

**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 DE LA
EMPRESA DON PARCE GROUP SAC PIURA 2020**

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

AUTOR

MIJAHUANCA FARCEQUE ABRAHAM

ORCID: 0000-0003-3273-0094

ASESOR

GARCIA MANDAMIENTOS EDME MARTHA

ORCID: 0000-0003-0012-652X

PIURA – PERU

2020

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA
EMPRESA DON PARCE GROUP SAC PIURA 2020**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Mijahuanca Farceque Abraham

ORCID: 0000-0003-3273-0094

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

ASESOR

García Mandamientos Edme 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

Saavedra Chiroque Alejandro Arturo

ORCID. 0000-0001-8886-6519

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. Landa Machero Víctor Manuel

Presidente

Dr. Ulloque Carrillo Víctor Manuel

Miembro

Mgtr. Saavedra Chiroque Alejandro Arturo

Miembro

Mgtr. Garcia Mandamientos Edme Martha

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme por acompañado
y guiado a lo largo de mi carrera profesional. Por
haberme dado la fortaleza para seguir
adelante en aquellos momentos de debilidad.

DEDICATORIA

A mi padre por ser el promotor
de mi sueño por siempre desear y
anhelar siempre lo mejor para mi vida.
Gracias por cada consejo y por cada una
de una de su palabra que me guiaron
durante mi vida profesional.

A mis amigos (as) que han formado
parte de mi vida profesional a lo largo de este camino.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal formular propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno en la empresa DON PARCE GROUP SAC, considerando que día a día las empresas incrementan su interés hacia la excelencia en calidad de productos y servicios. La metodología fue de tipo no experimental, descriptivo, documental. La técnica que se aplicó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario que constó de 37 preguntas, aplicada a 4 integrantes de la empresa (gerente general, recursos humanos, almacén y supervisor de la empresa), esto permitió facilitar el desarrollo de la propuesta para poder dar solución a los problemas identificados en la empresa. El problema identificado en la empresa nos permite plantear las siguientes oportunidades de mejora: Establecer el servicio al cliente, procedimientos formatos y evaluaciones en las área de almacén y recursos humanos, sistema de costo, esto permitirá incrementar una mayor rentabilidad en la empresa. Asi mismo los talleres de capacitación al personal ayudarán a mejorar la atención al cliente, brindando un servicio personalizado, implementar un sistema de video vigilancia en las áreas operativas; contar con un formato de control de entradas y salidas en el área de almacén. Implementar un formato de registro diario de costo y por último se propone motivar al personal y comprometerlo en la calidad del servicio, realizando el correcto uso de los procesos.

Finalmente, se concluye que el control interno en el área de operaciones nos ayuda a prevenir, disminuir riesgos en empresa y optimizar sus recursos.

Palabras claves: Control interno, formatos, propuesta y mejora

ABSTRACT

The main objective of this research is to formulate a proposal to improve the relevant internal control factors in a company such as DON PARCE GROUP SAC, considering that day by day companies increase their interest in excellence in the quality of products and services. The methodology was non-experimental, descriptive, and documentary. The technique that was applied was the survey and as an instrument the questionnaire consisting of 37 questions, applied to 4 workers, and the interview directed was to the general manager, human resources, warehouse and supervisor of the company; This allowed to facilitate the development of the proposal to be able to solve the problems identified to the company. The problem obtained from the company allows us to identify the following opportunities for improvement: establish customer service, procedures, formats and evaluations in the warehouse and human resources areas, which consisted of preparing proposals and analysis of improvement in order to increase greater profitability. from the company, as well as training workshops to improve customer service and provide personalized company service, implement video surveillance systems in the operational areas; establish a control format for entries and exits in the warehouse area and implement a daily record format that gives us cost, and lastly, it is proposed to motivate staff and commit them to improving every day, making correct use of the established processes provided quality service.

Finally, it is concluded that the internal control in the execution in the operations area and helps us to prevent, decrease the risk of the company that occurs in each operational area.

