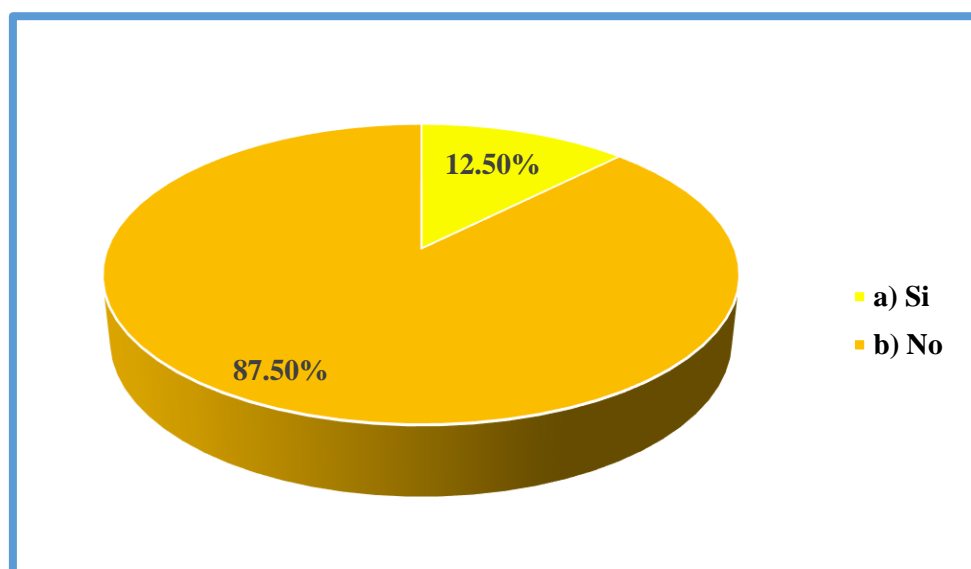
Gráfico N° 21/ Fuente Tabla N°21

TABLA N° 22 ¿La empresa cuenta con un registro de asistencia del ingreso y salida del personal?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	1	12.5%	
b) No	7	87.5%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Después de haber obtenido los resultados el 12.5% del personal encuestado indica que la empresa lleva registro de ingreso y salida de su personal, pero el 87.5% del personal encuestado afirma que para el ingreso y salida no se cuenta con un registro establecido, situación que podría generarles contingencias laborales con el ministerio de trabajo, que es el ente fiscalizador de todas las obligaciones laborales formales.



Distribución porcentual si en la empresa cuenta con un registro de ingreso y salida del personal según encuesta

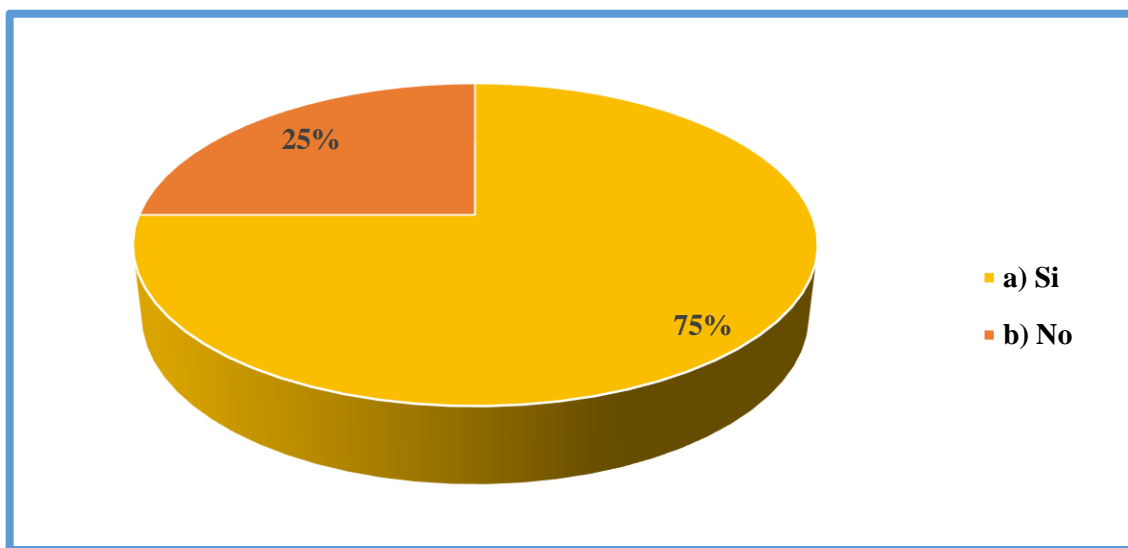
Gráfico N° 22 /Fuente

TABLA N° 23 ¿El personal que labora en la empresa cuenta con un uniforme establecido adecuado?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	6	75%	Oportunidad
b) No	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 75% del personal encuestado afirma tener un uniforme adecuado para realizar sus labores, indicando el 25 su disconformidad con los uniformes asignados, pero por otra parte un 25% indica que los uniformes establecidos no son los adecuados.



Distribución porcentual si en la empresa cuenta su personal con un uniforme establecido según encuesta.

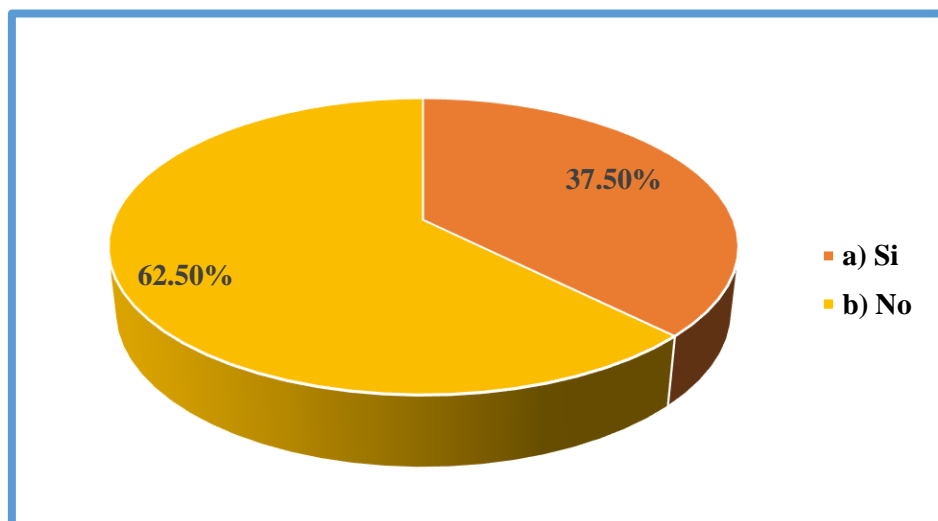
Gráfico N° 23/Fuente Tabla N°23

TABLA N° 24 ¿La empresa cuenta con personal para el remplazo de algún compañero que le haya sucedido un percance o accidente grave?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	3	37.5%	
b) No	5	62.5%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabulación, el 37.5% del personal encuestado afirma que la empresa cuenta con personal de remplazo, pero el 62.5% del personal encuestado considera que no hay personal disponible en la empresa para remplazar a algún compañero.



Distribución porcentual si en la empresa cuenta con personal para remplazo de una emergencia según encuesta

Gráfico N° 24 /Fuente Tabla N°24

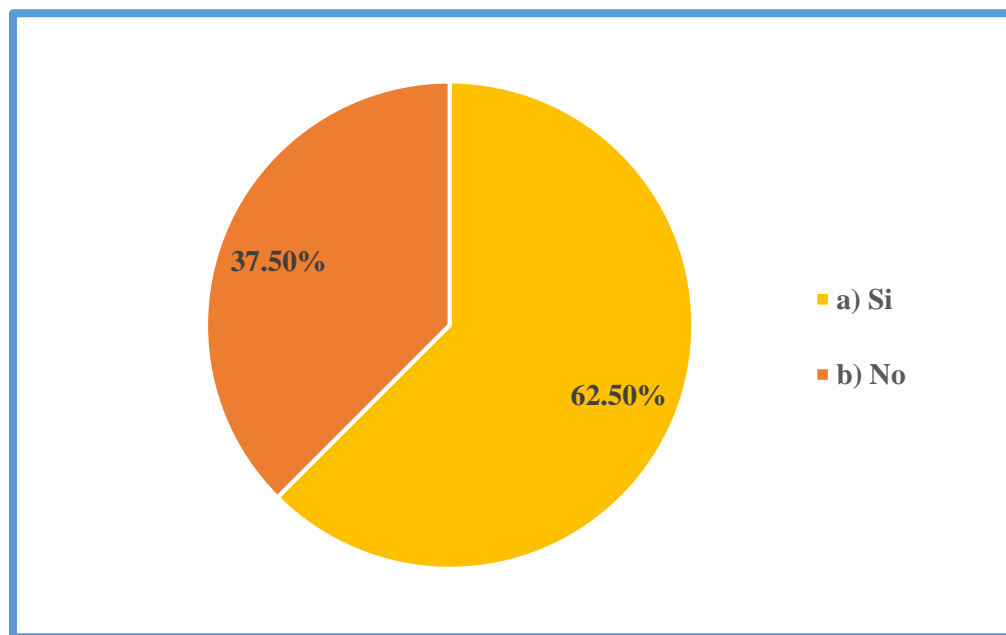
CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CAJA

TABLA N° 25 ¿La empresa lleva un control de los ingresos de caja?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	5	62.5%	Oportunidad
b) NO	3	37.5%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 62.5% de los encuestados tiene el debido conocimiento que la empresa si lleva un control de ingresos de caja y el 37.5% del personal encuestado considera que no se lleva un control de los ingresos de caja en la empresa.



Distribución porcentual si la empresa lleva un control de ingreso de caja según encuesta

Fuente.

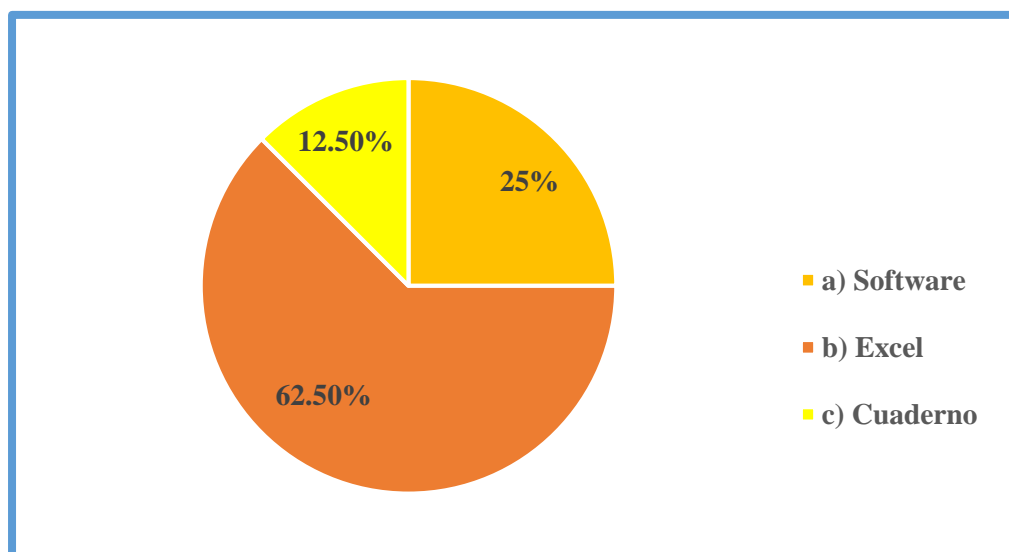
Gráfico N° 25 /Fuente Tabla N° 25

TABLA N° 26 ¿Con qué formato lleva el control del registro de ingreso de Caja?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Software	2	25%
b) Excel	5	62.5%
c) Cuaderno	1	12.5%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Según los resultados obtenidos en la tabulación el 25% del personal encuestado considera que la empresa maneja un software para el registro de caja, el 62.5 % del personal encuestado está seguro de saber realmente que la empresa lleva un registro de ingresos mediante un formato de Excel y el 12.5% indica que todo es llevado en base de un cuaderno de registro.



Distribución porcentual si la empresa lleva un formato de ingreso de caja según encuesta

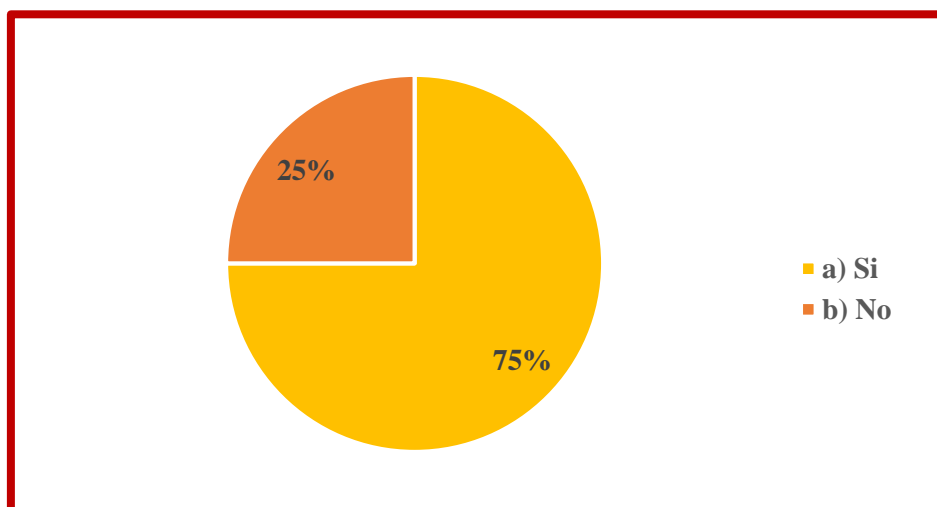
Gráfico N° 26 /Fuente Tabla N° 26

TABLA N° 27 ¿Realiza arqueos de Caja?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	6	75%	Oportunidad
b) NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Considerando que sus efectivo y equivalentes, son un área crítica de la empresa es indispensable la práctica permanente de arqueos de caja siendo de conocimiento del 75% de los encuestados si tiene conocimiento que la empresa realiza arqueos de caja, pero el 25% del personal encuestado desconoce la práctica de los arqueos de caja.



Distribución porcentual si la empresa realiza arqueos de caja según encuesta

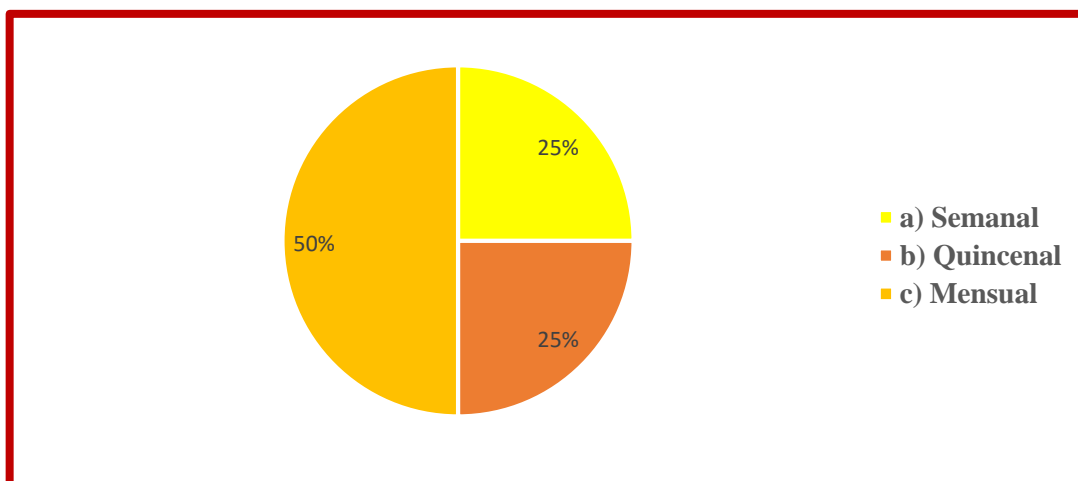
Gráfico N° 27 /Fuente Tabla N° 27

TABLA N° 28 ¿Con que frecuencia?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Diario	4	50%
b) Semanal	2	25%
c) Quincenal	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 25% de los encuestados nos indican que los arqueos de caja se dan con una frecuencia semanal, otro 25% expresa que los arqueos se hacen de manera quincenal y el 50% de los encuestados nos afirman que la empresa hace arqueos con una frecuencia mensual.



Distribución porcentual si la empresa realiza arqueos de caja frecuentemente según encuesta

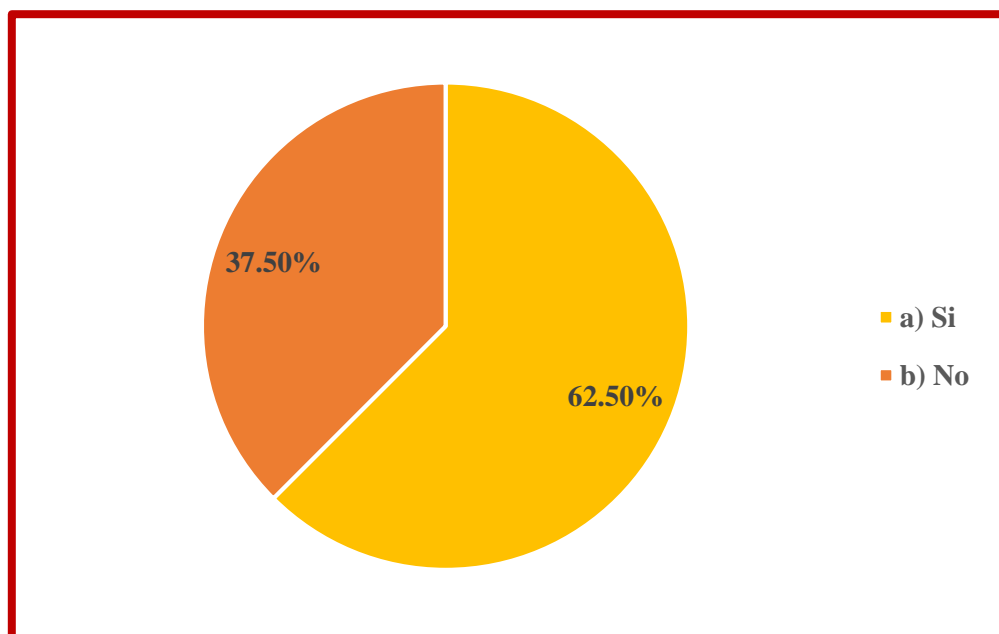
Gráfico N° 28/ Fuente Tabla N° 28

TABLA N° 29 ¿Las transacciones se encuentran debidamente registradas y documentadas?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	5	62.5%	Oportunidad
b) NO	3	37.5%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados de la encuesta el 62.5% del personal en cuestión afirma que la empresa registra y documenta todas sus transacciones y el 37.5% manifiesta que la empresa no se encuentra debidamente registradas y documentadas.



Distribución porcentual si la empresa realiza el registro de sus transacciones según encuesta

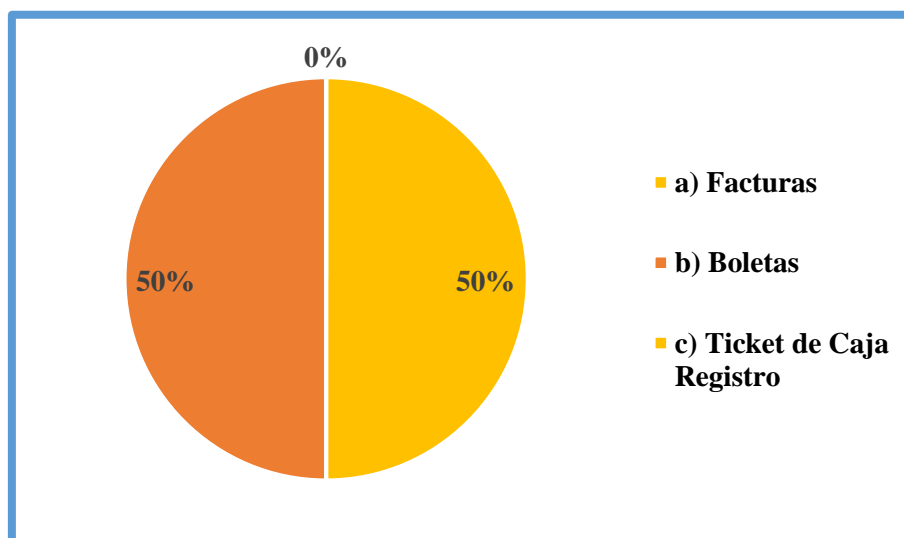
Gráfico N° 29/ Fuente Tabla N° 29

TABLA N° 30 ¿Qué tipo de comprobantes de pago emite la empresa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Facturas	4	50%
b) Boletas	4	50%
c) Ticket de Caja Registro	0	--
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 50% del personal encuestado nos indica que la empresa emite facturas y el 50% restante nos manifestó que la empresa emite boletas de venta, nadie contestó que la empresa emite ticket de caja registro.



Distribución porcentual si la empresa emite comprobantes de pago según encuesta

Gráfico N° 30/Fuente Tabla N°30

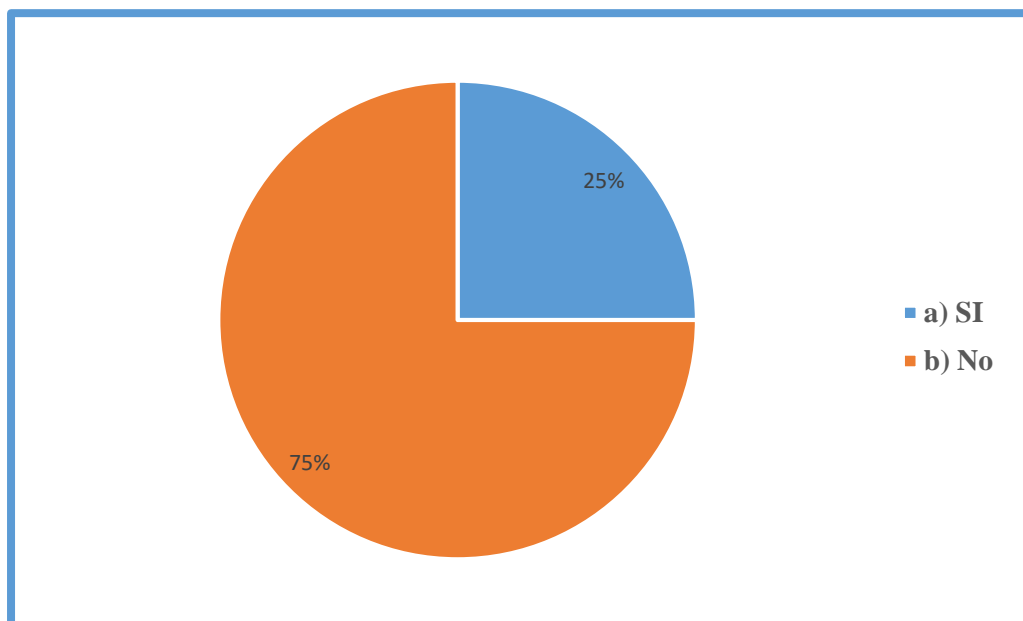
CONTROL EN EL AREA DE ALMACÉN

TABLA N° 31 ¿Utiliza un sistema de control en el área de almacén?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	2	25%	
b) NO	6	75%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Según los resultados obtenidos el 25% del personal encuestado nos indica que la empresa si cuenta con un sistema de control en los almacenes, pero el 75% de encuestados nos indica que la empresa no cuenta con un sistema de control para el almacén.