Keywords: internal control, formats, proposal and improvement

CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
JURADO DE EVALUADOR TESIS Y ASESOR	ix
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INDICE DE GRÁFICO	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.1.1. Internacionales	4
2.1.2. Nacionales	5
2.1.3. Regionales /Locales.....	6
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	7
2.2.1. Teóricas de control interno.....	7
2.2.2. Definiciones del control interno.....	9
2.2.3. Tipos de control.....	10
2.2.4. Objetivo de control interno	10
2.2.5. Importancia de control interno.....	10
2.2.6. Limitaciones de control interno.....	11
2.2.7. INFORME COSO EN EL CONTROL INTERNO.....	11

2.2.8.	Componentes y principio del control interno	12
2.2.9.	PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO	17
2.2.10.	CONSIDERACIONES FINALES	25
2.2.11.	FASES DE CONTROL INTERNO	26
2.2.12.	CASO DE ESTUDIO.....	27
2.2.13.	RESEÑA HISTÓRICA.....	27
2.2.14.	ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	28
III.	HIPÓTESIS	29
IV.	METODOLOGÍA	30
4.1.	Diseño de la investigación	30
4.1.1.	Tipo de la investigación	30
4.1.2.	Nivel de la investigación	30
4.1.3.	Diseño de la investigación.....	30
4.2.	Población y muestra	30
	Población.....	30
4.3.	Técnica e instrumento de recolección de datos.....	31
4.3.1.	Técnica	31
4.3.2.	Instrumento.....	31
4.4.	Plan de análisis.....	31
4.5.	MATRIZ DE CONSISTENCIA	32
4.6.	Principios éticos	33
V.	RESULTADOS	35

5.1.	Resultado.....	35
5.1.1.	Objetivo específico 1.....	35
5.1.2.	Objetivo específico 2.....	52
5.1.3.	Objetivo específico 3.....	55
5.2.	Análisis de resultados.	74
5.2.1.	Objetivo específico 01.....	74
5.2.2.	Objetivo específico 02.....	76
5.2.3.	Respecto al objetivo 3	77
VI.	CONCLUSIONES	81
6.1.	Conclusiones.....	81
6.1.1.	Respecto al objetivo específico 1	81
6.1.2.	Respecto al objetivo 2	83
6.1.3.	Respecto al objetivo 3	84
VII.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	86
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
	ANEXO.....	89
	Anexo 1. Cuestionario.....	89
	Anexo 2. Solicitud de permiso para elaboración de encuesta	94
	Anexo 3. Aceptación de solicitud para elaboración de trabajo	95

INDICE DE GRÁFICO

Tabla 1. ¿Existe un manual de procedimientos MOF que describa los aspectos relacionados con la autorización, registro, control, funciones de la empresa?	40
Tabla 2. ¿El restaurante Don Parce Group cuenta con equipamiento de aspecto moderno?	40
Tabla 3. ¿Es rápida la atención que se brinda en el restaurante?	41
Tabla 4. ¿Se entregan la hoja de requerimientos en la hora puntual de todas las áreas?	41
Tabla 5. ¿Se controla las órdenes de compra que no han sido atendidas por los proveedores?	41
Tabla 6. ¿Cada cuánto tiempo se realiza la planificación estratégica del recurso humano?	42
Tabla 7. ¿Cuándo tiene un problema, el administrador del restaurante Don Parce Group muestra un interés sincero y amable por solucionarlo?	42
Tabla 8. ¿En el proceso de elaboración del plan estratégico se conoce con precisión la estructura y las funciones de la organización?	42
Tabla 9. ¿Se verifican por cuenta física el inventario del almacén o una vez por semana?	43
Tabla 10. ¿Tiene definidos el servicio de todos los procesos especialmente los que clave el desarrollo y la participación de todos sus trabajadores?	43
Tabla 11. ¿Qué hace la empresa para que su personal este siempre motivado? ...	43
Tabla 12. ¿Tiene la empresa programas de capacitación para su personal?	44
Tabla 13. ¿Al momento de realizar una compra usted tiene el registro de las operaciones?	44
Tabla 14. ¿Existe en las áreas transitadas de la empresa carteles informativos sobre seguridad y los riesgos que se presentan?	44
Tabla 15. ¿Cree que el tipo de salario que usa el restaurante Don Parce es el mejor que se acomoda con sus objetivos?	45
Tabla 16. ¿Tiene el personal capacitado para poder hacer bien su trabajo?	45
Tabla 17. ¿Conoce usted si para el personal de trabajo, el salario que obtiene les resulta motivador y atractivo?	45
Tabla 18. ¿Considere que el restaurante Don Parce cumple con un estándar apropiado de higiene?	46
Tabla 19. ¿La seguridad de la empresa verifica correctamente las compras que llegue al almacén?	46
Tabla 20. ¿El restaurante Don Parce trabaja con préstamos bancarios y entidades?	46
Tabla 21. ¿El supervisor de la empresa ayuda a solucionar inconvenientes a cuanto tenga problemas el personal con los clientes?	47
Tabla 22. ¿El restaurante Don Parce, paga a tiempo los préstamos que se solicita a las entidades financieras?	47
Tabla 23. ¿Actualmente el restaurante cuenta con un sistema, para llevar un mejor control en los insumos a utilizar?	47