Distribución porcentual si la empresa maneja un sistema de control en el área de almacén según encuesta

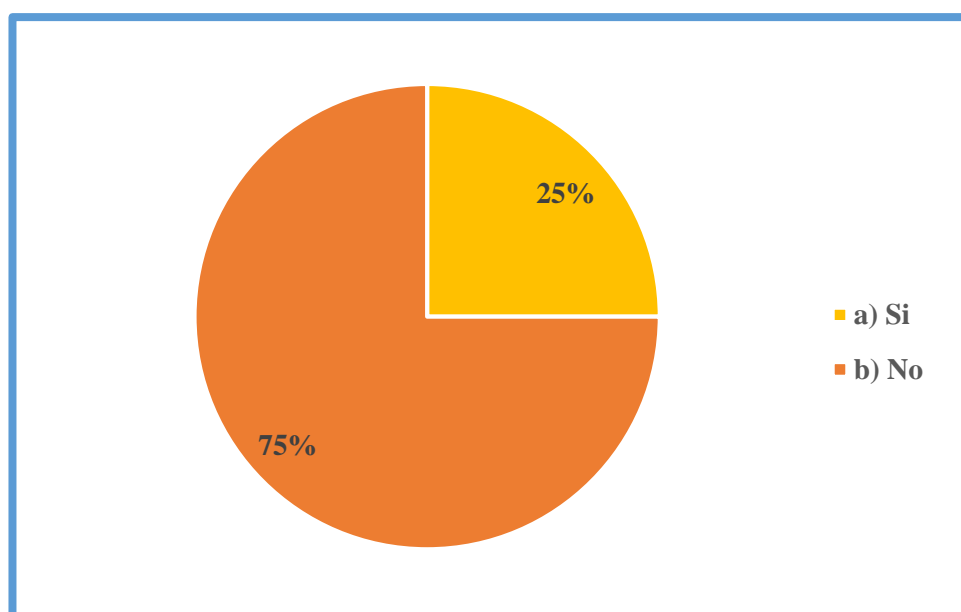
Gráfico N° 31/Fuente.Tabla N° 31

TABLA N° 32 ¿Cuenta con un almacén adecuado para la ubicación de los insumos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	2	25%	
b) NO	6	75%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Según con los resultados encontrados el 25% del personal encuestado nos indica que la empresa si cuenta con un almacén adecuado para la descarga de los insumos, pero el 75% del personal encuestado afirma que no existe un almacén para recibir los insumos de la empresa.



Distribución porcentual si la empresa cuenta con un almacén apropiado según encuesta

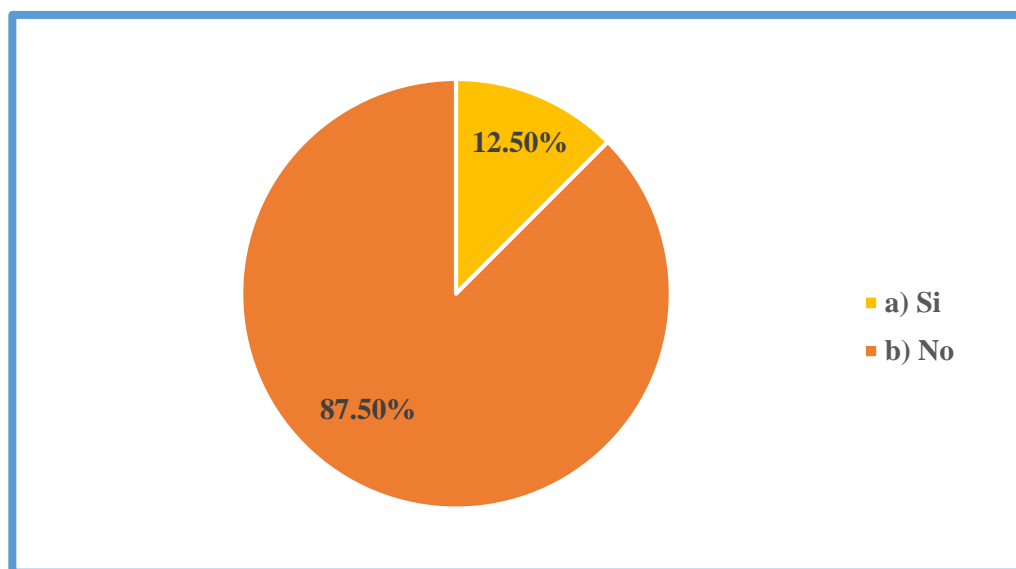
Gráfico N° 32/ Fuente. Tabla N° 32

TABLA N° 33 ¿El área de almacén es manejado por una persona responsable o indistintamente por las personas que atiende?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	7	87.5%	Oportunidad
b) NO	1	12.5%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta, el 12.5% de encuestados opina que el área de almacén no está a cargo de una persona responsable, mientras que el 87.5% del personal encuestado nos afirman que si existe persona responsable para esta labor.



Distribución porcentual si la empresa cuenta con una persona responsable para el almacén según encuesta

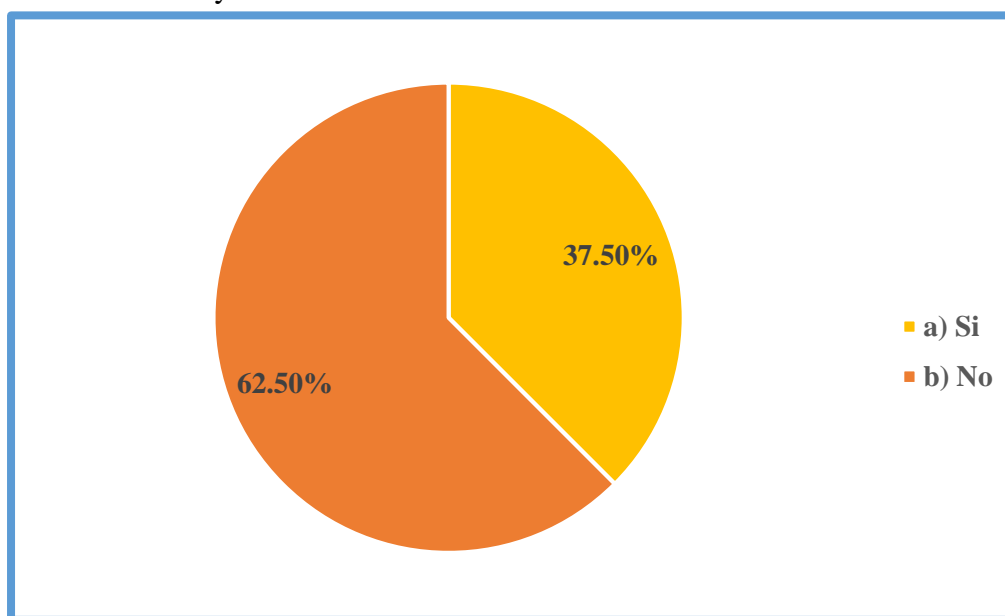
Gráfico N° 33 /Fuente. Tabla N° 33

TABLA N° 34 ¿Utiliza un ordenador para el área de almacén para efectos de control?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	3	37.5%	
b) NO	5	62.5%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Según los resultados obtenidos en la tabulación el 37.5% de encuestados afirman que existe un ordenador en el área de almacenes, pero un 62.5% del personal encuestado nos indica que no existe dicho ordenador en el área de almacenes esto hace que la labor sea mucho más tediosa y dificultuosa.



Distribución porcentual si la empresa cuenta con un ordenador en el área de almacén según encuesta

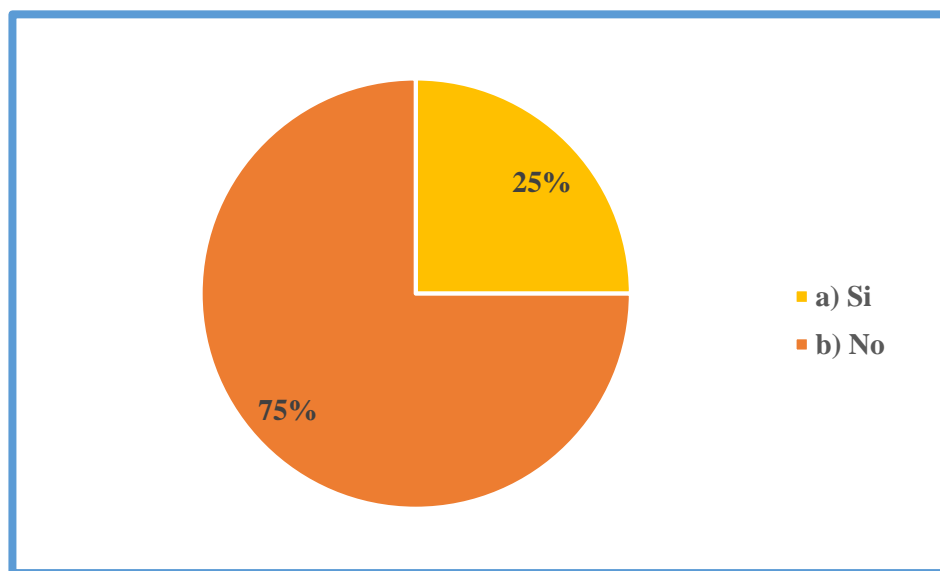
Gráfico N° 34/Fuente. Tabla N° 34

TABLA N° 35 ¿Utiliza formatos pre establecidos para ingreso / salida de mercaderías?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	2	25%	
b) NO	6	75%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con lo establecido en los resultados obtenidos el 25% de encuestados considera que la empresa emplea formatos utilizados para el ingreso/salida de mercaderías, mientras un 75% del personal contestaron que la empresa no utiliza formatos pre establecidos para el ingreso / salidas de mercaderías.



Distribución porcentual si la empresa cuenta con un formato de ingreso y salida de mercadería según encuesta

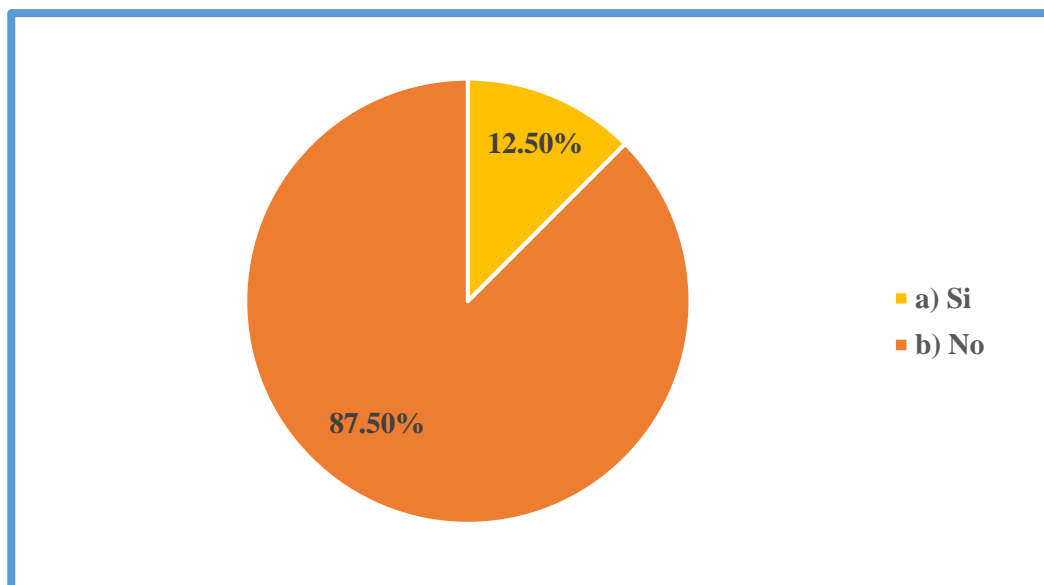
Gráfico N° 35/Fuente. Tabla N° 35

TABLA N° 36 ¿Cuenta con inventario valorizado de las existencias en almacén?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	1	12.5%	
b) NO	7	87.5%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 12.5% del personal encuestado indica que la empresa cuenta con un inventario valorizado de las existencias en almacen que utiliza la empresa, pero el 87.5% del personal encuestado confirmó que no se cuenta con un inventario valorizado de las existencias en almacen.



Distribución porcentual si la empresa cuenta con un inventario valorizado de existencias según encuesta

Gráfico N° 36/Fuente. Tabla N° 36

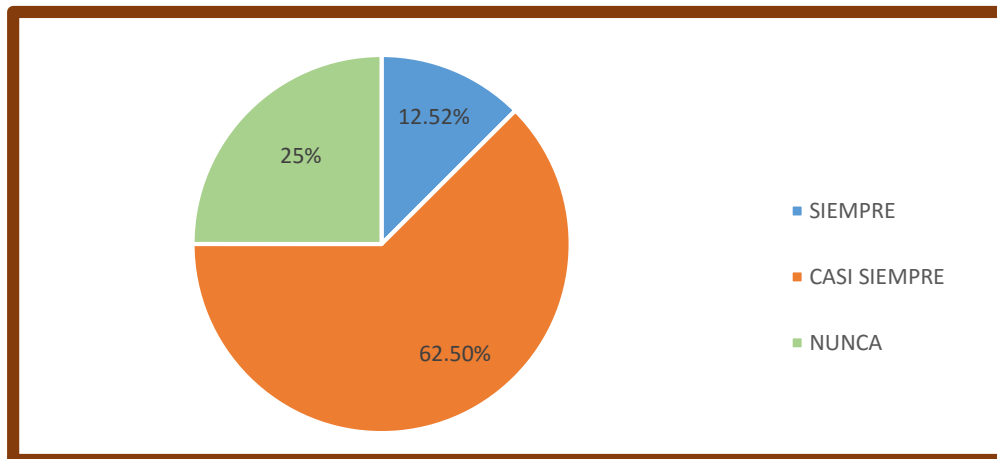
CONTROL INTERNO EN COMPRAS

TABLA N° 37 ¿En la empresa se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Siempre	1	12.5%
b) Casi siempre	5	62.5%
c) Nunca	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados establecidos el 12.5% de los encuestados contestaron que siempre se identifican y analizan los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, el 62.5% de los encuestados nos indica que casi siempre identifican y analizan mientras que el 25% del personal encuestado nos informa que nunca se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes.



Distribución porcentual si la empresa realiza periódicamente los riesgos en la compra de insumos según encuesta

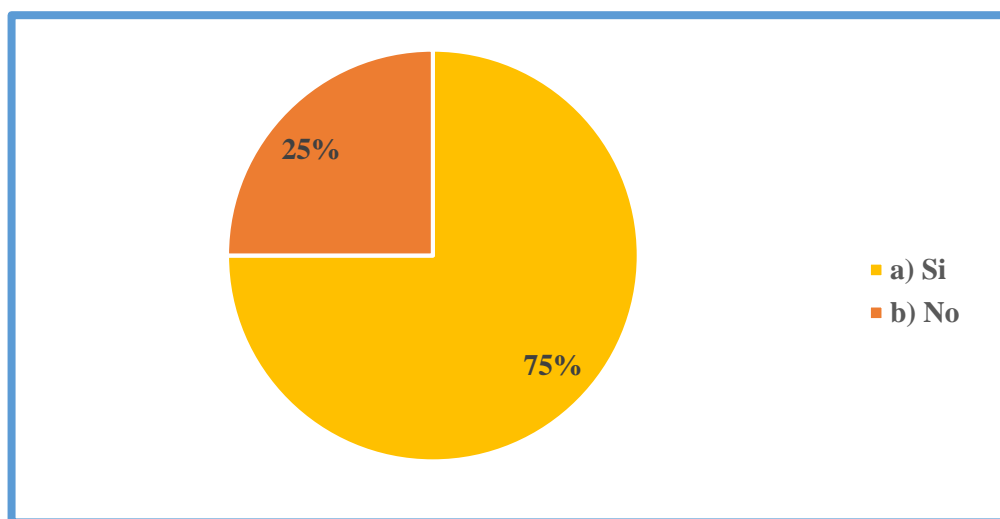
Gráfico N° 37/ Fuente. Tabla N° 37

TABLA N° 38 ¿La empresa se cerciora de que las compras a los proveedores esten seleccionadas y sean tan buenos o mejores en lo que respecta a calidad, precios, fechas de entrega, etc.?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	6	75%	Oportunidad
b) NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo los resultados tabulados el 75% de personas encuestadas afirman que la empresa si se cerciora de que las compras a sus proveedores estén seleccionadas, mientras un 25% del personal encuestado nos indica que la empresa no se cerciora que las compras de los proveedores estén seleccionadas en respecto a la calidad y precio.



Distribución porcentual si la empresa se cerciora de que las compras a los proveedores este seleccionadas en lo que respecta a calidad y precio según encuesta

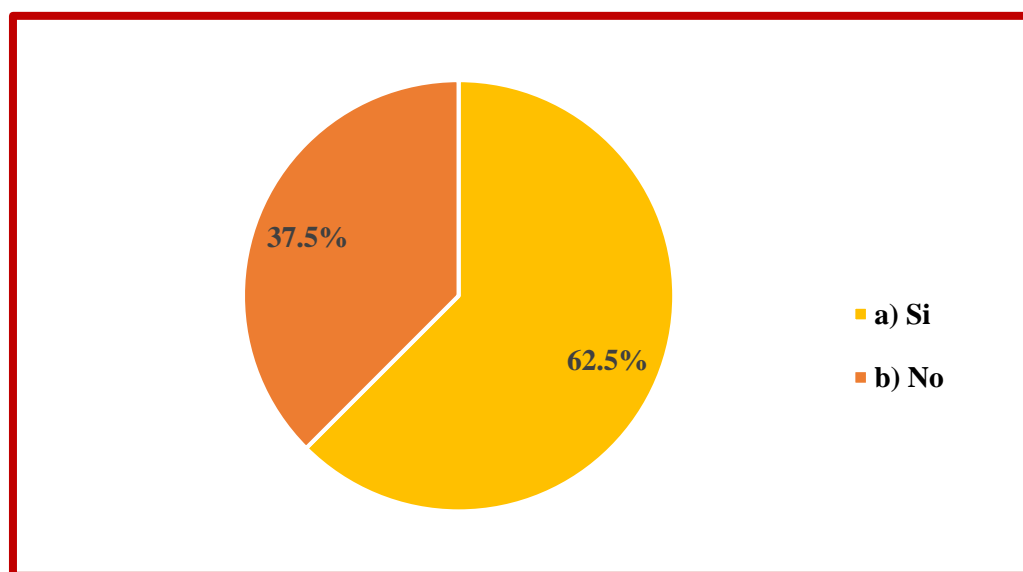
Gráfico N° 38/ Fuente. Tabla N° 38

TABLA N° 39 ¿Existe en la empresa un cronograma de pagos de factura por las compras realizadas en el día?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	5	62.5%	Oportunidad
b) NO	3	37.5%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 62.5% de los encuestados contestaron que la empresa maneja un cronograma de pagos de facturas, mientras un 37.5% de los encuestados asegura que no existe en la empresa un cronograma de pagos de facturas por las compras realizadas.



Distribución porcentual si en la empresa existe un cronograma de pago de facturas según encuesta

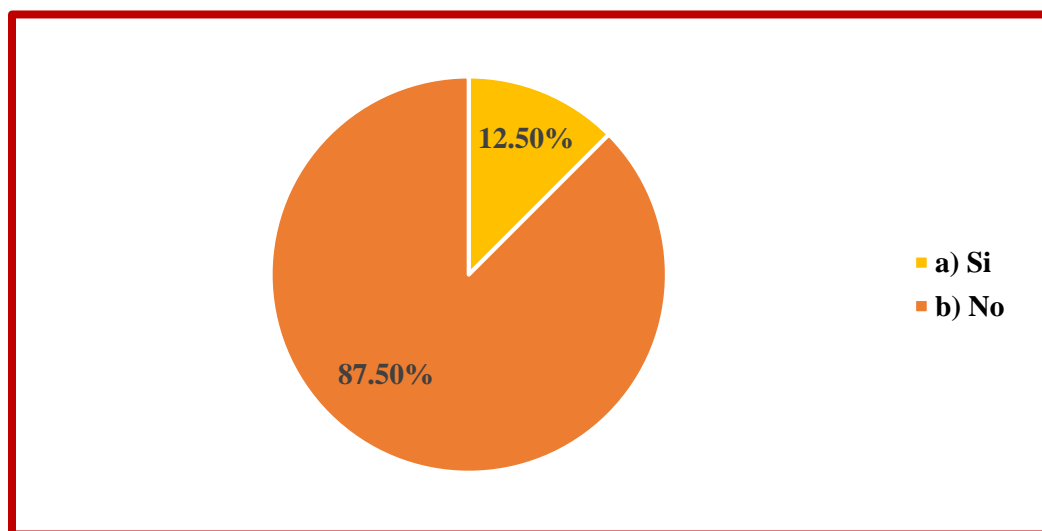
Gráfico N° 39 /Fuente. Tabla N° 39

TABLA N° 40 ¿Hay personal encargado de realizar o de preparar las solicitudes de compra o estas son realizadas verbalmente?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	1	12.5%	
b) NO	7	87.5%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 12.5% del personal encuestado indica que la empresa tiene personal encargado de realizar o preparar las solicitudes de compras, pero el 87.5% del personal encuestado nos indica que la empresa no cuenta con personal encargado para realizar o preparar las solicitudes de compras y evidenciando un total desconocimiento del procedimiento para la adquisición de bienes (mercadería, suministros y activos fijos).



Distribución porcentual si en la empresa hay personal encargado de realizar o de preparar las solicitudes de compra según encuesta

Gráfico N° 40/Fuente Tabla N°40

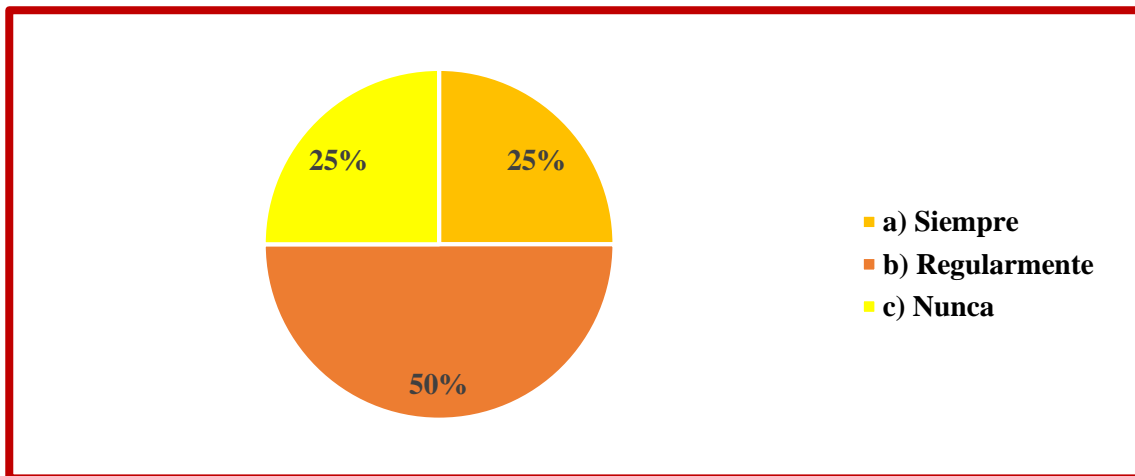
CONTROL INTERNO EN CALIDAD

TABLA N° 41 ¿En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diario de la calidad de los platos elaborados de los ingredientes e insumos utilizados?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Siempre	2	25%
b) Regularmente	4	50%
c) Nunca	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 25% del personal encuestado indica que siempre se lleva un control de supervisión de los platos elaborados e insumos utilizados, el 50% del personal encuestado indica que regularmente la empresa aplica controles y supervisiones y finalmente el 25% restante nos indica que nunca ha visto una supervisión diaria de calidad de platos elaborados. En resumen podemos observar que para el cumplimiento de su visión empresarial la empresa tiene claro que la calidad es uno de sus pilares en el servicio que ofrece.



Distribución porcentual si en la empresa lleva un control de calidad platos según encuesta

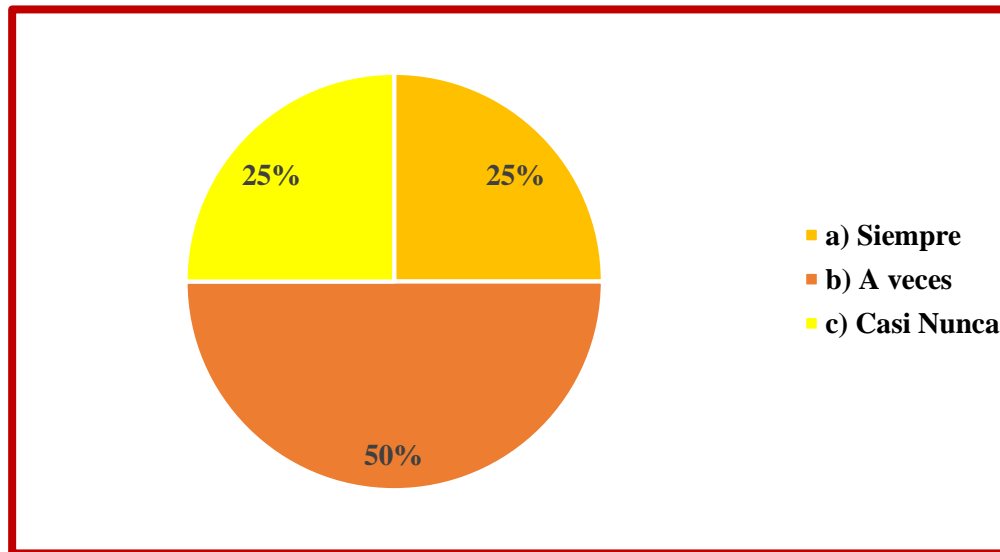
Gráfico N° 41/Fuente Tabla N°41

TABLA N° 42 ¿En la empresa se verifica el orden y la limpieza en el área de consumo y preparación de los alimentos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Siempre	2	25%
b) A veces	4	50%
c) Casi nunca	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados el 25% indica que siempre verifican la limpieza en las áreas de consumo y preparación de los alimentos, un 50% de los encuestados afirman que a veces se verifica y el 25% de los encuestados indican que casi nunca hacen estas verificaciones.



Distribución porcentual en la verificación de limpieza en el área de consumo y preparación de alimentos según encuesta

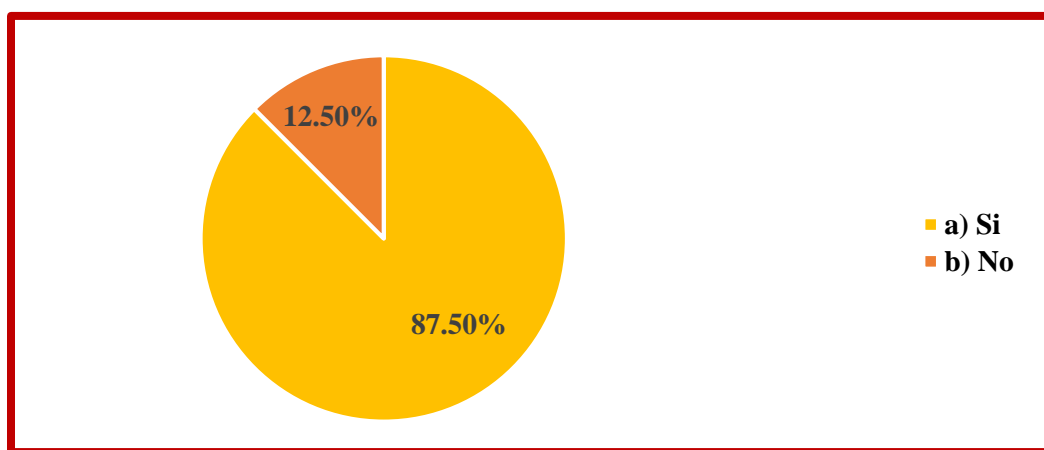
Gráfico N° 42 Fuente. Tabla N° 42

TABLA N° 43¿La empresa cuenta con buenas condiciones de iluminación en toda la instalación?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	7	87.5%	Oportunidad
b) No	1	12.5%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Entendiendo la importancia de la influencia de iluminación en el estado de animo y percepción de las personas, en este caso el publico a que se dirige a la empresa necesita una adecuada iluminación que los incetive al consumo de alimentos , situación obvia de los trabajadores ya que el 87.5% del personal encuestado considera que la iluminación de la empresa esta en buenas condiciones, mientras un 12.5% del personal encuestado nos indica que no se encuentra en buenas condiciones por lo que falta más iluminación en el local, concluyendo que para los propietarios un local bien iluminado genera mayores



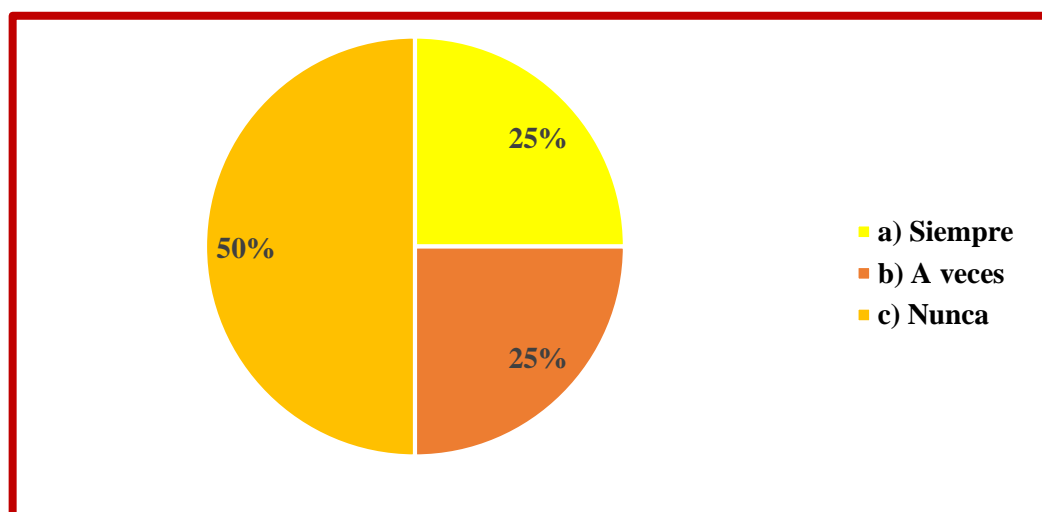
Distribución porcentual si en la empresa lleva un control de calidad platos según encuesta

Gráfico N° 43/Fuente. Tabla N°43

TABLA N° 44 ¿La empresa realiza mantenimientos mensuales o trimestrales en las distintas zonas de preparación de alimentos, sistema eléctrico, sistema de ventilación, servicios sanitarios etc.?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Siempre	2	25%
b) A veces	2	25%
c) Nunca	4	50%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado
 De acuerdo con los resultados el 50% del personal encuestado nos indicó que la empresa nunca ha realizado mantenimientos en las distintas zonas, un 25% considera que siempre se realizan mantenimientos al local y el 25% restante informa que a veces realizan los mantenimientos respectivos, concluyendo respecto este punto que la empresa esta creando situaciones de peligro ya que la falta de mantenimiento de cualquier área de sus instalaciones puede generar accidentes y desastres.



Distribución porcentual realiza mantenimientos mensuales o trimestrales en las distintas zonas de la empresa según encuesta

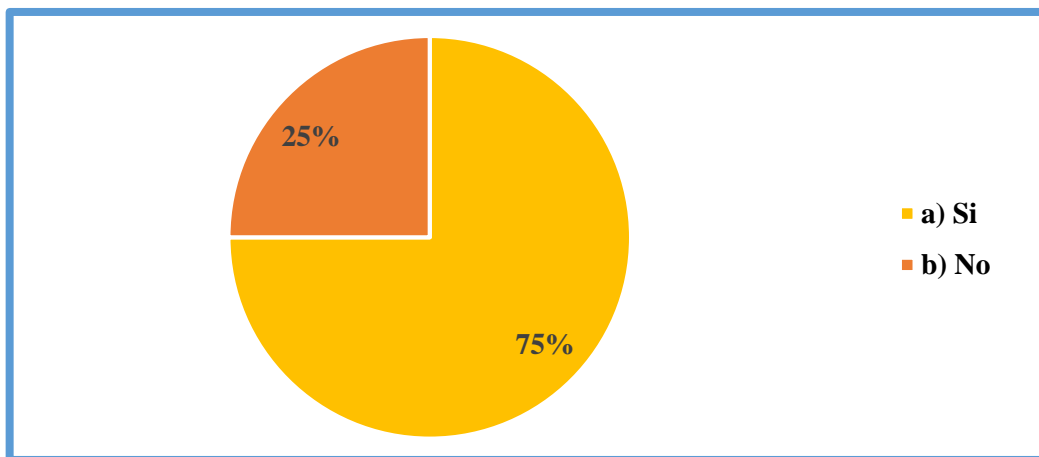
Gráfico N° 44/ Fuente. Tabla N°44

TABLA N° 45 ¿La empresa cuenta con el uso de redes sociales (Facebook, página web, YouTube, correo electrónico, etc.) para promocionar sus productos que ofrece?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	6	75%	Oportunidad
b) No	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados obtenidos el 75% del personal encuestado tiene conocimiento que la empresa difunde via redes sociales para promocionar sus productos, estrategia publicitaria muy común en estas épocas ya que es sabido que ahora los consumidores recolectan recomendaciones y comentarios via virtual; pero un 25% de los encuestados expresa que no que existe redes sociales para el buen fin de la empresa situación desconocida para los trabajadores.



Distribución porcentual si en la empresa cuenta con el uso de redes sociales según encuesta

Gráfico N° 45/Fuente Tabla N°45

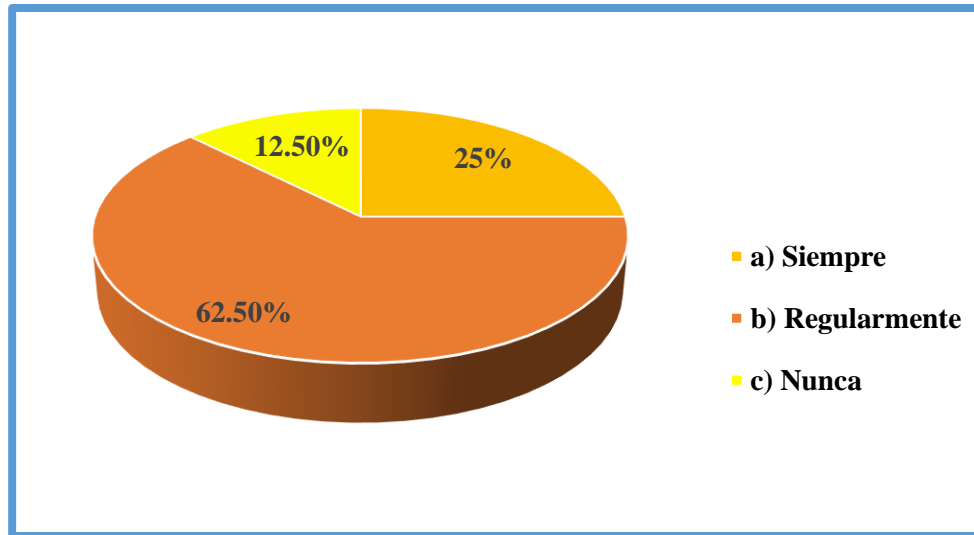
CONTROL INTERNO EN EL AREA CONTABLE

TABLA N° 46 ¿La documentación realizada en el arqueo de caja llega oportunamente en la semana, al mes o diariamente al contador de la empresa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Siempre	2	25%
b) Regularmente	5	62.5%
c) Nunca	1	12.5%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Después de haber revisado los resultados tabulados el 25% del personal indica que siempre llevan documentación oportuna al contador, pero un 62.5% del personal tiene la certeza que se demoran y solo regularmente envían documentación al contador y un 12.5% restante manifiesta que los documentos no llegan oportunamente al contador,



Distribución porcentual si en la empresa entrega la documentación al contador oportunamente según encuesta

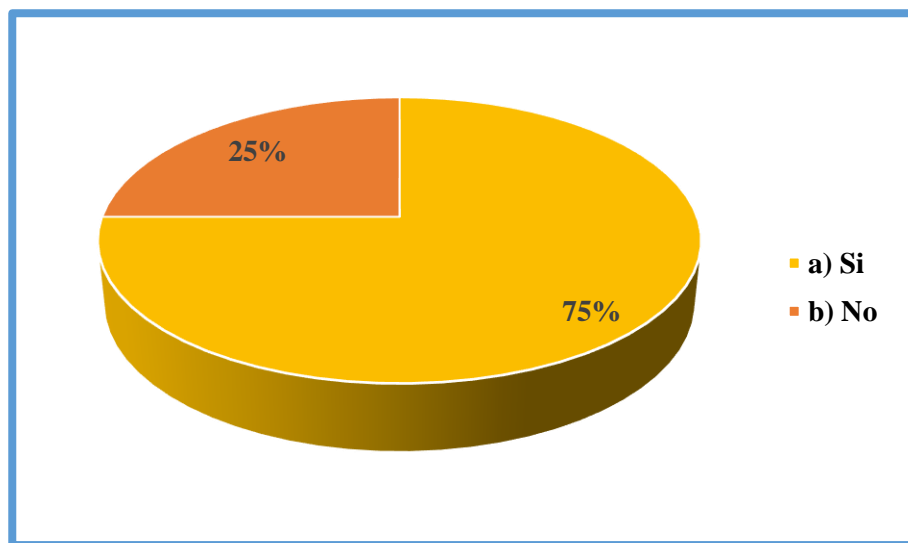
Gráfico N° 46/ Fuente. Tabla N° 46

TABLA N° 47 ¿Las operaciones que realiza la empresa cuenta con la debida documentación que la respalda?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	6	75%	Oportunidad
b) NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados el 75% del personal encuestado afirma que cada operación realizada por la empresa si cuenta con documentación sustentadora y un 25% manifiesta que las operaciones que realiza la empresa no cuentan con la debia documentación sustentatoria.



Distribución porcentual si en la empresa cuenta con la debida documentación según encuesta

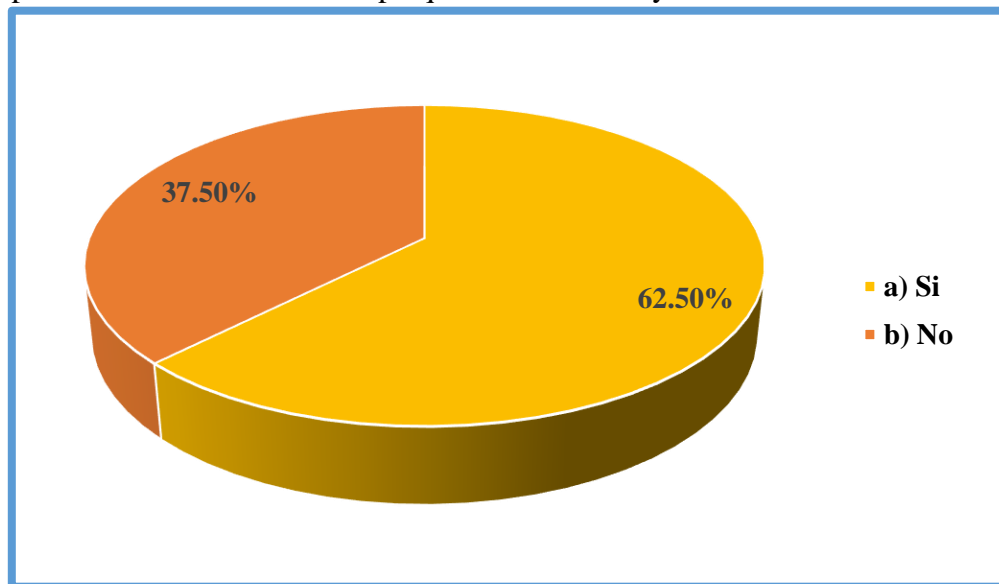
Gráfico N° 47/Fuente.Tabla N°47

TABLA N° 48 ¿La empresa está cumpliendo con los pagos de impuestos a SUNAT en el tiempo que establece la ley?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	5	62.5%	Oportunidad
b) NO	3	37.5%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabulación el 62.5% del personal encuestado manifestó que la empresa si cumple con sus pagos a SUNAT en un plazo razonable, por otra parte, el 37.5% de los encuestados manifiesta que la empresa no cumple con los pagos de impuestos a SUNAT en el tiempo que establece la ley.



Distribución porcentual si en la empresa se cumple los pagos a sunat en el plazo correspondiente según encuesta

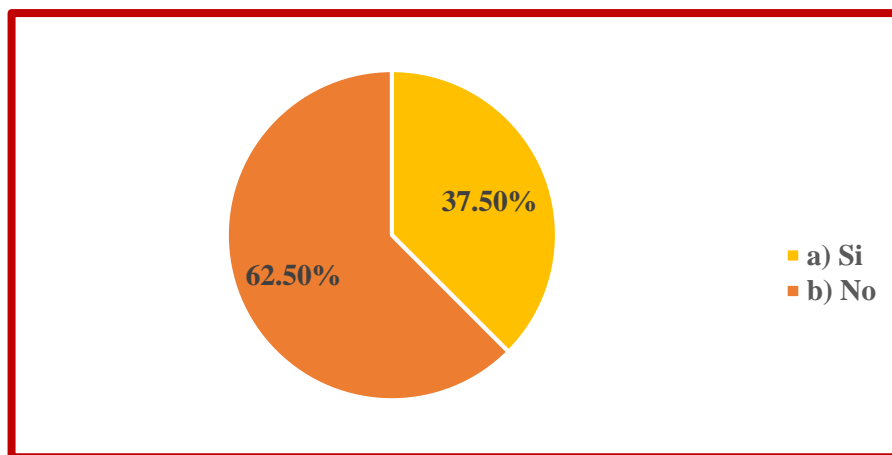
Gráfico N° 48/Fuente. Tabla N° 48

TABLA N° 49 ¿Cuenta con un manual de procedimientos contables?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	3	37.5%	
b) NO	5	62.5%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Después de haber recogido la información y los resultados tabulados el 37.5% del personal encuestado considera que la empresa si cuenta con un manual de procedimientos contables, mientras el 62.5% del personal encuestado considera de no existe un manual de procedimientos contables en la empresa. Hecho que no causan mayor preocupación para el análisis del presente trabajo ya que ser la contabilidad un área externa no es necesario que se ajuste a las normas de control interno que buscamos la mejora e implementación de la empresa.



Distribución porcentual si la empresa cuenta con un manual contable según encuesta

Gráfico N° 49/ Fuente. Tabla N° 49

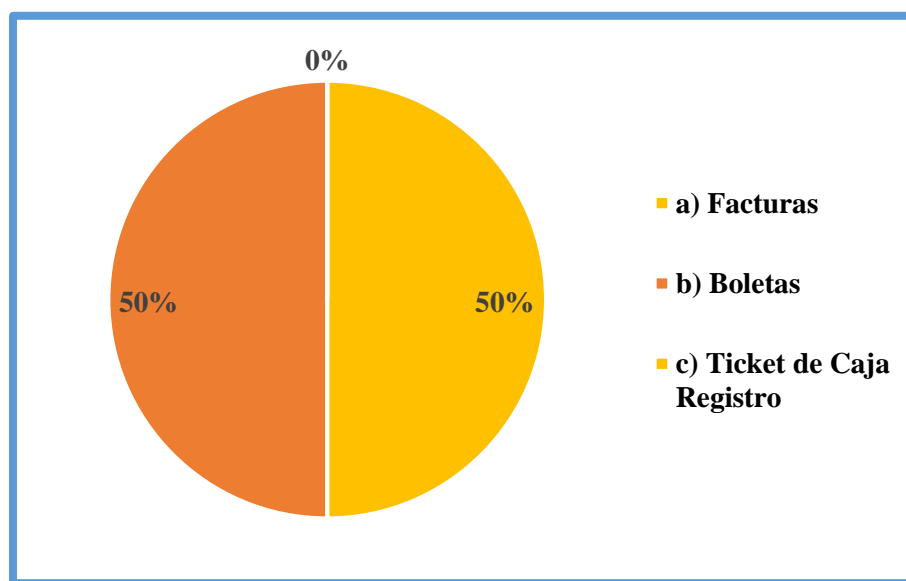
51.-

TABLA N° 50 ¿Qué tipo de comprobantes de pago emite la empresa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Facturas	4	50%
b) Boletas	4	50%
c) Ticket de Caja Registro	0	--
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 50% del personal encuestado nos indica que la empresa emite facturas, el 50% restante respondió que emiten boletas de venta mientras que nadie menciono que la empresa emite tickets de caja registro.



Distribución porcentual si la empresa emite comprobantes de pago según encuesta

Gráfico N° 50/ Fuente. Tabla N° 50

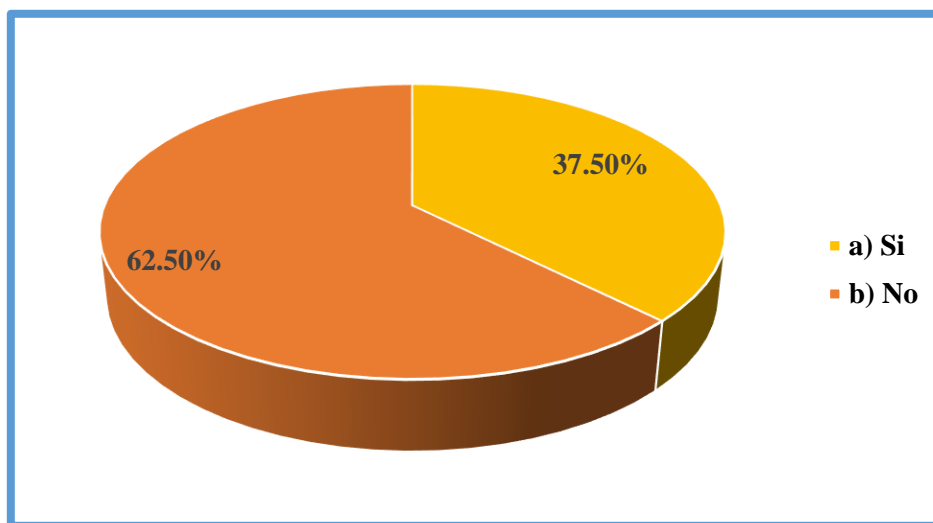
CONTROL INTERNO EN ATENCION AL CLIENTE.