Tabla 24. ¿El cliente tuvo que esperar mucho tiempo a la hora que entregue su pedido?	48
Tabla 25. ¿Los trabajadores conoce la misión visión y los principales objetivos de la empresa?	48
Tabla 26. ¿Tiene un buen control de almacén en los alimentos diarios?	48
Tabla 27. ¿Hay una persona específica para el área de marketing?	49
Tabla 28. ¿Hay un área de recursos humanos que fomente capacitaciones habilidades blandas para motivar su personal directo del restaurante?	49
Tabla 29. ¿Realizan capacitaciones semanales en tema de servicio al cliente?...	49
Tabla 30. ¿Don Parce utiliza el apoyo y el asesoramiento de los bancos y reuniones de crédito?	50
Tabla 31. ¿Restaurante Don Parce recibe tasas menores sobre sus préstamos bancarios?	50
Tabla 32. ¿Don Parce realiza estratégicas con instituciones públicas y privadas?	50
Tabla 33. ¿El restaurante don parce tiene competencias directas en el mismo rubro?	51
Tabla 34. ¿Existe un control interno en el restaurante?	51
Tabla 35. ¿Qué sistema utiliza para tener más rápido información en la empresa que nos pueda solicitar por partes de los dueños?	51
Tabla 36. ¿Han sido clausurado por parte de SUNAT?	52
Tabla 37. ¿La empresa cuenta con cámaras de seguridad?	52

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la mayoría de las empresas como son los restaurantes turísticos, se enfrentan a un entorno continuamente cambiante y cada vez su nivel de competencia es más agresivo, competitivo e innovador. La ciudad de Piura es una de las más importante de nuestra región gracias a su gastronomía, donde todos aprovechan y se deleitan con los platos marinos, criollos, desayuno, almuerzo y por las noches pollo a la brasa, entre otros.

El restaurante puede llegar a ser un negocio sólido y rentable para las empresas, por esta razón es importante implementar el sistema de control interno en la empresa en cada una de sus áreas, consiguiendo de esta forma una buena administración de sus recursos, operaciones y mejora en sus finanzas.

La presente investigación tiene como unidad de estudio a la Empresa Restaurante Don Parce Group S.A.C, al aplicar el cuestionario se ha detectado algunas deficiencias como: alta rotación del personal, falta de capacitaciones y motivación al personal, se debe realizar el pago oportuno a los trabajadores, deficiencia con los costos, deficiencia en el área de almacén no hay un control de inventario eficiente para dar a conocer la rotación de los productos que hay en almacén, se evidencia la falta de control de los alimentos en el almacén para poder distribuir a las áreas, falta de estrategias de marketing carece de publicidad y herramientas estratégicas. Falta implementar la revisión de estados de cuenta de la empresa de parte del encargado.