TABLA N° 51 ¿Ofrecen un servicio amable y personalizado al cliente?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	3	37.5%	
b) NO	5	62.5%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Se a observado que los mozos tienen a cargo 15, con los resultados obtenidos en las encuestas el 37.5% del personal encuestado afirma que, si prestan un servicio amable y personalizado, pero el 62.5% del personal encuestado afirma que, no se da una atención amable y personalizada al cliente.



Distribución porcentual si en la empresa ofrecen servicio amable y personalizado según encuesta

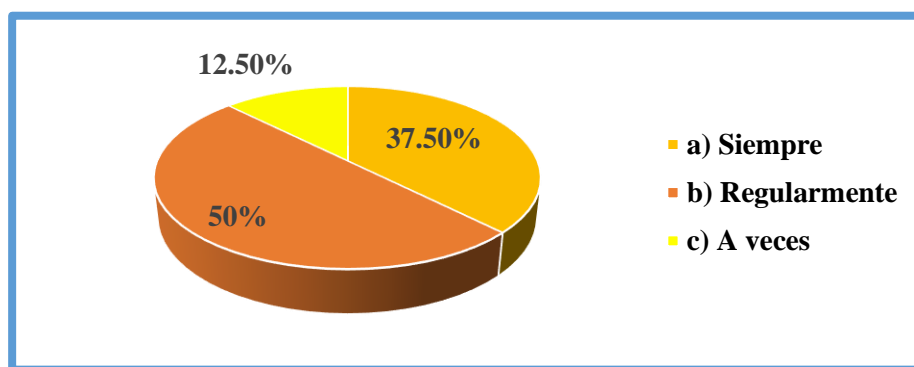
Gráfico N° 51/Fuente. Tabla N° 51

TABLA N° 52 ¿Tienen siempre presente los consejos que les dan sus clientes?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Siempre	3	37.5%
b) Regularmente	4	50%
c) A veces	1	12.5%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados de la encuesta y la tabulación adquirida el 37.5% indica que siempre aceptan los consejos de sus clientes, un 50% de los encuestado contestaron que lo aceptan regularmente entiendo que si bien la tendencia es que el cliente siempre tiene la razón son sus críticas constructivas y en algunos casos destructivas las que hacen que un negocio mejore y un 12.5% de los encuestados indica que a veces tiene presente los consejos de sus clientes, situación que se presenta de manera excepcional.



Distribución porcentual si en la empresa Tienen siempre presente los consejos que les dan sus clientes según encuesta

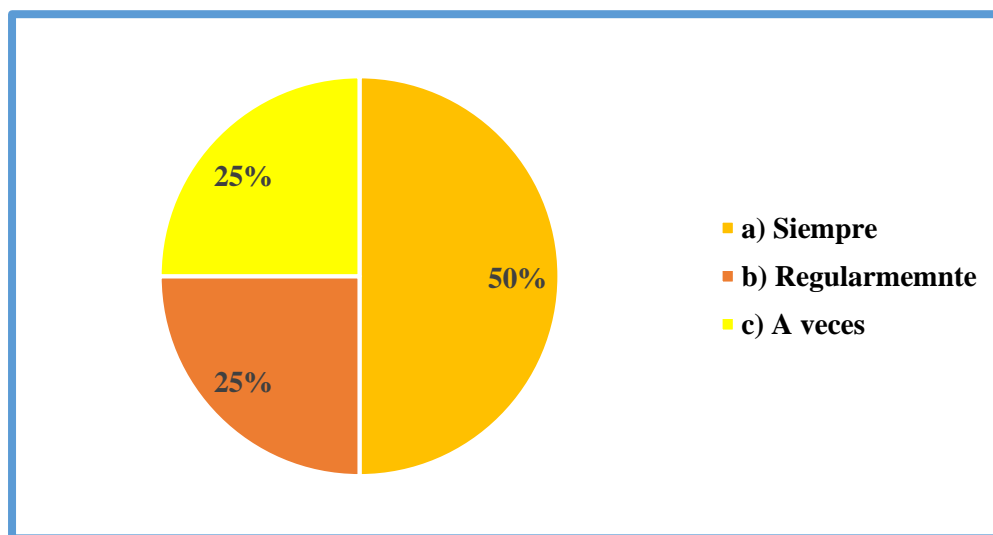
Gráfico N° 52/ Fuente. Tabla N° 52

TABLA N° 53 ¿Dan una información clara y eficaz a cada uno de sus clientes?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Siempre	4	50%
b) Regularmente	2	25%
c) A veces	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Según los resultados de la encuesta realizada el 50% del personal encuestado nos indica que siempre dan información clara y eficaz a sus clientes, mientras que el 25% atribuye que solo regularmente da la información clara a sus clientes y el otro 25% de los encuestados nos indica que a veces.



Distribución porcentual si en la empresa si es que dan información clara y eficaz a sus clientes según encuesta

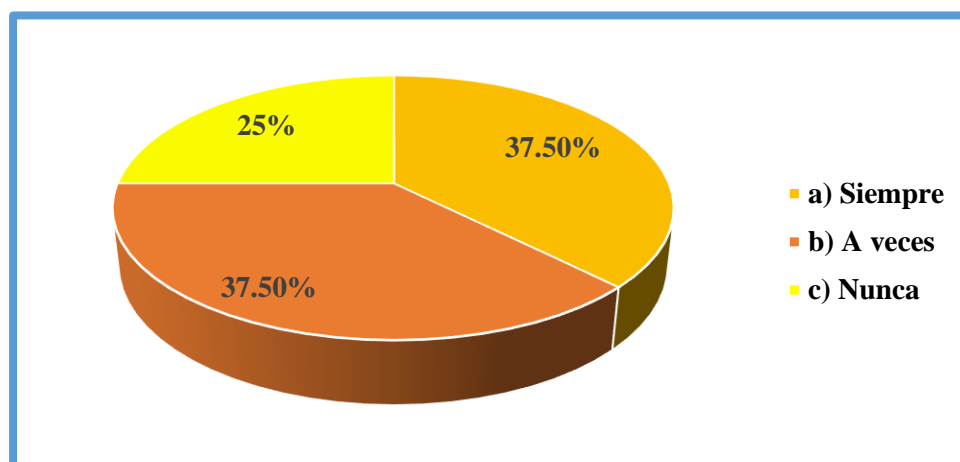
Gráfico N° 53/ Fuente. Tabla N° 53

TABLA N° 54 ¿Toman su pedido con paciencia y lo entregan en el menor tiempo posible?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Siempre	3	37.5%
b) A veces	3	37.5%
c) Nunca	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Después de haber obtenido los resultados de las encuestas el 37.5% de ellos nos indica que siempre toman los pedidos con tranquilidad y hacen lo posible por entregar en un menor tiempo, hay otro 37.5% que afirma que solo a veces se puede lograr entregar el pedido en un corto tiempo y finalmente el 25% de los encuestados dicen que nunca se logra tomar el pedido y que el mismo llegue a tiempo.



Distribución porcentual si en la empresa Toman su pedido con paciencia y lo entregan en el menor tiempo posible según encuestaFuente.

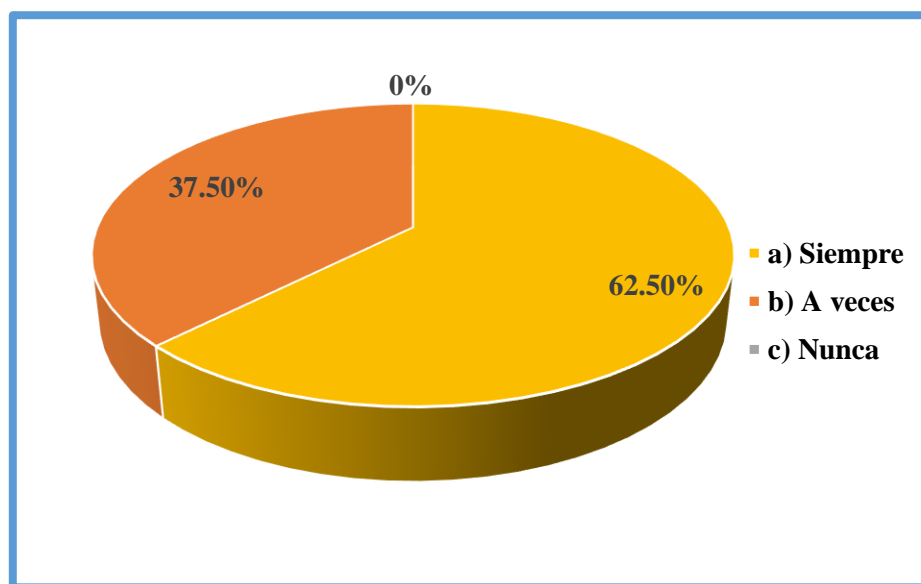
Gráfico N° 54/Fuente.Tabla N°54

TABLA N° 55 ¿Muestran el lugar con cortesía y esperan que elijan donde desean comer?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Siempre	5	62.5%
b) A veces	3	37.5%
c) Nunca	0	--
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados obtenidos el 62.5% del personal encuestado considera que siempre se les muestra el lugar con cortesía y esperan que ellos elijan donde comer, y el 37.5% del personal encuestado nos indica que a veces se realiza este procedimiento con los clientes.



Distribución porcentual si en la empresa Muestran el lugar con cortesía y esperan que elijan donde desean comer según encuestaFuente.

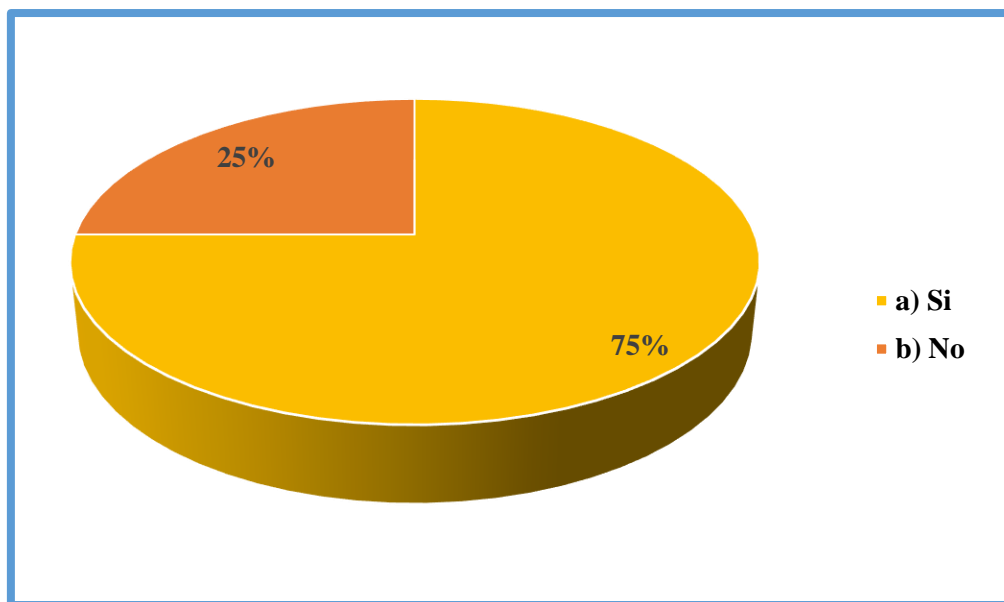
Gráfico N° 55/ Fuente.Tabla N°55

TABLA N° 56 ¿Muestran el lugar con cortesía y esperan que elijan donde desean comer?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	6	75%	Oportunidad
b) NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Después de los resultados obtenidos el 75% del personal encuestado indica que si brindan la carta y responden a cualquier pedido que el cliente solicite y el 25% restante respondió que no se les brinda la carta ni responden a cualquier pregunta que tengan respecto a la comida del día.



Distribución porcentual si en la empresa brindan la carta y responden a cualquier pregunta que se solicite según encuesta

Gráfico N° 56 / Fuente. Tabla N° 56

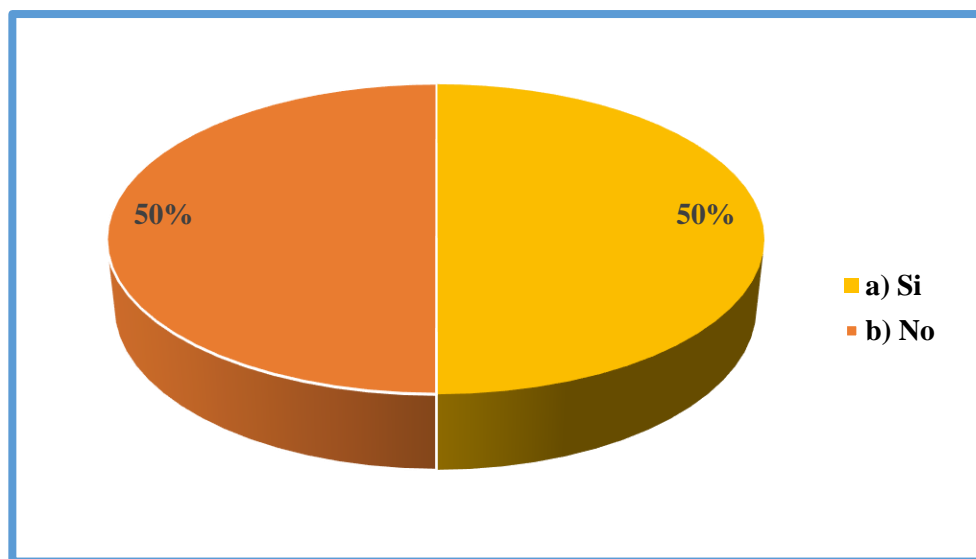
CONTROL INTERNO EN EL AREA DE COCINA

TABLA N° 57 ¿Elaboran y terminan los platos específicos poniendo esmero en la presentación en las comidas?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) SI	4	50%
b) NO	4	50%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Según los resultados establecidos en la tabulación el 50% del personal encuestado afirma que si ponen esmero en la elaboración de platos específicos, pero el otro 50% de encuestados manifiestan que no se elaboran los platos con esmero en la presentación en las comidas.



Distribución porcentual si en la empresa se elaboran platos específicos según encuesta

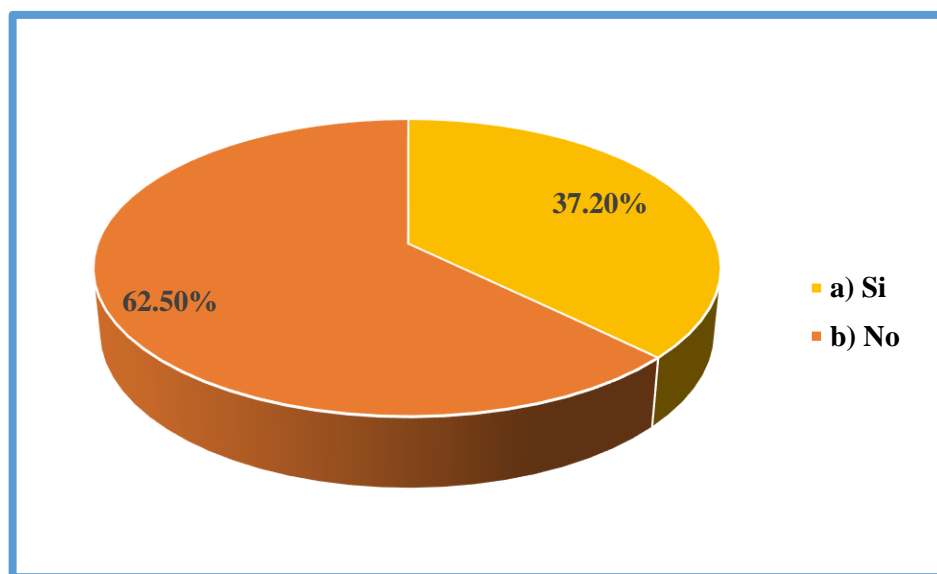
Gráfico N° 57 /Fuente. Tabla N° 57

TABLA N° 58 ¿Reservan y controlan el material de uso en la cocina, comunicando cualquier incidencia al respecto?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	3	37.5%	
b) NO	5	62.5%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Con respecto al resultado de la pregunta 59 se establece que un 62.5% de personas encuestadas mencionaron que no se controla el material de uso en la cocina. Por otro lado, el 37.5% de los encuestados considera que hay un manejo prudente con el control de materiales de cocina.



Distribución porcentual si en la empresa Reservan y controlan el material de uso en la cocina según encuesta

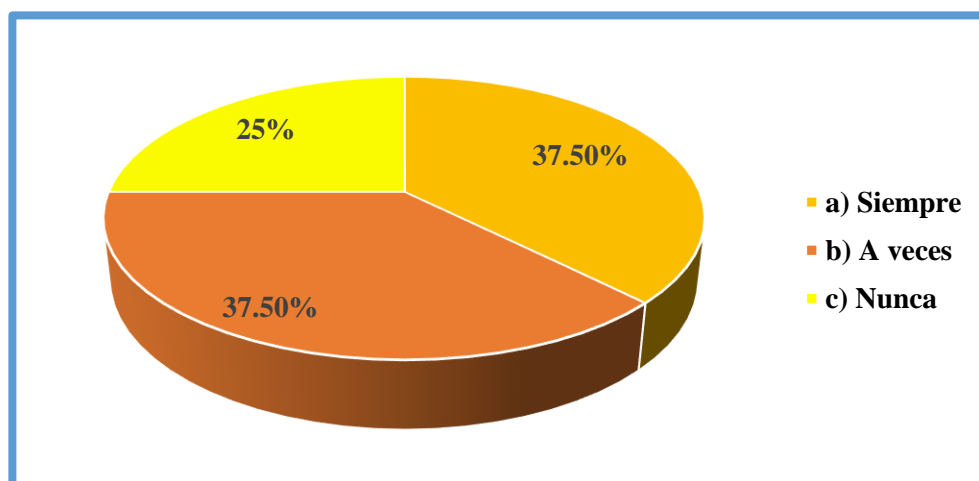
Gráfico N° 58/ Fuente. Tabla N° 58

TABLA N° 59 ¿Colaboran los operadores de cocina en la planificación de menú y cartas?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Siempre	3	37.5%
b) A veces	3	37.5%
c) Nunca	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 37.5% del personal encuestado indica que siempre los cocineros colaboran con la planificación de la carta, otro 37.5% manifiesta que a veces los operadores de cocina colaboran en la planificación de menú y cartas, finalmente un 25% del personal encuestado afirma que nunca colaboran los operadores de cocina en la planificación de menú y cartas.



Distribución porcentual si en la empresa se colabora con la planificación de la carta según encuesta

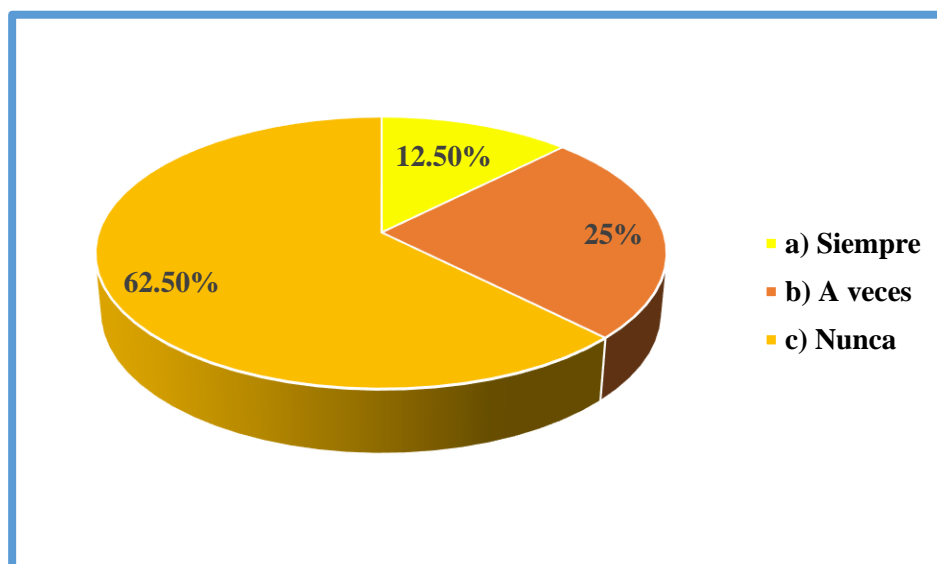
Gráfico N° 59/ Fuente. Tabla N° 59

TABLA N° 60 ¿Colaboran los operadores de cocina con la gestión de stock de inventarios?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Siempre	1	12.5%
b) A veces	2	25%
c) Nunca	5	62.5%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Efectivamente el resultado nos indica que el 12.5% del personal encuestado manifiesta que siempre colaboran los operadores de cocina en la gestión de stock de inventarios, un 25% indica que a veces lo realizan y por último el 62.5% indica que nunca colaboran los operadores de cocina en la gestión de stock de inventarios.



Distribución porcentual si en la empresa Colaboran los operadores de cocina con la gestión de stock de inventarios según encuesta

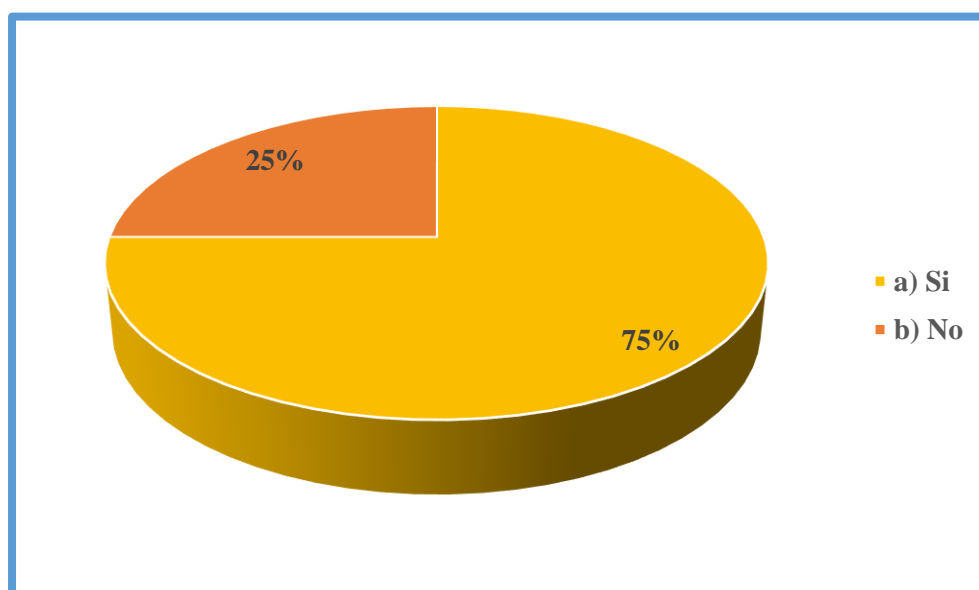
Gráfico N° 60 /Fuente. Tabla N° 60

TABLA N° 61 ¿Controlan y cuidan la conservación y aprovechamiento de los productos y/o insumos a su disposición?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	6	75%	Oportunidad
b) NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados de la tabla el 75% del personal encuestado afirma que se controlan y cuidan la conservación y aprovechamiento de los productos y/o insumos reduciendo así la cantidad de desechos de productos sin elaborar que se encuentran a disposición, mientras que un 25% de encuestados expresan lo contrario.



Distribución porcentual si en la empresa Controlan y cuidan la conservación y aprovechamiento de los productos según encuesta

Gráfico N° 61/ Fuente. Tabla N° 61

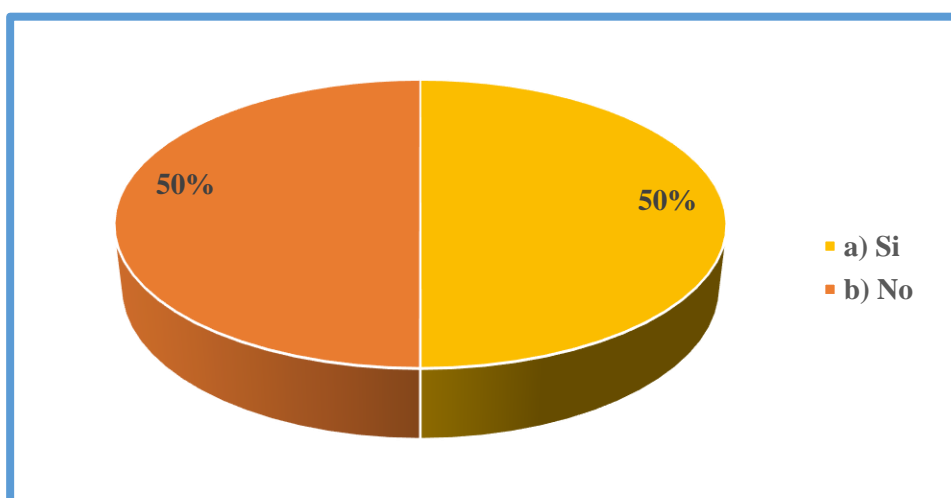
CONTROL INTERNO EN EL AREA DE MESEROS

TABLA N° 62 ¿Atienden las solicitudes del cliente, sirviendo de manera correcta sus productos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	6	75%	Oportunidad
b) NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados el 75% de los encuestados manifiestan que se atienden las solicitudes del cliente de manera oportuna como parte de las estrategias planteadas para poder cumplir la visión proyectada echos que genera que los clientes esten satisfechos y puedan recomendar a otros, mientras que un 25% nos indica que no se atienden las solicitudes del cliente, poccentage importante que debe ser revertido.



Distribución porcentual si en la empresa se atienden las solicitudes a los clientes según encuesta

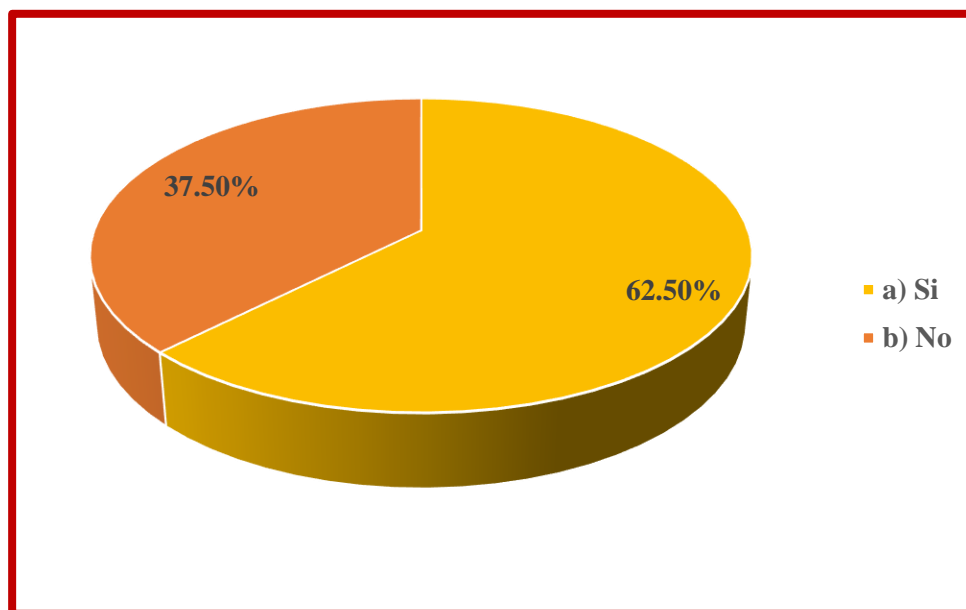
Gráfico N° 62/ Fuente. Tabla N° 62

TABLA N° 63 ¿Tienen conocimiento de todos los platillos de la carta?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	5	62.5%	Oportunidad
b) NO	3	37.5%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados obtenidos el 62.5% del personal encuestado afirma tener conocimiento de todos los platillos que hay en la carta, pero un 37.5% nos indica que no tienen conocimiento de todos los platillos de la carta.



Distribución porcentual si Tienen conocimiento de todos los platillos de la carta según encuesta

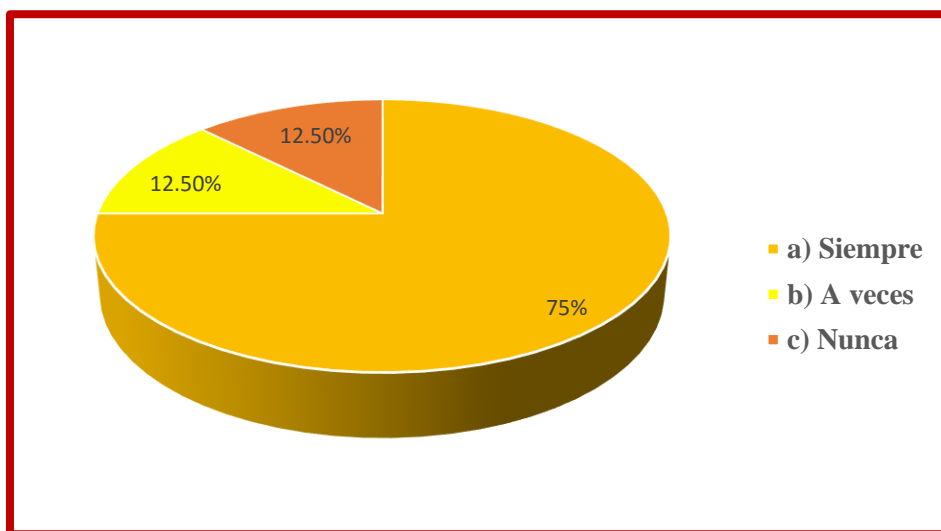
Gráfico N° 63 /Fuente. Tabla N° 63

TABLA N° 64 ¿Acompañan al cliente al momento de retirarse del restaurante?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Siempre	6	75%
b) A veces	1	12.5%
c) Nunca	1	12.5%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados el 75% de los encuestados afirman que siempre se acompaña al cliente al momento de retirarse del establecimiento, como una señal de gentileza por haberlos preferido un 12.5% indica que a veces los acompañan, mientras que el 12.5% restante indica que nunca se acompaña al cliente cuando se retira del establecimiento.



Distribución porcentual si Acompañan al cliente al momento de retirarse del restaurante según encuesta

Gráfico N° 64/ Fuente. Tabla N° 64

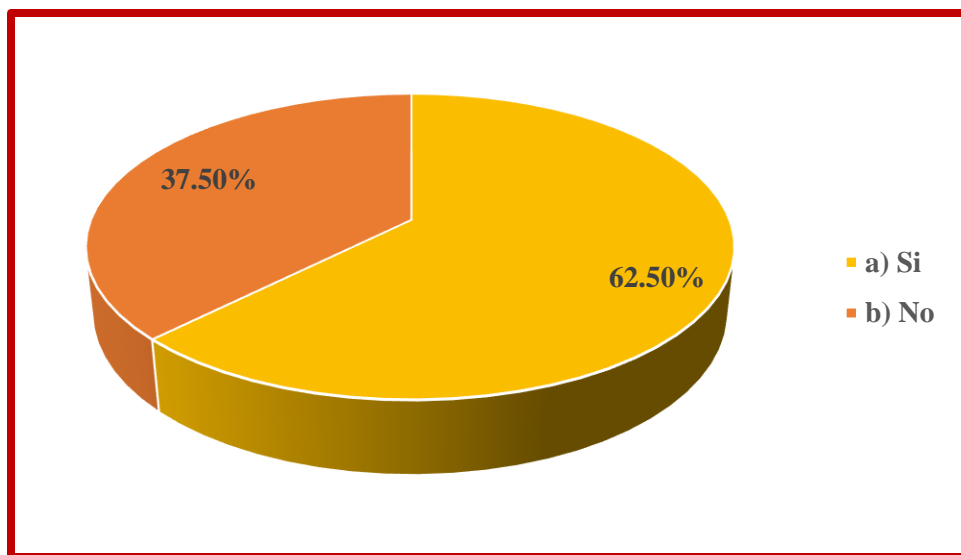
CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LIMPIEZA

TABLA N° 65 ¿Velan por las instalaciones de la empresa si se encuentran en perfecto estado de orden y limpieza?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	5	62.5%	Oportunidad
b) NO	3	37.5%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Después de haber determinado en los resultados que el 62.5% del personal encuestado respondió que si se vela que las instalaciones de la empresa se encuentren en perfecto estado de orden y limpieza, mientras un 37.5% del personal nos indica que no se vela por el perfecto estado de orden y limpieza en las instalaciones de la empresa.



Distribución porcentual si se cuida las instalaciones de la empresa si se encuentran en perfecto estado de orden y limpieza según encuesta

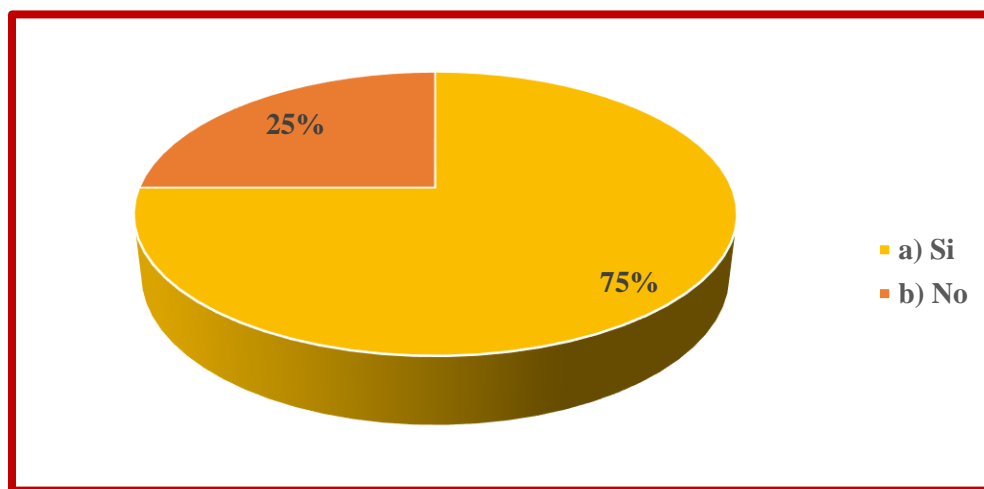
Gráfico N° 65/ Fuente. Tabla N° 65

TABLA N° 66 ¿Velan por el buen funcionamiento de los baños y comedor para que puedan brindar un ambiente estable y seguro a sus clientes?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	6	75%	Oportunidad
b) NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Después de haber obtenido los resultados el 75% del personal encuestado afirma que, si se vela por un buen funcionamiento de los baños y comedores, mientras el 25% del personal atribuye que no se vela por un buen funcionamiento de los baños y comedor para poder brindar un ambiente estable y seguro a sus clientes.



Distribución porcentual si Velan por el buen funcionamiento de los baños y comedor según encuesta

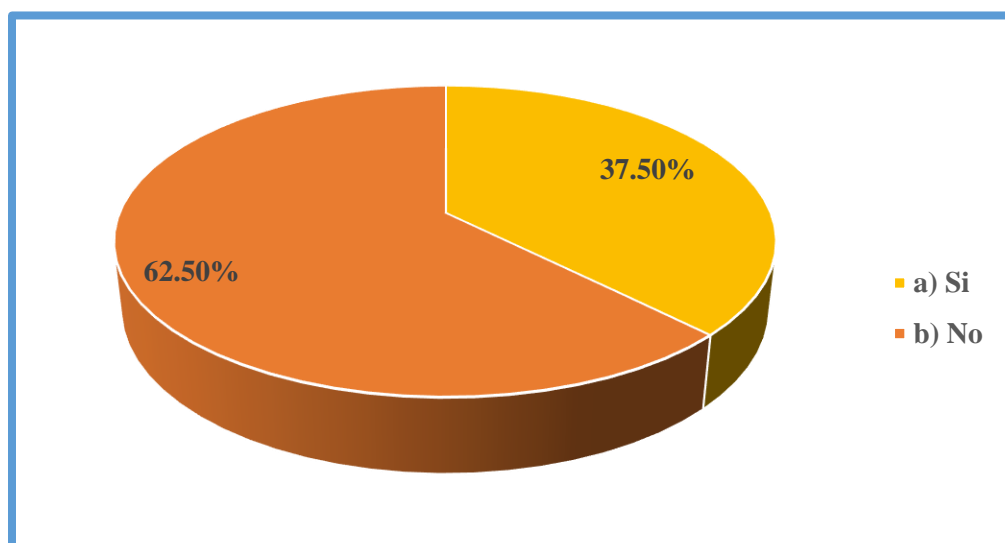
Gráfico N° 66/ Fuente. Tabla N° 66

TABLA N° 67 ¿Velan por las reparaciones o trabajos de mantenimiento ejecutados en las instalaciones del restaurante?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	3	37.5%	
b) NO	5	62.5%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Efectivamente los resultados obtenidos indican que el 62.5% del personal encuestado respondió que no velan por las reparaciones o trabajos de mantenimiento ejecutados en las instalaciones del restaurante, mientras que el 37.5% si considera que se velan por las reparaciones o trabajos de mantenimiento.



Distribución porcentual si Velan por las reparaciones o trabajos de mantenimiento según encuesta

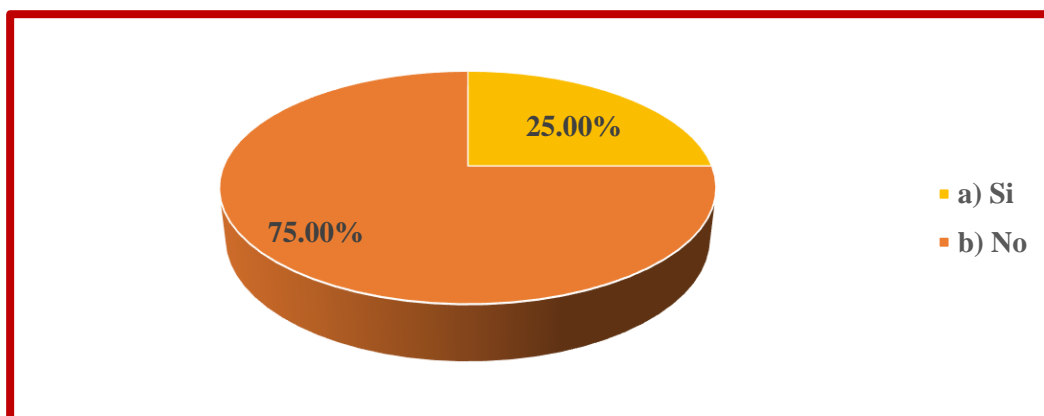
Gráfico N° 67/Fuente. Tabla N° 67

TABLA N° 68 .- ¿Elaboran un listado de productos y materiales de limpieza requeridos para el mantenimiento del restaurante?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/Debilidad
a) SI	2	25%	
b) NO	6	75%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados obtenidos el 75% del personal encuestado menciona que no se elabora un listado de productos e instrumentos de limpieza requeridos, mientras el 25% considera que si se realiza ese listado de productos y servicios situación que puede generar pérdidas económicas a la empresa ya que al no tener claro su requerimiento de limpieza podría generar excedentes, deficiencias en los productos necesarios.



Distribución porcentual si Elaboran un listado de productos e instrumentos de limpieza requeridos para el mantenimiento del restaurante según encuesta

Gráfico N° 68/ Fuente. Tabla N° 68

5.1.2. Respecto al objetivo específico N° 02:

Describir las oportunidades del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa Bar Restaurante Picantería La Santitos SRL de Piura 2019.

CUADRO N° 1 CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA

CUESTIONARIO	%	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿Las decisiones económicas son tomadas por una persona responsable por la Gerencia o se maneja de manera arbitraria?	80%	80%	
¿Considera que el establecimiento del control interno dentro de esta empresa estimularía las buenas prácticas en el desarrollo de sus actividades?			
¿Considera que el establecimiento del control interno en esta empresa ayudaría evitar posibles fraudes en sus operaciones diarias?			
¿La empresa cuenta con un Organigrama?			
¿La Gestión de la empresa se maneja de manera empírica o se utiliza información financiera para la toma de decisiones?		20 %	20%

OPORTUNIDAD

Según la encuesta se determinó como oportunidad siendo nuestro punto de partida, que los trabajadores reconocen que la empresa es manejada por una persona responsable en la gerencia siendo así no son renuentes a la implementación de normas de Control Interno ya que considera esto como base para incentivar las buenas practicas en el desarrollo de las actividades que traerán consigo la disminución de posibles fraudes.

AMENAZA

La amenaza radica en que crecer empresarialmente traen consigo nuevas responsabilidades legales, tributarias y laborales, al ejecutar el manejo de sus operaciones de forma empírica podría llevarlo a tomar decisiones financieras equivocadas que pondría considerarse un traspies y un atraso para conseguir sus objetivos

CUADRO N° 2 CONTROL INTERNO EN EL AREA DEL PERSONAL

CUESTIONARIO	%	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿Cuenta con implementos de seguridad para su personal?	30%	30%	
¿La empresa cuenta con certificado de Defensa Civil?			
¿Cuenta con un plan de contingencia ante un incendio?			
¿El personal que labora en la empresa cuenta con un uniforme establecido adecuado?	20 %	20 %	
¿La empresa cuenta con un manual de funciones en donde se defina la actividad y responsabilidad de cada uno de sus empleados?	30%		30%
¿El reclutamiento de su personal pasa por filtros establecidos por su empresa			
¿Considera usted que su personal está altamente calificado para el desarrollo de sus actividades en cada área?			
¿Jerarquiza su rol de actividades de acuerdo a su desarrollo de cada trabajador?			
¿La empresa cuenta con un registro de asistencia del ingreso y salida del personal?	10 %		10 %
¿La empresa cuenta con personal para remplazo de algún compañero que le haya sucedido un percance o accidente grave?	10 %		10 %

OPORTUNIDAD

En este cuestionario se concluyó a modo de oportunidad que la empresa se preocupa por cumplir con los requisitos de seguridad y cuidado que la ley exige tales como seguridad para su personal, defensa civil propiciando garantías relacionadas a la integridad tanto de su personal así como a sus clientes.

AMENAZA

Si bien es cierto se preocupa por la imagen externa de sus trabajadores ya que en su mayoría se sientan agustos con su uniforme de trabajo , presenta muchas deficiencias en todos los ámbitos relacionados a sus recursos humanos(trabajadores?; que para empezar no tienen una política estándar de reclutamiento, de tal manera que al llegar sin implementar el manual de organizaciones y funciones no todos cuenta con las capacidades mínimas para el correcto desempeño de sus labores. Tampoco se observa que aplique normas de control estricto del control de asistencia a su personal que ya labore en la empresa situación que puede generar descontento ya sea para el empleador por horas no laboradas y pagadas y para el trabajador por la falta de reconocimiento de trabajo en exceso o las también conocidas por horas extras.

Otra debilidad es que no cuenta con personal de reemplazo para poder suplir algunas faltas de su personal estable que de darse el caso generaría un menoscabo en la atención al cliente que es el espíritu del negocio

CUADRO N° 3 CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CAJA

CUESTIONARIO	%	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿La empresa lleva un control de los ingresos de caja?	100%	100%	
¿Realiza arqueos de Caja?			
¿Las transacciones se encuentran debidamente registradas y documentadas?			

OPORTUNIDAD

Si bien es cierto la liquidez es el pulmón de las empresas que le permite cumplir con sus obligaciones y comprometerse con nuevas actividades económicas .esta empresa tiene implementado un programa computarizado que le permite llevar un control de ingreso y gastos apoyándose a la tecnología para planificar correcta sus ingresos y sus pagos tales como proveedores, alquileres, hechos económico que deben de estar sustentado con los comprobantes de pago regulados por la ley,mecanismos de control que facilita no haya fugas de dinero.Pero si encontramos como debilidad que no hay una rotación frecuente y sorpresiva del personal que realiza las deudas de caja como es lo mas recomendable en ésta área evitando asi probables fraudes y colusiones que perjudicaría la buena marcha de la empresa.

CUADRO N° 4 CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ALMACEN

CUESTIONARIO	%	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿El área de almacén es manejado por una persona responsable?	16.70%	16.70%	
¿Utiliza un sistema de control en el área de almacén?	83.30 %		83.30%
¿Cuenta con un almacén adecuado para la ubicación de los insumos?			
¿Utiliza un ordenador para el área de almacén para efectos de control?			
¿Utiliza formatos pre establecidos para ingreso / salida de mercaderías?			
¿Cuenta con inventario valorizado de las existencias en almacén?			

OPORTUNIDAD

Un área de especial atención es el área de almacen ya que ahii podemos encontrar: a ciertos que nos lleve al éxito y errores que pueda causar daños inicialmente anadbertidos que puede convertirse irreparables en las empresas que puede convertir. Como oportunidad incicial e importante se debe de reconocer que el área es manejada por una persona responsable abocada en esta tarea y que giza de la confianca en todo el personasl,

AMENAZA

La amenaza en esta área es potencial porque no cumple lo que se requiere, por ejemplo, no cuenta con un ordenador, ni sistema, el lugar del almacén no es adecuado y no utilizan ningún formato para ingresos y salidas de mercadería y por consiguiente no se cuenta con un inventario para las existencias, pero no se realiza constantemente.

CUADRO N° 5 CONTROL INTERNO EN EL AREA DE COMPRAS

CUESTIONARIO	%	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿En la empresa se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución?	60%	60%	
¿La empresa se cerciora de que las compras a los proveedores esten seleccionadas y son tan buenos o mejores en lo que respecta a calidad, precios, fechas de entrega, etc.?			
¿Existe en la empresa un cronograma de pagos de factura por las compras realizadas en el día?			
¿En la empresa se toman acciones eficaces para disminuir los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos?	20%		20%
¿Hay personal encargado de realizar o de preparar las solicitudes de compra o estas son realizados verbalmente?			

OPORTUNIDAD

Se puede determinar según la encuesta a modo de oportunidad que la empresa identifica y analiza periódicamente los riesgos en la compra de insumos e

ingredientes, así también la empresa se cerciora de que las compras a los proveedores sean seleccionadas y por último la existencia de un cronograma de pagos de factura de las compras realizadas en el día también son una oportunidad.

AMENAZA

Podemos señalar que existe una amenaza en esta área de no establecer acciones para disminuir los riesgos en las diferentes funciones y también el hecho de que no haya una persona encargada de realizar o preparar las solicitudes de compra, y posteriormente a esto el área se maneja sin control.