Por tanto la implementación del control interno en la empresa ayudará a detectar las deficiencias y dar respuesta a las problemáticas descritas, mejorando en los procedimientos internos de la misma, esto se reflejará en la mejora de la calidad de servicios, repercutiendo en la obtención de mayores márgenes de beneficio.

Por ello, el enunciado de la presente investigación es la siguiente:

¿Cuáles son las oportunidades de control interno que permitan mejorar las posibilidades de la empresa Don Parce Group SAC - Piura 2020?

El objetivo general de la investigación es:

Realizar una propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa Don Parce Group SAC - Piura 2020.

Los objetivos específicos son:

- a) Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Don Parce Group SAC – Piura 2020.
- b) Describir oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Don Parce Group SAC - Piura 2020.
- c) Explicar la propuesta de mejora de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Don Parce Group SAC - Piura 2020.

En cuanto a la justificación, la presente investigación es relevante en 3 puntos importantes:

Desde el punto de vista social: La presente investigación sobre control interno es importante en la empresa, porque permite identificar los riesgos dentro del restaurante Don Parce Group SAC, con el propósito de mejorar la calidad en la prestación de servicios a los clientes, mejorar las condiciones para los empleados y establecer políticas de controles que permitan generar mayores utilidades.

Desde el punto de vista práctico: La investigación permite que la empresa Don Parce Group SAC, ayude en forma positiva a la disminución de los problemas identificados, permitiendo realizar una propuesta para una mejora en el sistema de control interno de la empresa, mejorando las condiciones económicas y laborales de los trabajadores, repercutiendo en la generación de mayores utilidades.

Desde el punto de vista académico: La presente investigación, puede ser utilizada como antecedente y guía académica para futuros estudios similares del tema de control interno en empresas del rubro de restaurante. Asimismo, el estudio permite aportar conocimiento respecto a la empresa Don Parce Group SAC, para que la comunidad académica pueda conocer lo mucho que ha evolucionado la empresa. Además, permitirá realizar la propuesta de mejora del sistema de control interno para que ayude a mejorar las actividades diarias del restaurante.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

En este estudio se entiende como antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación que haya utilizado la misma variable y unidades de análisis similares al presente estudio, en el ámbito externo del país.

Guerrero y Gil (2006). “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Propiedad Planta y Equipo de la Empresa Industria de Restaurantes de Comida Limitada (I.R.C.C Limitada)”. Concluye que toda empresa debe tener un sistema de control interno para realizar la viabilidad económica, esta debe realizarse de manera razonable. Por tal motivo se sugirió controles propios para este tipo de riesgo y para otros encontrados en proceso como: compra, mantenimiento y reparación, entrega, venta y baja de los bienes, los cuales han sido plasmados en flujogramas, que facilitan el reconocimiento y realización de cada proceso de manera eficaz y eficiente.

Orellana (2010). “Manual de procedimientos operativos para el Restaurante de comida rápida Las parrillas del Gato de la Universidad de especialidades Turísticas Ecuador concluyó que la situación evidenciada en el restaurante Las “Parrillas del Gato” se enfoca a que los empleados realizan los procedimientos operativos de manera empírica, pues no existe, aún un manual de procedimientos que oriente al desarrollo de las actividades de manera efectiva.

No existe actualmente ninguna herramienta que sirva de instrucción u orientación al personal que labora en el establecimiento, tampoco existen políticas ni reglamentos que definan claramente las funciones que cada uno de ellos debe llevar a cabo, lo cual dificulta

el obtener los resultados económicos esperados por las ventas diarias de los alimentos y bebidas que se expenden en el restaurante.