CUADRO N° 6 CONTROL EN EL AREA DE CALIDAD

CUESTIONARIO	%	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diario de la calidad de los platos elaborados de los ingredientes e insumos utilizados?			
¿En la empresa se verifica el orden y la limpieza en el área de consumo y preparación de los alimentos?			
¿La empresa cuenta con el uso de redes sociales (Facebook, página web, YouTube, correo electrónico, etc.) para promocionar sus productos que ofrece?			
¿La empresa cuenta con buenas condiciones de iluminación en toda la instalación?	80%	80%	
¿La empresa realiza mantenimientos mensuales o trimestrales en las distintas zonas de preparación de alimentos, sistema eléctrico, sistema de ventilación, servicios sanitarios etc?	20%		20%

OPORTUNIDAD

En este cuestionario podemos decir que la empresa regularmente se aplica un sistema de control y supervisión diario en cuanto a los platos elaborados insumos, así mismo hay verificación por parte de la empresa en la limpieza del lugar, cuenta con buena iluminación y mantiene el uso de redes sociales para el beneficio de sus ventas incrementara más clientes y sus ingresos.

AMENAZA

No hay un control para la realización de los mantenimientos del local por tanto esto es muy desalentador porque se debería de supervisar esta labor para el beneficio de todos.

CUADRO N° 7 CONTROL INTERNO EN EL AREA CONTABLE

CUESTIONARIO	PORCENTAJE	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿La documentación realizada en el arqueo de caja llega oportunamente en la semana, al mes o diariamente al contador de la empresa?	75%	75%	
¿Las operaciones que realiza la empresa cuenta con la debida documentación que la respalda?			
¿La empresa está cumpliendo con los pagos de impuestos a sunat en el tiempo que establece la ley?			
¿Cuenta con un manual de procedimientos contables?	25%		25%

OPORTUNIDAD

Según la encuesta se determinó como oportunidad que en la empresa la documentación realizada en el arqueo de caja llega oportunamente en el plazo establecido al contador de la empresa, que las operaciones realizadas en la empresa cuentan con la debida documentación que la respaldan y finalmente que la empresa esta cumpliendo con los pagos de impuestos a la SUNAT en el tiempo que establece la ley.

AMENAZA

Podemos observar una amenaza latente, la empresa no cuenta con un manual de procedimientos contables sabiendo que este manual cumple una función importante que es la de describir claramente la naturaleza de las cuentas contables. Por tal motivo la empresa está comprometiendo un área de su establecimiento a que realice manejos equivocados y perjudiciales para la empresa.

CUADRO N° 8 CONTROL EN ATENCIÓN AL CLIENTE

CUESTIONARIO	PORCENTAJE	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿Tienen siempre presente los consejos que les dan sus clientes?	83.3%	83.3%	
¿Dan una información clara y eficaz a cada uno de sus clientes?			
¿Toman su pedido con paciencia y lo entregan en el menor tiempo posible?			
¿Muestran el lugar con cortesía y esperan que elijan donde desean comer?			
¿Les brindan la carta y responden a cualquier pregunta que tengan respecto a la comida del día?	16.7%		16.7%
¿Ofrecen un servicio amable y personalizado al cliente?			

OPORTUNIDAD

Según los resultados obtenidos se observa una clara y evidente oportunidad en el área de atención al cliente, ya que se tiene siempre presente los consejos que se les da a los clientes así también se da una información clara y eficaz a los clientes. El hecho de tomar el pedido con paciencia y en el menor tiempo posible también es una oportunidad, a esto debe agregarse la cortesía en el trato.

AMENAZA

Si se observa el cuadro vemos signos de amenaza, pero en porcentaje mínimo esto se debe a que no se puede brindar a todos los clientes un servicio personalizado por el simple hecho que no hay suficiente personal para poder lograr tal cosa, es por eso que se deben tomar medidas en este aspecto para cumplir con la exigencia de los clientes.

CUADRO N° 9 CONTROL INTERNO EN EL AREA DE COCINA

CUESTIONARIO	PORCENTAJE	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿Elaboran y terminan los platos específicos poniendo esmero en la presentación en las comidas?	83.3%	83.3%	
¿Colaboran los operadores de cocina en la planificación de menú y cartas?			
Controlan y cuidan la conservación y aprovechamiento de los productos y/o insumos a su disposición?			
¿Colaboran los operadores de cocina con la gestión de stock de inventarios?	16.7%		16.7%
¿Reservan y controlan el material de uso en la cocina, comunicando cualquier incidencia al respecto?	16.7%		16.7%

OPORTUNIDAD

Si observamos el cuadro de referencia tendremos un porcentaje positivo, es una oportunidad para la empresa el hecho de que los platos sea preparados con esmero, la carta sea realizada con una planificación previa y el hecho de que se controlan, cuidan y aprovechan los productos e insumos que se tienen a disposición.

AMENAZA

Finalmente se puede observar en el cuadro anterior que si existe una amenaza contundente ya que los operadores no colaboran con la gestión de stock de inventarios, tampoco el personal cuida el material y los insumos que ingresa a la cocina dando lugar a que la empresa este adquiriendo los insumos y estos no son utilizados de la mejor manera por parte del personal de cocina.

CUADRO N° 10 CONTROL INTERNO DE MESEROS

CUESTIONARIO	PORCENTAJE	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿Atienden las solicitudes del cliente, sirviendo de manera correcta sus productos?	100%	100%	
¿Tienen conocimiento de todos los platillos de la carta?			
¿Recogen los platos sucios después que los clientes se hayan retirado?			
¿Acompañan al cliente al momento de retirarse del restaurante?			

OPORTUNIDAD

Se observa en el cuadro en el área de meseras el nivel de oportunidad es total, las meseras atienden las solicitudes del cliente lo que permite dar un servicio correcto, estas meseras tienen conocimiento de los platillos que se ofrecen en la carta, tras haber brindado el servicio recogen los platos sucios y por último acompañan al cliente al momento de retirarse del restaurante.

CUADRO N° 11 CONTROL INTERNO EN EL AREA DE LIMPIEZA

CUESTIONARIO	PORCENTAJE	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿Velan por las instalaciones de la empresa si se encuentran en perfecto estado de orden y limpieza?	50%	50%	
¿Velan por el buen funcionamiento de los baños y comedor para que puedan brindar un ambiente estable y seguro a sus clientes?			
¿Velan por las reparaciones o trabajos de mantenimiento ejecutados en las instalaciones del restaurante?	50%		50%
¿Elaboran un listado de productos e instrumentos de limpieza requeridos para el mantenimiento del restaurante?			

OPORTUNIDAD

Según el resultado en el cuadro, podemos observar que la empresa maneja con claridad la limpieza y el orden de las instalaciones, así también la empresa vela por un buen funcionamiento de los baños y comedor para que se pueda brindar un ambiente limpio.

AMENAZA

Como se observa en el cuadro a modo de amenaza la empresa no vela por las reparaciones o trabajos de mantenimiento que se realizan en las instalaciones del restaurante, y también no se elabora un listado de productos y materiales de limpieza requeridos para el mantenimiento del restaurante, con el objeto de siempre contar con un stock mínimo que garantice las condiciones de salubridad durante el horario de atención.

5.1.3 Respecto al Objetivo Específico N° 03

Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa Bar Restaurante Picantería La Santitos SRL de Piura – 2019.

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. PROPUESTA N° 01: IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.

Implementar un Manual de Organización y Funciones (MOF), donde se defina las actividades a desarrollar según cada puesto de trabajo y el establecimiento de las responsabilidades de los empleados.

La importancia de contar con un MOF , radica en que los trabajadores deben tener conocimiento no solamente del área al que pertenecen sino también de las funciones y responsabilidades al momento de ejecutar su trabajo, de esta forma se estará promoviendo una mejor organización de las actividades laborales evitando la duplicidad o

usurpación de funciones. Por ejemplo:

Manual de Organización y Funciones para cada área :

Administración

- Llevar una organización, control de todas las áreas operativas relacionadas con la gestión eficiente del restaurante.
- Llevar el control administrativo, laboral y disciplinario del personal combinando así todas las áreas del restaurante.

Caja

- Registro de todas las operaciones de ingresos y egresos del restaurante.
- Clasificación y archivo de la documentación de acuerdo a la característica de las actividades económicas (ejemplo: ventas al contado, ventas al crédito, compras al contado y crédito, pago de cuotas, etc.)

Atención al Cliente

- Recepción a los clientes en las instalaciones del restaurante en forma cordial y agradable.
- Brindar información clara a los clientes acerca de los platillos ofrecidos.

- Indicar al cliente el tiempo promedio de espera necesario para la elaboración de su pedido, debiendo estar pendiente de que las órdenes cumplan el tiempo ofrecido al cliente para evitar incomodidades durante la espera.
- Tratar de atender en forma rápida a los llamados de los clientes, siempre manteniendo la cordialidad y la buena educación.
- Llevar el control de las mesas que son atendidos, siempre atento a sus necesidades.
- Esperar a que el cliente se retire de la mesa para poder realizar la limpieza.

Contador

- Apertura de libros de contabilidad necesarios según el régimen tributario acogido.
- Implementar un sistema de contabilidad.
- Registrar los movimientos financieros del restaurante.
- Determinar los tributos mensuales para su correcta declaración y pago, dentro de los plazos otorgados por la administración tributaria.
- Elaborar las planillas de remuneraciones en forma mensual tomando en cuenta asistencias, faltas y cualquier circunstancia que afecte el monto remunerativo.

- Elaborar y presentar la información económica y financiera en los Estados Financieros para la correcta toma de decisiones.

Jefe de Cocina

- Encargado de presentar los requerimientos de suministros para la elaboración de los platos los mismos que deben cumplir estándares mínimos de calidad.
- Responsable de la preparación de alimentos de acuerdo a la receta estándar previamente elaborada.
- Controlar las porciones y supervisar que los platillos se preparen, presenten y sirvan de acuerdo a los estándares de calidad y cantidad ofrecidos al cliente.
- Prever y disminuir al máximo los desperdicios por merma y/o vencimiento de los suministros para preparar los alimentos.
- Llevar un control respecto a la recepción de alimentos perecederos y no perecederos, revisando su frescura, madurez, calidad y presentación.
- Elaboración de la carta variada que se ofrecerá al público, en coordinación con el Administrador y Gerente.
- Aplicar las normas y estándares de higiene y calidad en la cocina.

Almacén

- Recepción de suministros para la elaboración de alimentos de acuerdo a los requerimientos del jefe de cocina.
- Entrega de los suministros de forma diaria y en el momento oportuno para el cumplimiento de los pedidos de los clientes tomando en cuenta vencimiento, condiciones de conservación y calidad de los alimentos crudos.
- Establecer los saldos mínimos de stock de suministros y/o mercadería en el almacén para ser entregados al jefe de compras.

Jefe de compras

- Responsable de la adquisición de mercaderías y/o suministros que solicite en coordinación con jefe de cocina.
- Coordinación con los proveedores respecto a precios, plazos de entrega, formas de pago, calidad y disponibilidad de los productos durante todo el año.
- Entrega de los productos adquiridos al almacero.
- Realizar controles periódicos y de arqueo de los suministros de almacén contrastando los pedidos

atendidos y la cantidad necesaria para la elaboración de los mismos.

CONTROL EN EL ÁREA DE CAJA

- 2. PROPUESTA N°2:** Ante el riesgo que se podría presentar que un solo trabajador ejerza labores de caja, se propone que en ésta área se incorpore a un nuevo trabajador que nos permita establecer turnos rotativos que serán determinados por la administración teniendo como política la ejecución permanente de arqueos de caja sorpesivos.

CONTROL EN EL ÁREA DE ALMACÉN

- 3. PROPUESTA N°03:** Implementar un sistema de control de inventarios en el área de almacén.

Por ejemplo un Software que es capaz de potenciar la efectividad de las actividades que son llevadas a cabo en el almacen de la empresa, como conocer los saldos de mercaderías y/o suministros en tiempo real con el fin de reducir pérdidas, desperdicios, mermas y desmedros, el mismo que deberá compartir información con el área de cocina para registrar la salida de los suministros y con el área de caja que confirma la venta y el consumo de los pedidos.

De igual forma no se puede descuidar el abastecimiento de artículos y materiales de limpieza que nos permitirán mantener condiciones mínimas de higiene en todo establecimiento.

- 4. PROPUESTA N °04 :**Contar con un almacén adecuado para la ubicación de los insumos.

Contar con un área adecuada y específica destinada al almacén considerando la importancia del mismo para la conservación de los insumos, ya que en nuestra localidad dada las condiciones de temperatura los suministros deben contar con estándares mínimos de apilamiento, refrigeración y similares; que garanticen el resguardo dentro del área.

CONTROL EN EL AREA DEL PERSONAL

- 5. PROPUESTA N°05: ESTABLECER FILTROS DE RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL.**

Esto se propone con la finalidad de que se pueda incorporar trabajadores con un grado de experiencia mínimo que garantice reducción de costos al momento de capacitaciones iniciales; así también los filtros de reclutamiento permiten una mejor observación y análisis de las habilidades que tiene o pueda tener el trabajador para que de esta forma se reduzca la probabilidad de errores o desaciertos al desempeñar sus labores así también conocer sus capacidades complementarias.

6. PROPUESTA N°06: IMPLEMENTAR UN REGISTRO DE ASISTENCIA DE INGRESO Y SALIDA DEL PERSONAL.

Se propone contar con un registro diario de asistencia para llevar un mejor control y observar aspectos como por ejemplo la puntualidad de los trabajadores, los horarios de salida (para el pago de horas extras de ser el caso), entre otros. Actualmente existe mecanismos para registrar la asistencia del personal, se sugiere emplear el mecanismo electrónicos a modo de garantizar una mayor transparencia y exactitud para el cálculo de la jornada laboral.

7. PROPUESTA N°07: CONTAR CON PERSONAL DE REEMPLAZO POR FALTAS INJUSTIFICADAS DEL PERSONAL PERMANENTE.

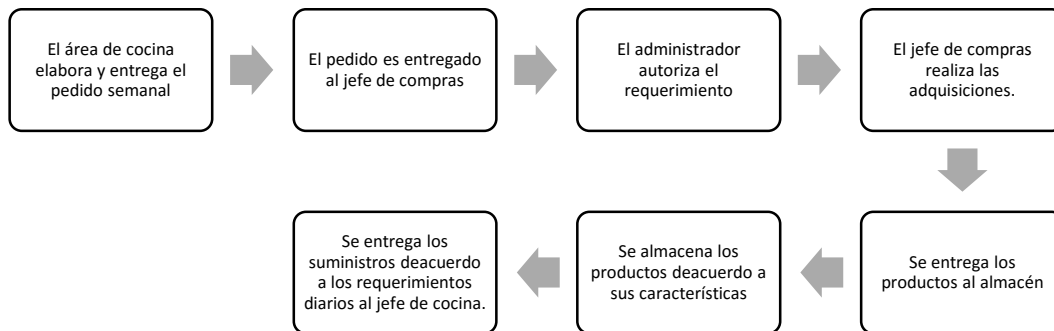
Es conocido que este tipo de negocios atienden al público los 365 días del año, considerando que debe contarse con un trabajador de reemplazo, que nos permita cubrir cualquier eventualidad que se podría generar por la falta injustificada y fortuita de un trabajador (o también puede ser por un reemplazo en periodos vacacionales).

AREA DE COMPRAS

08. **PROPUESTA N°08:** Tomar acciones eficaces para disminuir los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, tales como escasez, aumento intempestivo de precios, disminución de la calidad de insumos.

09. Elaborar un procedimiento de compras

Procedimientos de compras establecido



1. El área de cocina constituye el punto de partida en el proceso de compras, quien elabora y entrega pedidos semanales.
2. La lista de pedidos necesarios para la elaboración de los platillos ofrecidos en la carta al público es entregado al Jefe de compras.
3. El administrador evalúa y autoriza el requerimiento de productos e insumos que se van a comprar para la semana.

4. El Jefe de compras realiza las adquisiciones a los proveedores previamente seleccionados por precio, calidad y garantía.
5. El jefe de compras recibe todos los insumos y mercaderías adquiridas entregándolos en su totalidad al almacén
6. El almacenero contrasta la documentación que sustenta las compras con la entrega física de los bienes procediendo a almacenar los insumos y mercaderías de acuerdo a las especificaciones de cada uno de ellos.
7. Por último, de forma diaria el jefe de cocina hará llegar al almacenero la lista de insumos para la elaboración de los platos del día.

5.2. Análisis de los Resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 01

Establecer las oportunidades del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa Bar Restaurante Picantería La Santitos SRL de Piura- 2019.

CONTROL EN EL AREA ADMINISTRATIVA

OPORTUNIDAD

De acuerdo con los resultados el 62.5% considera que toda decisión económica si cuenta con una persona responsable por la gerencia esto a su vez hace referencia al buen manejo económico que existe en la empresa, Según los resultados de los encuestados considera que exista un organigrama de funciones lo cual hace que la empresa tenga claro en saber las funciones de cada uno del personal que labora en la empresa. esto genera el buen

desempeño de los propietarios. por otra parte, se establece que se considera que el 75% de los encuestado están de acuerdo que un buen funcionamiento de un control interno en la empresa estimularía a mejorar el desarrollo de trabajo en todas las áreas de trabajo facilitando el manejo y control de todas las áreas, el 75% de los encuestados consideran que realmente se evitarían fraudes y equivocaciones en las operaciones diarias conllevando a que exista un respaldo de todo tipo de movimiento en la empresa mejorando su funcionamiento y servicio.

AMENAZA

Según encuesta en el gráfico N° 9 se encontró una amenaza contundente, porque el 75% del personal encuestado no considera que la empresa esté tomando la gestión como de manera eficaz por el simple hecho de cada decisión es tomada por solo un socio y eso no debería de pasar por que en la empresa existe dos socios los cuales debería de llevar de manera conjunta las gestiones del establecimiento.

CONTROL EN EL AREA DEL PERSONAL

OPORTUNIDAD

El 75% de los encuestados tiene conocimiento que la empresa cuenta con los documentos de certificación de defensa civil lo cual da más confianza por saber que si tiene cuidado en proteger la integridad de sus trabajadores y

clientes, esto indica que la empresa si cuenta con todas sus licencias activas. el 62.5% de los encuestados tiene el debido conocimiento que la empresa si lleva un control de ingresos de caja, esto sucede porque el personal encuestado trabaja en un área distinta, y por ende tienen conocimiento necesario de este proceso, también se observa que un 62% del personal encuestado está seguro de saber realmente que la empresa lleva un registro de ingresos mediante un formato de Excel, facilitando el trabajo y ahorrando tiempo al personal, el 75% de los encuestados si tiene conocimiento que la empresa realiza arqueos de caja, cada día esto facilita el control de ingreso y salida de efectivo diario, y un 62.5% del personal en cuestión afirma que la empresa registra y documenta todas sus transacciones, manteniendo orden y control en sus operaciones, por otra parte un 62.5% de los encuestados afirman que la empresa si cuenta con un contador externo, el cual lleva la documentación contable de manera clara y concreta.

Después de haber obtenido los resultados el 12.5% del personal encuestado indica que la empresa lleva registro de ingreso y salida de su personal. en el gráfico N° 47 el 75% del personal encuestado a firma que la empresa si se preocupa por la imagen del personal que labora por tanto cada trabajador cuenta con un uniforme adecuado para el servicio del restaurante. De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabulación, el 37.5% del personal encuestado afirma que la empresa cuenta con personal de remplazo, para cualquier imprevisto que ocurra durante el horario laboral.

AMENAZA

El 75% de los encuestados afirma que ningún trabajador tiene responsabilidad asignada en las distintas áreas de la empresa por tanto dificulta el trabajo del personal el cual realiza distintas actividades con un salario mínimo, también se establece que un 62.5% del personal encuestado expresa que al ingresar a laborar en esta empresa solo presentan CV y una semana de práctica, por tanto, esto conlleva a no saber realmente el rendimiento del personal contratado, ocasionando demoras y pérdidas durante el entrenamiento, el 75 % del personal niega haber recibido implementos de seguridad para realizar sus labores diarias esto indica que existe un grado de inseguridad al momento de que suceda un accidente dentro de la empresa y de debería de tomar las medidas del caso, un 87.5% del personal encuestado afirma que la empresa no cuenta con personal calificado ya que las distintas labores son realizadas por cualquier personal de manera que esto influye negativamente en el buen desarrollo de la empresa, el 62.5% de los encuestados no tiene el debido conocimiento de que exista un plan de contingencia ante un incendio por el simple hecho de que no hay personal capacitado para la realización de contingencia, esto preocupa porque el personal no trabaja con seguridad, el 75% del personal encuestado indica que ellos no jerarquizan sus actividades en la empresa esto quiere decir que la empresa está limitando el trabajo del personal a su cargo, lo cual no es procedente por se debería de mantener grados de jerarquía, el siguiente resultado nos indica que, el 75% de las

personas encuestadas aseguran que la empresa no cuenta con esta área de recursos humanos lo cual dificulta el trabajo del personal por no tener un respaldo de reclamos y finalmente, un 62.5% del personal encuestado considera de no saber si la empresa cuenta con algún manual contable que favorezca a la empresa, este manual es muy importante para la parte contable de la empresa.

Analizando los resultados obtenidos en el gráfico N° 46, el personal encuestado afirma que no hay un registro de ingreso y salida para el personal que labora en la empresa, esto puede ocasionar problemas al momento cuando toque el pago del personal porque no se sabrá a qué hora ingresa cada uno de los trabajadores o si es que un trabajador realizó sobre tiempo en el transcurso del mes laborado. Por tanto, en el resultado de la tabla N° 48 el 62.5% del personal encuestado nos informa que no existe personal de apoyo para cualquier emergencia ocurrida por tanto dificulta el desempeño del personal en la empresa.

CONTROL EN EL AREA DE ALMACEN

OPORTUNIDAD

Según los resultados obtenidos el 25% del personal encuestado nos indica que la empresa si cuenta con un sistema de control en los almacenes, Según con los resultados encontrados el 25% del personal encuestado nos indica que la empresa si cuenta con un almacén adecuado para la descarga de los insumos. De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta, el 12.5% de

encuestados opina que el área de almacén está a cargo de una persona responsable. Según los resultados obtenidos en la tabulación el 37.5% de encuestados afirman de que existe un ordenador en el área de almacenes. De acuerdo con lo establecido en los resultados obtenidos el 25% de encuestados considera tener conocimiento de formatos utilizados por la empresa. De acuerdo con los resultados tabulados el 12.5% del personal encuestado indica que, si sabe de los inventarios valorizados que utiliza la empresa.

AMENAZA

De acuerdo con los resultados obtenidos, después de encuestar al personal de la empresa y en gráfico N° 30 se precisa que el 75% de encuestado afirma que la empresa no cuenta con un sistema de control para el área de los almacenes cabe indicar que esto es una baja por parte de la empresa por no contar con este sistema. En los resultados del gráfico N°31 se rescata que el 75% del personal encuestado afirma que la empresa no cuenta con un espacio necesario para salvaguardar los ingresos de los insumos para la elaboración de los platillos. En el gráfico N° 32 se establece que el 87.5% del personal encuestado nos afirman que no existe persona responsable para esta labor y por lo tanto se está utilizando a personal que labora directamente. Siguiendo con los resultados del cuestionario en el gráfico N°33 podemos dar el alcance del 62.5% del personal encuestado nos indicó que no tiene conocimiento de este proceso de un ordenador de control en el área de almacén.

Como sabemos los resultados obtenidos son óptimos para el buen desempeño de la empresa por tanto en el gráfico N° 34, el 75% del personal encuestado nos informó que no saben que son los formatos preestablecidos para almacenes por tanto esto no genera un buen funcionamiento en el área no se podrá precisar el ingreso y salida de la mercadería utilizada diariamente. Por otra parte, en el gráfico N° 35 se habla de que si la empresa lleva inventarios valorizados sabemos que estos sirven como registro auxiliar y tienen carácter tributario es por eso que el 87.5% del personal encuestado no tiene el debido conocimiento de su utilización.

CONTROL EN EL ÁREA DE COMPRAS

OPORTUNIDAD

De acuerdo los resultados tabulados el 25% de personas encuestadas afirman que la empresa si se cerciora de que las compras a sus proveedores estén seleccionadas. con el fin de proporcionar un buen producto de calidad. De acuerdo con los resultados tabulados el 25% de los encuestados cree que la empresa maneja un cronograma de pagos de facturas, esto ayuda a que la empresa lleve un control de sus gastos diarios. De acuerdo con los resultados tabulados el 12.5% del personal encuestado indica que la empresa tiene personal encargado de preparar las solicitudes de compras, facilitando el trabajo y ganando tiempo. De acuerdo con los resultados tabulados el 12.5% del personal encuestado indica que la empresa tiene personal encargado de

preparar las solicitudes de compras, en parte esto favorece a la empresa porque disminuye el trabajo.

AMENAZA

Para poder establecer los resultados del gráfico N° 36 se efectuó una encuesta al personal que labora en la empresa y este arrojó como resultado que el 62.5% del personal confirmó que la empresa nunca proporciona la identificación y análisis de los insumos comprados periódicamente. En el gráfico N° 37 vemos que el 50% del personal encuestado afirma que nunca la empresa tomó alguna acción para disminuir los riesgos en las compras de insumos, ingredientes y producción, esto puede traer como consecuencia pérdidas para la empresa. Con respecto al gráfico N° 38 de los resultados obtenidos el 75% de las personas encuestadas nos afirman que la empresa no se cerciora que las compras de los proveedores estén seleccionadas en respecto a la calidad y precio esto indica que la empresa no cuenta con el personal suficiente para delegar una supervisión de esta magnitud. Después de corroborar con los encuestados en la empresa se obtuvo que el 75% de personas encuestadas manifestó no saber si la empresa maneja un cronograma de pagos de facturas por las compras realizadas en el día dando lugar a que se descortine al momento del cierre de caja. Por otro lado, en el gráfico N° 40 se establece que el personal encuestado nos afirma que la empresa no cuenta con personal encargado para realizar las solicitudes de compras y no saben si las hacen verbalmente ocasionando problemas al momento de recibir los insumos para la producción.

CONTROL EN EL ÁREA DE CALIDAD

OPORTUNIDAD

De acuerdo con los resultados tabulados el 25% del personal encuestado indica que la empresa siempre se lleva un control de supervisión de los platos elaborados e insumos utilizados, pero el 50% del personal encuestado indica que regularmente la empresa aplica controles y supervisiones. Según los resultados obtenidos en la tabulación el 87.5% del personal encuestado considera que la iluminación de la empresa es muy buena, Por tanto, se observa que la empresa si mantiene un buen servicio de mantenimiento en el establecimiento. De acuerdo con los resultados obtenidos el 75% del personal encuestado tiene conocimiento que la empresa si cuenta con distintas redes sociales para promocionar sus productos.

AMENAZA

Por consecuencia en el gráfico N° 41 el 50% del personal encuestado nos indica que regularmente la empresa realiza algunos controles para la elaboración de la calidad de platos y la utilización de los insumos, cabe decir que esto ayuda al buen funcionamiento del local y la buena relación con los clientes. Por otra parte, en el gráfico N° 42 se obtuvo un resultado de que el 50% del personal que labora en la empresa manifiesta que a veces se realizan la verificación de la limpieza de las áreas del consumo y preparación de los alimentos. Por otro lado, el 50% del personal que labora en la empresa nos indica en el gráfico N°44

que nunca se realiza mantenimientos en las distintas zonas del establecimiento fomentando que pueda existir algún problema mayor y no se toman medidas de prevención. Los resultados obtenidos en la tabulación del gráfico N° 45 nos muestra que el 75% del personal encuestado tiene conocimiento que la empresa mantiene redes sociales para beneficio de promocionar sus ventas.

CONTROL DEL ÁREA CONTABLE

OPORTUNIDAD

Después de haber revisado los resultados tabulados el 25% del personal indica que siempre llevan documentación oportuna al contador, esto indica la facilidad que se da para que el contador lleve su trabajo con eficiencia. Los resultados obtenidos en el gráfico N° 50 el 75% del personal encuestado a firma que la empresa si cuenta con la documentación que la respalde permitiendo mantener la empresa en un buen funcionamiento tributario. Por otro lado, en la tabulación obtenida del gráfico N° 51 el 62.5% del personal encuestado nos informó que de acuerdo con los reglamentos tributarios la empresa si cumple con sus declaraciones y pagos mensuales dando lugar a que la empresa no se encuentre con problemas posteriores.

AMENAZA

Los resultados obtenidos en el gráfico N° 49 nos indica que el 62.5% de personas encuestadas en la empresa afirman que hay deficiencia para la entrega de documentación sustentadora al contador lo que genera dificultad para el

proceso de las declaraciones mensuales. por otra parte, el 37.5% de los encuestados no precisa decir si es que realmente la empresa está al día en sus pagos, esto es considerado como confusión por parte de algunos trabajadores

CONTROL EN ATENCIÓN AL CLIENTE

OPORTUNIDAD

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas el 37.5% del personal encuestado afirma que, si prestan un servicio amable y personalizado para cada cliente. De acuerdo con los resultados de la encuesta y la tabulación adquirida el 37.5% indica que siempre aceptan los consejos de sus clientes, Con los resultados obtenidos del gráfico N° 54 el 50% del personal encuestado nos indica que siempre brindan información eficaz y relevante a cada uno de sus clientes, esto favorece a que los clientes se sientan satisfechos de disfrutar sus platillos y den al administrador una buena referencia de la buena atención. Por otra parte, los resultados del gráfico N° 55 hubo una coincidencia en donde el personal encuestado del 37.5% afirma que siempre toman los pedidos del cliente con tranquilidad y se esmeran por entregarlos en el menor tiempo, pero hay una parte del personal que es el otro 37.5% que afirma que a veces se puede tomar los pedidos y hacer lo posible por entregarlos en un tiempo determinado. Hasta ahora podemos indicar que en el gráfico N°56 el 62.5% del personal encuestado nos afirman que siempre a sus clientes se les brinda una atención

cordial y amable esperando que el cliente elija donde comer, pero el personal de atención al cliente también les brinda las alternativas para que se sientan conformes. Cabe indicar que en el gráfico N° 57 el personal encuestado que es un 75% afirma que si se les brinda la carta y se les recomienda para su pedido y responden a cualquier interrogante o duda del cliente.

AMENAZA

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta al personal de la empresa, en el gráfico N° 52 el 62.5% de los encuestados afirman prestar servicio amable a los clientes, pero un servicio personalizado casi nunca esto se debe a la falta de personal. Tomando como referencia en los resultados obtenidos del gráfico N° 53 el 50% del personal encuestado nos indica que regularmente aceptan consejos por parte de sus clientes para mejora del establecimiento. el 25% restante opina que no se brinda con exactitud la carta y se les recomienda para su pedido y responden a cualquier interrogante o duda del cliente.

CONTROL EN EL ÁREA DE COCINA

OPORTUNIDAD

Podemos observar que en el gráfico N° 58 un 50% de los encuestados afirman que, si elaboran y terminan de realizar los platos específicos con mucho esmero permitiendo satisfacer al cliente. Por otro lado, en el gráfico N° 59 el 37.5% de los encuestados considera que hay un manejo prudente con el control de

materiales utilizados en la cocina Después de haber obtenido los resultados del gráfico N° 60 podemos decir que el 37.5% del personal considera que la empresa siempre les solicita colaboración en la planificación de la carta, pero el otro 37.5% de los encuestados manifiesta que solo a veces se les permite participar en la planificación de platos. Por otra parte, en el gráfico N° 62 el 75% del personal encuestado manifiesta que, si se realiza un control y conservación de los insumos utilizados para la producción de platos, por tanto, esto indica que si se cumple con aprovechar los materiales y que no son utilizados indebidamente por los cocineros.

AMENAZA

En el gráfico N° 58, se observa que el 50% del personal admite tener una demora para poder terminar con estos platos dependiendo de cuanta rapidez hay en cocina. Y con respecto al gráfico N° 59 el 62.5% del personal encuestado afirman no saber si es que realmente existe un control de verificación de los materiales utilizados para uso específico de la cocina y no se pueden precisar si se comunica oportunamente las incidencias ocurridas, en el gráfico N° 60 un 25% afirman que nunca se les considera participar en la planificación de la carta. Una vez analizado el gráfico N° 61 podemos decir que el 62.5% de los encuestados no tiene conocimiento que es un stock de inventarios por tal motivo se debe de dar a conocer por parte de la empresa el beneficio de llevar este stock.

CONTROL ÁREA DE MESEROS

OPORTUNIDAD

Una vez realizada la tabulación en el gráfico N° 63 cabe indicar que el 50% de los encuestados afirman que, si se atienden sus solicitudes de los clientes de manera oportuna siempre y cuando exista poco público por atender. Por otra parte, en el gráfico N° 64 el 62.5% de los encuestados afirma que tienen el debido conocimiento de casi todos los platillos que se preparan en el establecimiento todo se debe a que tienen regular tiempo trabajando en la empresa. En la tabulación obtenida del gráfico N° 65 el 87.5% del personal encuestado nos afirma que, si se recogen los platos después de que se retiren los clientes manteniendo orden y limpieza del lugar, esto depende de la habilidad de cada uno de los trabajadores. Afirmando después de haber obtenido los resultados del gráfico N° 66 el 75% del personal que labora en la empresa nos afirma que siempre se acompaña al cliente al momento de retirarse del establecimiento cabe indicar que son clientes exclusivos del restaurante.

AMENAZA

Pero el gráfico N° 63 indica que el 50% de personas encuestadas indica que muy pocas veces se puede dar cumplimiento a las solicitudes de los clientes. según el gráfico N° 64 el 37.5% no opina lo mismo porque es personal que lleva poco tiempo laborando en el restaurante, no tiene el debido conocimiento sobre todos los platillos que ofrece la empresa. En el gráfico N° 65 un 12.5% no realiza el recojo de los servicios de manera oportuna, esto se debe a la falta de experiencia por el simple hecho que tiene poco tiempo laborando en la empresa.

del gráfico N° 66 indica que un 12.5% indica que a veces los acompañan al cliente al momento de retirarse del establecimiento.

CONTROL ÁREA DE LIMPIEZA

OPORTUNIDAD

Para el gráfico N° 67 se establece que el 62.5% del personal encuestado afirma que, si se cuidan las instalaciones manteniéndolas en perfecto orden y limpieza, esto ayuda a que el público utiliza todos los servicios debidamente bien. Al revisar el gráfico N° 68 podemos observar que el 75% del personal encuestado afirma que si cuidan los servicios de baños y comedores esto da lugar a la buena imagen del restaurante y así tenga más acogida con el público. Se puede observar que en el gráfico N° 69 el 37.5% si considera que se cuide los trabajos de mantenimiento ya que esto es parte de la empresa donde se labora. En el gráfico N° 70 el 25 % de la personal encuesta manifiesta que debes en cuando se realiza un listado para adquirir los productos de limpieza

AMENAZA

En el gráfico N° 67 un 37.5% del personal nos indica que no siempre se cuida este procedimiento ya que a veces la falta de personal se descuida. Por otra parte, en el gráfico N° 69 se observa que el 62.5% de los encuestados admiten no cuidar los trabajos que se realizan en las instalaciones del restaurante ocasionando de que estos mismos no queden en perfectas condiciones y así se genera gastos innecesarios para la empresa. Se ha tabulado los resultados del

gráfico N° 70 y el 75% de todos los encuestados nos indica que la elaboración de la lista de productos está a carga del administrador de la empresa por ello no se puede acceder a la elaboración de la lista de insumos por parte de los trabajadores por que generaría problemas mayores.

5.2.2 Respecto al Objetivo específico N° 02

Describir las oportunidades del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa Bar Restaurante Picantería La Santitos SRL de Piura – 2019.

CONTROL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 01, podemos indicar que, existe una oportunidad del 60% porque si se observa que existe personal responsable para tomar decisiones con respecto a la parte económica de la empresa, así mismo se considera positivo que la implementación de un control interno ayudaría en el desarrollo de las actividades y finalmente se dice que al mantener un control se estaría evitando robos, fraudes y malos manejos en la documentación.

CONTROL EN EL ÁREA DE PERSONAL

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 02, podemos establecer que existe una oportunidad de 25%, dado que se encontró que la empresa si cuenta con un manual de funciones lo cual es importante para poder establecer las

actividades de sus trabajadores, y también la empresa si cuenta con certificados actualizados en lo que respecta a la seguridad del establecimiento.

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 07, se establece oportunidad, la cual tiene que ver con que la empresa si tiene a su personal muy bien uniformado dando lugar a una buena presentación, y se obtuvo un porcentaje de amenaza la cual se ve reflejada en que la empresa no cuenta con un registro de ingreso y salida para poder verificar a qué hora llega el personal a laboral y por otra parte no se cuenta con personal disponible para remplazar algún compañero en caso de emergencia.

CONTROL EN EL ÁREA DE CAJA

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 03, se establece un 100% de oportunidad dado que la empresa si lleva un control de sus ingresos diarios, realiza arqueos de caja siendo estos quincenales los cuales permiten conocer los movimientos exactos que realiza la empresa y por último toda transacción se encuentra registrada y documentada con el fin de mantener un control en esta área gracias al sistema computarizado que tiene la empresa que le proporciona seguridad. Pero este control se puede mejorar, si los arqueos de caja se realizan de manera imprevista, puesto que el personal no esperará el día del arqueo para mantener en orden los documentos, sino que este mantendrá siempre ordenado los documentos relacionados a caja.

CONTROL EN EL AREA DE ALMACEN

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 04, podemos establecer que esta área se encuentra en total amenaza ya que no se lleva un control adecuado de todas las actividades que se realizan en el almacén, esto realmente pone en peligro los recursos de la empresa por lo que se recomienda contratar a una persona que reúne las habilidades del perfil del puesto. La falta de un sistema de control, la falta de espacio para el mismo, el no uso de formatos establecidos de los ingresos y salidas del mercaderías, el no contar con un inventario valorizado en las existencias, todo esto genera perjuicio económico a la empresa, puesto que se desconoce con exactitud el monto total de su inversión, el cumplimiento de funciones del personal, lo genera que no se tomen las decisiones correctas generando pérdida de tiempo y sobre todo económica en la empresa; esto da lugar al mal funcionamiento operativo en la empresa.

CONTROL EN EL ÁREA DE COMPRAS

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 05, se establece que la empresa mantiene una amenaza muy elevada por el simple hecho de no llevar un control en sus análisis periódicos para la realización de compra de sus insumo, y además no hay persona que se encargue de la selección de los productos sean de buena calidad o que estén fresco para su utilización, no se verifica el pago que se realiza a los proveedores mejor dicho no se controla podría ocurrir que se estén realizando pagos indebidos y por otra parte no hay personal encargado de realizar

las solicitudes de compras de insumos es decir que se compra los insumos sin control.

CONTROL EN EL ÁREA DE CALIDAD

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 06, en esta área se establece oportunidad es muy favorable para el buen funcionamiento de la empresa en cuestión, porque si mantiene un control de supervisión de la calidad de los platos elaborados esto genera al cliente confianza en la preparación de los alimentos, también se observa que se verifica el orden y la limpieza del área en donde preparan los alimentos, por último cuenta con muy buena iluminación en el local facilitando las labores nocturnas al personal. Y también se percibe una amenaza, la cual representa un pequeño inconveniente en que no se realizan los arreglos del local en el momento oportuno generando dificultad al personal.

CONTROL EN EL ÁREA CONTABLE

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 08 se establece oportunidad porque las documentaciones de emite la empresa llegan oportunamente al contador de la empresa esto genera un muy buen control en el área contable, y también se observó un buen respaldo por que en la empresa cuenta con documentos al día. Y finalmente se observa una amenaza la cual tiene que ser controlada por la gerencia ya que no cumple con llevar procedimientos contables esto preocupa en parte al funcionamiento de la empresa.

CONTROL EN EL ÁREA DE ATENCION AL CLIENTE

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 09, se puede notar que existe contundente oportunidad en esta área, porque, está llevando las cosas de acuerdo como debería y establece la empresa, el personal que atiende a los clientes también se les brinda un buen recibimiento y se les trata con mucha amabilidad y esperan con paciencia el lugar don ellos quieren sentarse y así poderles brindar todas las atenciones requerida y finalmente se les ofrece la carta del día y se responde a cualquier pregunta que realizan los clientes ofreciendo algún platillo de fondo para que ellos tengan una idea de lo que hay en el local. Y por otra parte se observó una amenaza pequeña que podrá ser resuelta si es que la empresa contra más personal.

CONTROL INTERNO EN EL AREA DE COCINA

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 10, se observa oportunidad la cual se refleja en esta área por que el personal si cumple con la elaboración de platos específicos los cuales son servidos con rapidez y eficiencia, y existe una colaboración por parte del personal en la aplicación de los menús y cartas. Y también observamos amenaza, cual no se supervisa, y no se sabe si la personal cuida el material y los insumos que ingresa a la cocina dando lugar a que la empresa este adquiriendo los insumos y estos no son utilizados de la mejor manera por parte del personal de cocina.

CONTROL INTERNO EN EL AREA DE MESERAS

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 11, Se observó que realmente existe un porcentaje muy bueno de oportunidad en esta área por consiguiente la empresa deberá de tomar las medidas para continuar ofreciendo este servicio y quizás pueda mejorar para el buen funcionamiento de la empresa.

CONTROL INTERNO EN EL AREA DE LIMPIEZA

De acuerdo con lo que se establece la empresa presenta oportunidad dado que, el personal si verifica que el ambiente se encuentra en buen estado de orden y limpieza esto hace que los clientes tengan un motivo para llegar a consumir, y también brindan excelente funcionamiento de los baños y comedores del restaurante. También se observa clara amenaza, porque no cuidan y ni supervisan los trabajos de mantenimiento del local, generando gastos y problemas futuros.

5.2.3 Respecto al Objetivo específico N° 03

Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa Bar Restaurante Picantería La Santitos SRL de Piura – 2019.

CONTROL EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

1. La propuesta de implementación del Manual de Organización y Funciones en el área administrativa ayudará al buen desarrollo y funcionamiento interno de la empresa, porque nos sirve como guía para

todo el personal, minimiza los conflictos de áreas, delimita responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden y así mantendrá la interacción y comunicación de las distintas áreas de la empresa.

CONTROL EN EL ÁREA DE CAJA

2. Respecto al área de caja la empresa, debe de implementar las medidas de seguridad y de control de los fondos diarios, de tal manera que se resguarden los recursos económicos de la empresa. La supervisión es la clave para el éxito de esta medida, considerando la frecuencia sorpresiva los arqueos, dejando constancia sistematizada del procedimiento amparándose en documentación formal que permite respaldar los ingresos y egresos de manera fidedigna.

CONTROL EN EL ÁREA DE ALMACEN

3. Es importante destacar que el personal debe conocer como requisito mínimo para su contratación sobre control de calidad y almacenamiento de alimentos, de manera que se implementen medidas de prevención y si fuera necesario corrección al momento de almacenar y manipular los alimentos, que puedan poner en peligro la salud de los clientes y del mismo personal.

4. Se propone que se destine un área de almacén, la misma que debe de estar acondicionada en cuanto a refrigeración y mantenimiento de insumos tanto perecibles como no perecibles.
5. La implementación del SOFTWARE integral en tiempo real que nos permita controlar almacenes cruzando información con el área de ventas, con el área de cocina y con el área de almacén que determinaran la salida de los insumos.

CONTROL EN EL AREA DEL PERSONAL

6. El reclutamiento del personal debe ser claro, preciso y de fácil ejecución debe suministrar al proceso de selección una cantidad adecuada de candidatos con el fin de facilitar dicha selección; de no hacerlo se cae en el riesgo de prolongar las vacantes, realizar nombramientos provisionales, contrataciones apresuradas, ya que es importante la imagen para la empresa.
7. La implementación de un control sistematizado de asistencia cumpliendo con registrar los ingresos y salidas del personal en forma diaria, medida que creará un ambiente de equidad entre empleador-trabajador ya que este reporte nos permitirá el cálculo exacto para el pago de sus remuneraciones.
8. Al contar con un personal de reemplazo la empresa podrá reducir los riesgos de mala atención ya que un trabajador sobrecargado de obligaciones no se desempeñará de manera óptima, por ejemplo: si al

momento de atender a los clientes que acudan al restaurante tenemos un mesero o demasiadas mesas a su cargo no va poder atender correctamente a ninguna mesa.

CONTROL EN EL AREA DE COMPRAS

9. El área de compras es un punto básico que se debe articular operaciones de insumos, precios y calidad para no caer en situaciones de escasez y poder cumplir con el nivel de ventas durante todo el año. Esta articulación se lograría aplicando a los proveedores estables manteniendo acuerdos comerciales que ante una subida intempestiva de precios ellos mantengan los precios pactados mínimo 10 días adicionales, lo que generará que el precio de ventas al público se mantenga y puedan difundirse el nuevo precio a los clientes con la debida anticipación; de igual forma los proveedores deben acreditar fehacientemente la calidad de sus productos.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

6.1.1. Respecto al Objetivo específico N°1

Establecer las oportunidades del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa Bar Restaurante Picantería La Santitos SRL de Piura 2019.

Las siguientes conclusiones se determinaron en base a los resultados de la encuesta realizada:

1. Se observa que existe un Organigrama, pero está mal estructurado, que las áreas no están ubicados en el lugar correspondiente y que respete la jerarquía del cargo; permitiendo constatar que no existe un Manual de Organización y Funciones.
2. En el área de caja se observa, que cuenta con una sola persona responsable de los cobros de la venta de los productos del día y de los pagos por insumos y servicios. Ante la ausencia de la misma, se ven obligados a asignar cualquier persona que esté disponible para ocupar dicha función.
3. El Administrador no programa arqueos sorpresivos al área de caja, confiando totalmente en la persona responsable de ésta área.
4. Se observó que no se prepara una programación de las compras a realizar semanalmente, no existe una coordinación con el encargado de almacén para comprar lo necesario.