También recomendó que es importante tener en cuenta el mantenimiento continuo y la higiene de los materiales que nos permiten desarrollar nuestras tareas, para que éstos puedan tener una buena vida útil, como así también el correcto almacenamiento de los productos de limpieza lejos de donde se encuentran alimentos y de todos aquellos elementos que influyen en la calidad del trabajo diario y que puedan afectar los resultados de nuestras tareas, las de nuestros compañeros de trabajo y/o directamente al cliente. **Orellana** (2010)

Crespo y Suarez (2014). “Elaboración e implementación de un sistema de control interno en el multitecnos S.A en la ciudad Guayaquil-Ecuador”. Sugiere el autor que se debe implementar un sistema de control interno que ayude con mayor eficiencia y eficacia en el ámbito administrativo, además señala que los costos debido a pérdidas de la empresa son muy altos. Menciona que encontró dificultades para la formulación y propuesta del uso de flujo de los procesos. **Crespo y Suarez** (2014).

2.1.2. Nacionales

En este estudio se entiende como antecedentes nacionales a todo trabajo de mi investigación que hayan utilizado la misma variable en esta investigación de análisis similares estudio.

Chunga (2014). “*El sistema de control como soporte para la eficiente gestión de inventarios en la provincia de Huaura*”. Expresa el autor que debemos tener mayor influencia en el sistema de control interno porque nos permite evaluar el flujo de artículos, también tenemos la disponibilidad de los almacenes que no cuenta con mayor metodología

al momento de realizar un inventario físico, se incluya toda la información requerida directa a nivel de gestión de inventarios a empresas comerciales.

Maguiña (2014). *“Control interno y la evasión tributaria en la mype del sector servicio rubro restaurantes en Huaraz-2013”*. Concluyo y recomienda propuesta y mejoras en el control interno.

- a) El autor afirma que toda empresa debe realizar seguimiento en el campo financiero y económico de acuerdo al sistema de control interno de la empresa.
- b) Recomienda que deben realizarse o cumplir con los componentes de control interno para contribuir las mejora hacia el personal de la organización.
- c) La empresa también debe de tomar sus propias acciones para evitar la omisión del impuesto en la mayoría de los restaurantes.

Hernández (2015). *“Gestión de calidad, marketing y competitividad de las mype del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza año 2014”*. Concluye que la gestión de calidad de las empresas no se maneja por ningún tipo de estándar marcado o parametrizado, en la mayoría de las empresas solamente apelan a criterios que se manejaron o aprendieron y que en algún momento dieron resultados, pero el negocio evoluciona y no se puede permitir el mantener ideas o costumbre que no vayan a la par de la expansión del negocio. También debemos de tener en claro las condiciones de higiene para una multa de la municipalidad, la mayor problemática de los restaurantes debemos de tener un carnet de sanidad, que nos ayude a mantener limpio y ordenado para atender a cada cliente.

2.1.3. Regionales /Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales a todo el trabajo de mi investigación en la ciudad de Piura que se haya utilizado la misma variable.

Gallardo (2017). *“Análisis de control interno y propuesta de instrumentos de gestión para la empresa restaurante pollería la esquinita S.R.L en la ciudad de Piura”*. da a conocer un análisis de control interno con la finalidad de una propuesta y mejora para facilitar las herramientas, por lo tanto, recomienda una investigación de tipo descriptivo para llegar a las mejores conclusiones debiendo tener los elementos de control interno, concluye que la organización debe cumplir con las normativas vigentes.

Alva (2018). *“la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa grupo energético del Perú S.A.C en la ciudad Sullana y Chimbote”*. Recomienda una metodología aplicada para que pueda argumentar un escenario de estudio que tuvo a nivel nacional, también superior a un sistema de control interno en el área operativa de la empresa en estudio, por último, recomienda originar un control externo que amplíe el estudio.

Dulanto (2008). *“Estudio de control interno en restaurantes pollerías en la ciudad de Piura”*. Menciona que los indicadores brindan una idea brillante, ara demostrar las partes débiles y fuertes en una organización, permite apreciar el problema frecuente en la mayoría de las organizaciones o compañías. Menciona algunas problemáticas como: falta de atención adecuada al cliente, el buen servicio, las capacitaciones y los recursos.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Teóricas de control interno

TEORÍAS DE CONTROL INTERNO

SEGÚN HOLMES (1987) Preciso que el control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización, el

cual proporciona a la administración y el control interno que los informes contables en los que se basa en sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la empresa.

El control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la empresa, por lo cual uno de sus objetivos valorar, cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados para evitar las siguientes robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos; dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

(LEIDISARA, 2005) “Sistema de control interno” el control interno son métodos, medidas, procedimientos de planeación, organización los cuales son coordinados con la finalidad de proteger los activos verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera y evaluar el desempeño de todas las divisiones administrativas y funciones de la empresa.

El control interno tiene como objetivo fundamental establecer las acciones, las políticas, los métodos los procedimientos mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo del restaurante que le permitan la autoprotección necesaria para garantizar una función administrativa transparente, eficiente, cumplimiento de la constitución leyes y normas que la regulan y coordinación de actuaciones con las diferentes instancias con las que se relaciona.

Muy pocas empresas tienen políticas planes y metodologías sistemáticamente conformadas para evitar riesgos, generalmente accionan por experiencia, intuición o planifican de manera parcializada. (LEIDISARA, 2005)

2.2.2. Definiciones del control interno

(FONDEPEZ, 2018). El control interno en el conjunto de acciones de actividades políticas de registros y métodos incluido el entorno de la empresa y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad privada.

Se enfoca el control interno en una estructura basada en cinco componentes funcionales tales como: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, gerencial información y comunicación o supervisión. Que nos ayuda a detectar los problemas que haya encontradas de deficiencia en la empresa, actualmente el control interno está catalogado como un proceso presente y no como un hecho histórico como un flujo continuo y no como un factor estático. (FONDEPEZ, 2018)

Gómez (2003) en su libro “*Control Interno*”. Una responsabilidad de integrantes de la organización empresarial el control interno ha sido diseñada aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, también el control interno nos ayuda a obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores, violación a principios y normas contables.

Controlaría de la república (2014). “Definición control interno” el control interno es un proceso integral por lo cual los funcionarios y servidores, está diseñado por los riesgos y la seguridad razonable y poder alcanzar los objetivos y minimizar los riesgos de control interno.

El control como la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir, por lo tanto, el control interno nos implicar a comprobar o inspeccionar una cosa como es: control de calidad, sanidad, etc.

2.2.3. Tipos de control

Existen dos tipos de control interno

- a) Control Externo: es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos, y es aplicado por la Contraloría General de la República u otro órgano del Sistema Nacional de Control.
- b) El Control Interno: es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, para poder enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

2.2.4. Objetivo de control interno

- a) Promover una buena eficiencia, eficacia, transparencia en la operación de cada entidad.
- b) Cuidar y resguardar los recursos de los bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales.
- 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.

2.2.5. Importancia de control interno.

A continuación, se presenta los principales beneficios de la importancia de control interno.

- La importancia de un control interno, es estar bien aplicado al contribuyente a obtener una gestión óptima, todos los procesos, sub procesos y actividades donde implementaremos el control interno.

- El Control Interno nos contribuye a combatir los fraudes que se presenta en la empresa.
- El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- 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.

2.2.6. Limitaciones de control interno.

El control interno puede proporcionar información administrativa en las operaciones de entidad de la empresa y también toma las decisiones de una manera informada. Algunas limitaciones son:

- Los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos.
- Pueden ocurrir fallas por simples errores o equivocaciones.
- El diseño de un sistema de Control Interno puede hacerse sin considerar el adecuado costo-beneficio, generando ineficiencias desde el diseño.

2.2.7. INFORME COSO EN EL CONTROL INTERNO

(Bonilla) Es un documento que contiene las principales directivas para la implementación del sistema de control interno. Debido a la gran aceptación desde su publicación en 1992, el informe COSO se ha convertido en estándar de referencia de control interno.