5. Se observó en la empresa que no se practica ningún control de Inventarios de insumos en el almacén por no contar con una persona responsable del área.
6. En el área de almacén, se observó con frecuencia la pérdida de insumos, como consecuencia que no existe una coordinación con el área de compras, incurriendo muchas veces en compras en exceso de ciertos insumos.
7. Se observó también que en el área de almacén no cuenta con un lugar específico asignado para la custodia y almacenamiento de todos los insumos para la cocina y bebidas (gaseosa, agua y cerveza) pues se observó un desorden, tampoco existe un control de ingreso y salida de los productos del almacén por lo tanto no hay evidencia documentaria de los movimientos de suministros y de bebidas. Además, no existe infraestructura suficiente de almacenamiento que garantice la conservación de los insumos y permita prevenir la descomposición de los mismos.
8. En el área de cocina se pudo constatar que no existe una programación de platillos a ofertar, siempre se ofrece lo mismo, no hay mucha variación en su presentación.
9. En el área del Personal se observó que no cuentan con un proceso pre establecido e idonio para la contratación del personal, porque no se evalúa las destrezas y habilidades del postulante.

10. También no tiene establecido un registro documentado de las asistencias diarias del personal contratado, no pudiendo evidenciar exactamente el horario de ingreso y salida de los trabajadores.
11. En el área de atención al cliente se pudo observar que lo solicitado por el cliente es atendido de manera tardía; pues en horas de gran concurrencia, el personal que atiende no resulta suficiente, creando incomodidad en el cliente.

6.1.2. Respecto al Objetivo específico N°2

Describir las oportunidades del Control Interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa Bar Restaurante Picanteria la Santitos SRL Piura, 2019.

1. La empresa al no contar con un adecuado Manual de Organización y Funciones puede ocasionar problemas a la empresa, en el sentido de que cada persona no tiene muy claro cuales son sus funciones específicas y por lo tanto se podrían duplicar las tareas, contrarrestando la buena atención al cliente.

El organigrama al no estar bien estructurado, permite que los trabajadores no conozcan su jerarquía dentro de la empresa.

2. En el área de caja al solo contar con una persona y ante la ausencia de la misma y al no tener un reemplazo que tengan las mismas habilidades del área de caja , inmediato podría tornarse una situación crítica para la atención al público del día y así como

para realizar los pagos diarios necesarios, ya que en el momento no se tiene identificado a quién se le confiaría el dinero del día sabiendo que las personas que desempeñan esa función deben contar con capacidades mínimas para realizar este tipo de trabajo tales como: emitir comprobantes de pago, detección de billetes falsos, manejo de medios de pago (tarjetas de crédito y débito); y demás funciones inherentes al cargo.

3. El administrador no realiza arequeos de caja sorpresivo, disminuyendo la posibilidad de advertir de manera oportuna si hay faltantes o fraudes de los fondos de caja
4. Las compras de insumos no programadas en la empresa afectan directamente los resultados en forma negativa, ya que se podría incurrir en compras innecesarios, que se trate de productos perecibles de rápida descomposición por su stock en exceso.
5. Tampoco se aplican acciones de control de inventarios de manera formal si no en base a la confianza y honestidad del trabajador de turno evidenciando la incapacidad de descubrir faltantes de los insumos y los que se han descompuesto para su rápida recuperación.

6. Al no contar un lugar adecuado para el almacenamiento de los insumos la empresa sufriría pérdidas por manipuleo y deterioro de alimentos sumado a la mala conservación, por falta de equipos refrigerante ocasionando pérdidas por la descomposición de los insumos.
7. En el área de cocina no tienen una programación en cuanto a la elaboración de los platillos pues siempre se preparan los mismos, no hay variación, muchas veces el cliente solicita un platillo en particular y por no contar con los insumos necesarios, se deja de atender.
8. Al no contar con un procedimiento específico de reclutamiento del personal se ha generado errores y deficiencias al momento de la contratación por haber incorporado a personas que no han sido idóneas para el puesto de trabajo consecuencia que genera atrasos y mala atención a los clientes que suelen visitar al restaurante. por parte de los trabajadores.

Además el área de personal no cuenta con un control exacto de las horas laboradas ya que esto causa incomodidad en los trabajadores que no tienen la certeza de su horario de salida pero que tienen horas extras no reconocidas y mucho menos

canceladas descontento de los trabajadores que genera menoscabo en su desempeño diario.

6.1.3. Respecto al Objetivo específico N°3

Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa Bar Restaurante Picantería La Santitos SRL de Piura – 2019.

1. Se concluye que en el área de administración es indispensable que la empresa establezca y aplique de manera adecuada su Manual de Organización y funciones porque sirve como directiva para todo el personal, que necesita tener claro y por escrito las funciones para las que han sido contratados, así como los niveles de jerarquía que establece el organigrama, facilitando los canales formales de comunicación entre los empleados y el empleador, generando confianza y reducción de los problemas internos de la empresa favoreciendo las relaciones laborales de largo plazo, incrementando las posibilidades de eficiencia del trabajador en su labor diaria
2. Se concluye que, en el área de caja, la empresa cuente mínimo con otra persona que reemplace cuando el cajero se ausente para preveer alguna contingencia, facilitando la cobranza inmediata y evitando contratiempos en el cliente.

3. Es saludable para efectos de Control Interno que el administrador programe arqueos de caja a efectos de salvaguardar el efectivo ingresado a caja.
4. En el área de compra se concluye que se debe establecer una programación de compras de bienes duraderos y de bienes perecibles para reducir las perdidas de suministros no utilizados y así evitar pérdidas innecesarias a la empresa.
5. Se concluye que en el área de almacén teniendo un lugar adecuado podrá aplicar medidas de control respecto a los suministros que garanticen su conservación y por lo tanto la calidad de los suministros será optima, al momento de preparar los alimentos ya que se tendrá claro la fecha de compra y el periodo de duración de los suministros evitando así perdidas por vencimiento, y productos en mal estado.
6. Tambien se debe implementar un sistema de control de inventarios-SOFTWARE en el que debe constar las entradas originadas por las compras y las salidas consecuencias del envío de los suministros al área de cocina permitiéndonos saber exactamente en tiempo real los saldos de los suministros que debe contrastarse con un inventario previniendo perdidas, robos y desperdicios.

7. Se concluye que en el área de cocina es necesario y de mucha importancia elaborar una programación de platillos periódicamente para tener un buen manejo adecuado de los recursos que se encuentran para la preparación de los alimentos y con esta variedad permita una excelente atención a los clientes.

8. Se concluye que en el área de personal se necesita implementar un procedimiento de contratación estricto que pueda medir capacidades académicas y técnicas, habilidades y experiencia mínima acorde al puesto que se ofrece realizando un buen desempeño en sus labores con el fin de reducir riesgos y sobrecostos para la empresa.

9. Se concluye que en el área de atención al cliente se necesita establecer un procedimiento en el que establezca la manera de atender al cliente como, por ejemplo: estableciendo un tiempo promedio de atención entre el saludo y ubicación en sala del cliente, implementar la estrategia de sonreír a los clientes en el transcurso que estén en la empresa dando un merecedor trato cordial, atento y servicial por parte de los trabajadores.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alburqueque. (2014). *Análisis de la aplicación del control interno en el área de abastecimientos de la municipalidad distrital de Bellavista, Sullana 2014*. Sullana: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Alfaro, w. (2015). *Repositorio Institucional*. Obtenido de Repositorio Institucional:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1209/CONTROL_INTE_RNO_ADMINISTRATIVO_ALFARO_DOMINGUEZ_WILDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Añazco, M. (2012). *Procedimientos de control interno administrativo y financiero para la cooperativa de transportes Asociados Cantonales "TCA"*. Loja: Universidad Nacional de Loja.

Benavides, G. (2014). *Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para el Restaurante y Marisquería La Hueca del Sabor de la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi*. Tulcán: Universidad Técnica Del Norte - Ecuador.

Caregua, J., & Vergara, M. (2016). *Diseño de un sistema de control interno para el restaurante "Don Jhonny"*. Obtenido de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22943/1/Dise%C3%B1o%20de%20Manual%20de%20Control%20Interno%20Administrativo%20para%20el%20Restaurante%20Las%20Parrillas.pdf>

CARHUACHINCHAY, N. (2015). *Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana*. Obtenido de Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana.

Cruz T, C. D. (2017). *Antecedentes Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Parrillas Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas*. Obtenido de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22943/1/Dise%C3%B1o%20de%20Manual%20de%20Control%20Interno%20Administrativo%20para%20el%20Restaurante%20Parrillas.pdf>

al%20de%20Control%20Interno%20Administrativo%20para%20el%20Restaurante%20Las%20Parrillas.pdf

Cuaspu, E., & Yañez, D. (2015). *Diseño de un sistema de control interno para las empresas de servicios de restaurantes Distintivo Q de la zona de Mariscal del distrito Metropolitano de Quito*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.

Dominguez, W. (2016). *Los mecanismos del control Interno Administrativo y su impacto en los resultados de gestion de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, año 2015*. Ayabaca: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.

Gallardo, L. (2017). *Analisis de Control Interno y Propuesta de Instrumento de Gestión para la empresa de Restaurante Polleria la Esquinita SRL*. Obtenido de <https://docplayer.es/108395372-Facultad-de-ciencias-empresariales-escuela-academico-profesional-de-contabilidad.html>

García, M. (2014). Sistema de Control Interno: retos para su fortalecimiento. *III congreso internacional Retos globales del Control Fiscal y sus aportes al Desarrollo Social*. Medellin.

MELVA, G. (2016). *Repositorio Uladech*. Obtenido de Repositorio Uladech: <https://docplayer.es/94457175-Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-contabilidad.html>

Navarro, G. (2014). *Diseño de un sistema de control interno para el area de almaen de la empresa Distribuidora Jorcorca srl*. Sullana: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.

Nieto, N. (2012). *Analisis y Propuesta de mejora de un restaurante en las Arenas de Valencia*. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/27209/TFC%20NAIARA%20NIETO%20MENGOD.pdf?sequence=1>

Republica, L. C. (2014). Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

- Rivera, F. (2017). *Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas de servicios del Perú, rubro restaurants. Caso restaurant cevicheria el tio Jhony empresa EIRL Sullana (2017)*. Sullana: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Rivera, F. (2017). *Repositorio Uladech*. Obtenido de Repositorio Uladech:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2494/CARACTERIZACION_%20CONTROL_RIVERA_%20FARFAN_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Roque, J. (2016). *Estrategia de Gestión Administrativa en Mejora de la Atención al Cliente en las Mype Comercial San Martín-Chiclayo*.
- Sánchez, N. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante "el encuentro" de la ciudad de Huaraz*. Huaraz: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Sosa, L. (2015). *El Control Interno y su influencia en la Gestión Contable de la empresa Golden Amazon Group SAC*. Obtenido de
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/152/1/SOSA%20PEREZ.pdf>
- Torres, J. (2017). *El control Interno en la gestión de Inventarios de las empresas Comercializadoras de los productos tecnológicos en el mercado de Lima*. Obtenido de Repositorio:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3096/3/torres_cj.pdf
- Uribe, M. &. (2017). *Propuestas de Procedimientos de Control Interno Contable para la empresa Sajona SAS-Santiabho de Cali*. Obtenido de
http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_contro_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Verrando, B. (2015). *Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: caso de la empresa Restaurante Pollos a la Brasa la Cabaña, Sullana*. Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/46/VERRANDO_CORDOVA_BRUNO_PAOLO_CONTROL_INTERNO_%20SECTOR_COMERCIO.pdf?sequence=7

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación, cuyo objetivo fue determinar las propuestas de mejora del sistema de control interno actual en la empresa Bar Restaurante Picantería La Santitos SRL, de Piura 2019.

Se agradece por anticipado la información que usted proporcione, las mismas que será guardada con absoluta confidencialidad para fines académicos y de investigación.

ENCUESTADOR: SULLON MOYA YERENA JERMIT Fecha: Piura, 09 Julio, 2019

I. INFORMACION GENERAL

1.- ¿Cuánto tiempo de actividad comercial tiene la empresa?

- a) De 1 a 5 años
- b) De 5 a 10 años
- c) Más de 10 años

2.- ¿Cómo está constituida legalmente su empresa?

- a) Persona Natural
- b) Persona Jurídica

3.- ¿Cuántos socios son en la empresa?

- a) De 1
- b) De 2
- c) Más de 3

4.- ¿Cuántos establecimientos tiene su empresa, incluyendo esta?

- a) Establecimiento único
- b) 1 establecimiento más
- c) 2 establecimientos más

5.- ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?

- a) De 1 a 5
- b) De 5 a 10
- c) Mas de 10

6.- ¿Cómo considera a su empresa en su localidad?

- a) Poco conocido
- b) Conocido
- c) Muy conocido

7.- ¿En qué Régimen Tributario se encuentra?

- a) Régimen General
- b) Régimen Especial
- c) Nuevo RUS

II. CONTROL INTERNO ADMINISTRACION.

8.- ¿Las decisiones económicas son tomadas por una persona responsable por la Gerencia o se maneja de manera arbitraria?

- a) SI
- b) NO

9.- ¿La Gestión de la empresa se maneja de manera empírica o se utiliza información financiera para la toma de decisiones?

- a) SI b) NO

10.- ¿La empresa cuenta con un Organigrama

- a) SI b) NO

11.- ¿Considera que el establecimiento del control interno dentro de esta empresa estimularía las buenas prácticas en el desarrollo de sus actividades?

- a) SI
- b) NO

12.- ¿Considera que el establecimiento del control interno en esta empresa ayudaría evitar posibles fraudes en sus operaciones diarias?

a) SI b) NO

III CONTROL DE PERSONAL

13.- ¿La empresa cuenta con un manual de funciones en donde se defina la actividad y responsabilidad de cada uno de sus empleados?

SI NO

14.- El reclutamiento de su personal pasa por filtros establecidos por su empresa?

a) SI b) NO

15.- ¿Cuenta con implementos de seguridad para su personal?

a) SI b) NO

16.- ¿Considera usted que su personal está altamente calificado para el desarrollo de sus actividades en cada área?

a) SI b) NO

17.- ¿Cuenta con un plan de contingencia ante un incendio?

a) SI b) NO

18.- ¿La empresa cuenta con certificado de Defensa Civil?

a) SI b) NO

19.- ¿Con que frecuencia usted brinda capacitaciones a su personal?

- a) Mensual
- b) Trimestral
- c) Anual

20.- ¿Jerarquiza su rol de actividades de acuerdo a su desarrollo de cada trabajador?

- a) SI b) NO

21.- ¿La empresa cuenta con un registro de asistencia del ingreso y salida del personal?

- a) SI
- b) NO

22. ¿El personal que labora en la empresa cuenta con un uniforme establecido o es que cada trabajador usar distintos atuendos en la instalación?

- a) SI
- b) NO

23. ¿La empresa cuenta con personal para remplazo de algún compañero que le haya sucedido un percance o accidente grave?

- a) SI
- b) NO

IV. CONTROL CAJA

24.- ¿La empresa lleva un control de los ingresos de caja?

a) SI b) NO

25.- ¿Con que formato lleva el control del registro de ingreso de Caja?

a) Software

b) Excel

c) Cuaderno

26.- ¿Realiza arqueos de Caja?

a) SI

b) NO

27.- ¿Con que frecuencia?

a) Semanal

b) Quincenal

c) Mensual

28.- ¿Las transacciones se encuentran debidamente registradas y documentadas?

a) SI b) NO

V. CONTROL EN EL ALMACEN

29.- ¿Utiliza un sistema de control en el área de almacén?

a) SI

b) NO

30.- ¿Cuenta con un almacén adecuado para la ubicación de los insumos?

- a) SI
- b) NO

31.- ¿El área de almacén es manejado por una persona responsable o indistintamente por las personas que atiende?

- a) SI
- b) NO

32.- ¿Utiliza un ordenador para el área de almacén para efectos de control?

- a) SI
- b) NO

33.- ¿Utiliza formatos pre establecidos para ingreso / salida de mercaderías?

- a) SI b) NO

34.- ¿Cuenta con inventario valorizado de las existencias en almacén?

- a) SI
- b) NO

VI. CONTROL INTERNO EN COMPRAS

35.- ¿En la empresa se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca

36.- ¿En la empresa se toman acciones eficaces para disminuir los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos?

- a) Siempre
- b) Regularmente
- c) Nunca

37.- ¿La empresa se cerciora de que las compras a los proveedores este seleccionadas y son tan buenos o mejores en lo que respecta a calidad, precios, fechas de entrega, etc.?

- a) SI
- b) NO

38.- ¿Existe en la empresa un cronograma de pagos de factura por las compras realizadas en el día?

- a) SI
- b) NO

39. ¿Hay personal encargado de realizar o de preparar las solicitudes de compra o estas son realizadas verbalmente?

a) SI

b) NO

VII. CONTROL INTERNO EN CALIDAD

40.- ¿En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diario de la calidad de los platos elaborados de los ingredientes e insumos utilizados?

a) Siempre

b) Regularmente

c) Nunca

41.- ¿En la empresa se verifica el orden y la limpieza en el área de consumo y preparación de los alimentos?

a) Siempre

b) A veces

c) Casi Nunca

42.- ¿La empresa cuenta con buenas condiciones de iluminación en toda la instalación?

a) SI

b) NO

43.- ¿La empresa realiza mantenimientos mensuales o trimestrales en las distintas zonas de preparación de alimentos, sistema eléctrico, sistema de ventilación, servicios sanitarios etc.?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

44.-La empresa cuenta con el uso de redes sociales (Facebook, página web, YouTube, correo electrónico, etc.) para el beneficio de todos sus clientes.

a) SI

b) NO

VIII. CONTROL INTERNO EN EL AREA CONTABLE

45.- ¿La documentación realizada en el arqueo de caja llega oportunamente en la semana, al mes o diariamente al contador de la empresa?

a) Siempre

b) Regularmente

c) Nunca

46.- ¿Las operaciones que realiza la empresa cuenta con la debida documentación que la respalda?

a) SI

b) NO

47.- ¿La empresa está cumpliendo con los pagos de impuestos a sunat en el tiempo que establece la ley?

a) SI

b) NO

IX. CONTROL INTERNO EN ATENCION AL CLIENTE.

48.- ¿Ofrecen un servicio amable y personalizado al cliente?

a) SI

b) NO

49.- ¿Tienen siempre presente los consejos que les dan sus clientes?

a) Siempre

b) Regularmente

c) A veces

50.- ¿Dan una información clara y eficaz a cada uno de sus clientes?

a) Siempre

b) Regularmente

c) A veces

51.- ¿Toman su pedido con paciencia y lo entregan en el menor tiempo posible?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

52.- ¿Muestran el lugar con cortesía y esperan que elijan donde desean comer?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

53.- ¿Les brindan la carta y responden a cualquier pregunta que tengan respecto a la comida del día?

a) SI

b) NO

X. CONTROL INTERNO EN EL AREA DE COCINA

54.- ¿Elaboran y terminan los platos específicos poniendo esmero en la presentación en las comidas?

55.- ¿Reservan y controlan el material de uso en la cocina, comunicando cualquier incidencia al respecto?

56.- ¿Colaboran los operadores de cocina en la planificación de menú y cartas?

57.- ¿Colaboran los operadores de cocina con la gestión de stock de inventarios?

58.- ¿Controlan y cuidan la conservación y aprovechamiento de los productos y/o insumos a su disposición?

XI. CONTROL INTERNO EN EL AREA DE MESEROS

59.- ¿Atienden las solicitudes del cliente, sirviendo de manera correcta sus productos?

60.- ¿Tienen conocimiento de todos los platillos de la carta?

61.- ¿Recogen los platos sucios después que los clientes se hayan retirado?

62.- ¿Acompañan al cliente al momento de retirarse del restaurante?

XII, CONTROL INTERNO EN EL AREA DE LIMPIEZA

63.- ¿Velan por las instalaciones de la empresa si se encuentran en perfecto estado de orden y limpieza?

64.- ¿Velan por el buen funcionamiento de los baños y comedor para que puedan brindar un ambiente estable y seguro a sus clientes?

65.- ¿Velan por las reparaciones o trabajos de mantenimiento ejecutados en las instalaciones del restaurante?

66.- ¿Elaboran un listado de productos e instrumentos de limpieza requeridos para el mantenimiento del restaurante?

FICHA	RUC:	20526284071
BAR RESTAURANTE PICANteria LA SANTITOS S.R.L.		
Número de Transacción: 49723602		
CIR - Constancia de Información Registrada		
Información General del Contribuyente		
Apellidos y Nombres ó Razón Social	BAR RESTAURANTE PICANteria LA : SANTITOS S.R.L.	
Tipo de Contribuyente	: 28-SOC.COM.RESPONS. LTDA	
Fecha de Inscripción	: 06/01/2011	
Fecha de Inicio de Actividades	: 22/02/2011	
Estado del Contribuyente	: ACTIVO	
Dependencia SUNAT	: 0083 - I.R. PIURA-MEPECO	
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO	
Emisor electrónico desde	: -	
Comprobantes electrónicos	: -	

Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 55205 - RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS.
Actividad Económica Secundaria 1	: -
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL
Sistema de Contabilidad	: MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: -
Teléfono Fijo 1	: 73 – 332682
Teléfono Fijo 2	: -
Teléfono Móvil 1	: 73 – 956984906
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: estudio.contable_gonzagae@hotmail.com
Correo Electrónico 2	: -

Datos del Contribuyente**Domicilio Fiscal**

Actividad Economica 55205 - RESTAURANTES, BARES Y
: CANTINAS.

Departamento : PIURA

Provincia : PIURA

Distrito : PIURA

Tipo y Nombre Zona : -

Tipo y Nombre Vía : CAL. LIBERTAD

Nro : 1001

Km : -

Mz : -

Lote : -

Dpto : -

Interior : -

Otras Referencias : ESQ.APURIMAC CON MOQUEGUA

Condición del inmueble declarado: ALQUILADO

como Domicilio Fiscal

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP : 27/12/2010
Número de Partida Registral : 11098683
Tomo/Ficha : -
Folio : -
Asiento : -
Origen del Capital : NACIONAL
País de Origen del Capital : -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	22/02/2011	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR. -CTA.PROPIA	01/01/2017	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/03/2011	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/03/2011	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/03/2011	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/03/2011	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	y Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -02848470	LOPEZ GARCIA	GERENTE	10/01/1964	27/12/2010	-
	FAUSTINO	GENERAL			
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	CAL. LIBERTAD	PIURA			
	1001	PIURA	20 - -	-	
		PIURA			

Importante

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Sr: Faustino López García

Solicito: Permiso para Aplicar Encuesta

Yo, YERENA JERMIT SULLON MOYA, identificada con DNI N°47636232, domiciliada en AA. HH La Primavera MZ E Lote 2 II etapa-Castilla Piura. Ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Que por motivo de la realización de mi trabajo de investigación para mi Proyecto de Tesis en el cual debo aplicar una encuesta y cuyo tema es "PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DEL RUBRO SERVICIOS "BAR RESTAURANTE PICANTERIA LA SANTITOS SRL", PIURA – 2019; solicito ante usted me permita realizar la encuesta al personal de su prestigiosa empresa para así lograr obtener la información necesaria para cumplir mis objetivos planteados de dicho proyecto.

Por lo expuesto ruego a usted acceder a mi petición.

Gerente

BAR RESTAURANTE
PICANTERIA LA SANTITOS S.R.L.
Faustino Lopez Garcia
GERENTE
RUC. 20226284671

Piura, 12 Julio 2019.