El control interno es un proceso integrado en procesos mecanismo burocrático a los mismos, la dirección, y el resto de personal de una entidad, diseñando para proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en la eficiencia y eficacia de la entidad.

En mayo de 2013, el comité COSO publicado en el marco integrado de control interno cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno, actualizar la aplicación del control interno en muchos cambios en las empresas y entidades. En el informe COSO queda expresado que el control interno se entiende, proceso administración al fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable, tenemos tres principales categorías: efectividad, eficiencia, operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.

El control interno un medio de alcanzar los procesos con el fin de sí mismo, lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales, organización y procedimientos, solo puede aportar un grado de razonable a la conducción. Al hablar el control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a las gestiones integrados a los procesos de control interno como planificación, ejecución y supervisión.

2.2.8. Componentes y principio del control interno

Los componentes de control interno nos ayudan a identificar a un marco conceptual por lo cual se incorpora una serie de normas orientadas a medir la efectividad del control interno.

El control interno nos facilita ayudar y detectar los problemas de la empresa por eso tenemos 5 componentes de control interno y 17 principio que representa a los conceptos fundamentales de control interno, los cuales deben estar presentes e interrelacionados en cualquier considerados en el diseño de los Sistemas de Control Interno en cada entidad, acompañados de criterios de control y de evaluación en algunas áreas de la organización:

Los componentes de control interno son 5.

Ambiente de control

Evaluación de riesgo

Actividades de control

Información y comunicación

Actividades de supervisión

Los cuatro primeros se refieren al diseño y operación del control interno, el quinto Actividades de Supervisión, está diseñado para asegurar que el control interno continúa operando con efectividad.

Una entidad puede lograr un Control Interno efectivo cuando los cinco componentes están implementados, es decir, están presentes y funcionan adecuadamente.

Es preciso indicar que el artículo 3° de la Ley 28716 (Ley de Control Interno).

Componentes y principios de control interno

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	PRINCIPIOS
Ambiente de control	<ol style="list-style-type: none">1. Entidad comprometida con integridad y valores.2. Independencia de la supervisión del Control Interno.3. Estructura organizacional apropiada para objetivos.4. Competencia profesional.5. Responsable del Control Interno.
Evaluación del riesgo	<ol style="list-style-type: none">6. Objetivos claros.7. Gestión de riesgos que afectan los objetivos.

	<p>8. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos.</p> <p>9. Monitoreo de cambios que podrían impactar al control interno.</p>
Actividades de control	<p>10. Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos.</p> <p>11. Controles para las TIC para apoyar la consecución de los objetivos institucionales.</p> <p>12. Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos.</p>
Información y comunicación	<p>13. Información de calidad para el Control Interno.</p> <p>14. Comunicación de la información para apoyar el Control Interno.</p> <p>15. Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno.</p>
Actividades de supervisión	<p>16. Evaluación para comprobar el Control Interno.</p> <p>17. Comunicación de deficiencias de Control Interno.</p>

Elaboración propia

2.2.8.1. AMBIENTE DE CONTROL

El control interno nos dice que también debemos de tener un ambiente o entorno que nos refleja la actitud o la dirección en relación con la importancia de la empresa y los resultados que nos lleva cada día, por lo que deben presentar y todas las disposiciones políticas y regulaciones que nos consideran la implantación y desarrollo económico y exitoso.

El ambiente de control comprende los principios de integridad y valores éticos que deben regir en la entidad, los parámetros que permitan las tareas de supervisión, la estructura organizativa alineada a objetivos, el proceso para atraer, desarrollar y retener a personal competente y el rigor en torno a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas.

2.2.8.2. EVALUACIÓN DEL RIESGO

La evaluación de una empresa ha sido esencialmente para limitar riesgo que afectan a las actividades de control interno, porque a través de nuestra investigación debemos de realizar un análisis o neutralizarse la vulnerabilidad de un sistema de control interno, para ello debe adquirirse un personal con conocimiento práctico y sus componentes de manera de identificar los riesgos de puntos débiles y enfocarnos en nuestra actividad para tener una buena actividad.

La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno.

2.2.8.3. ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control se refieren a las políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad, para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un periodo determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control.

En esta actividad daremos a conocer como son los procedimientos que nos ayuden a asegurarse que las políticas de la dirección nos llevan a relacionarnos con los riesgos que ha definido y asume la dirección de la empresa, también las actividades de control interno se

ejecutan con todos los niveles de organización y cada una de las etapas de gestión, partiendo de la elaboración de riesgo hasta el punto de anterior para evitarlos o minimizarlos.

2.2.8.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo, es importante monitorear el control interno para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones, las actividades de monitoreo permanente incluyen actividades de supervisión realizadas de forma permanente, directamente por las distintas estructuras de dirección.

La comunicación es un proceso continuo para poder ser un intercambio o continuo de suministro para la información requerida en la entidad.

- ❖ La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde en toda la entidad, que fluye hacia arriba, hacia abajo y en toda la entidad.
- ❖ La comunicación externa permite la entrada de información relevante de fuera y proporciona información a las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas.
- ❖ La información y comunicación para mejorar el control interno comprende los principios de obtención y utilización de información relevante y de calidad, comunicación interna para apoyar el buen funcionamiento del sistema de control interno y comunicación con partes externas sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno.

2.2.8.5. **ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN**

El sistema de Control Interno debe ser objetivo de supervisión, para lograr la eficiencia y eficacia de calidad de su funcionamiento que nos permitir lograr su retroalimentación, es importante incorporar mecanismos de evaluación del Control Interno en los principales procesos críticos de la entidad a fin de identificar a tiempo oportunidades de mejora.

Las actividades de supervisión del Control Interno comprenden los principios de selección y desarrollo de evaluaciones continuas o periódicas y la evaluación y comunicación de las deficiencias de control interno.

2.2.9. **PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO**

Principio 1 Entidad comprometida con la integridad y los valores éticos

Este principio hace referencia a una entidad que desarrolla y utiliza un código formal o códigos de conducta y otras políticas para comunicar normas de conducta éticas y morales adecuadas y hacer frente a conflictos de interés, pagos indebidos, uso adecuado de los recursos, actividades políticas, aceptación de regalos o donaciones Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- a) Existe un clima ético que contribuye a la efectividad de las políticas de la entidad.
- b) Los titulares y la alta gerencia/directivos juegan un papel clave en la cultura organizacional íntegra y ética.
- c) Se transmite con mensajes éticos, y a través del ejemplo.
- d) Existe una presión o un grupo que nos permite motivar sus comportamientos apropiados.

Principio 2 Independencia de la supervisión del Control Interno

Este principio nos hace una referencia a una entidad, donde existe independencia que supervisa el control interno, desarrolla e implementa un concepto general, que nos relaciona con las características de libertad, de autonomía, de capacidad para tomar las buenas decisiones y realizar las acciones que se considere apropiadas de ente

En este sentido las entidades deben promover la independencia de la supervisión, del control interno mediante la conformación de juntas especiales o comités de control interno a los cuales delegar autonomía e independencia para la función de supervisión.

Algunos elementos principio se está cumpliendo en la entidad:

- a) La administración se identifica con mucha responsabilidad o la supervisión en la relación de las expectativas y necesidades establecidas.
- b) La supervisión se llevará a cabo con una buena aplicación de conocimientos y habilidades que nos genera especializados.
- c) La evaluación y la toma de buenas decisiones son independientes en el área de administración donde se pueda ejecutar la entidad.
- d) La supervisión nos presenta un tipo de diseño que nos ayuda a una buena implementación y desarrollo de control interno.

Principio 3: Estructura organizacional apropiada para objetivos

Este principio nos hace una referencia donde el titular o encargado de la entidad nos pueda ayudar a un juicio externo o especializado de ser necesario, establece estructuras donde las instituciones nos permiten reportar la autoridad y responsabilidades apropiadas para la consecución de los objetivos veraz y a través de nivel dentro de la entidad.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- a) Se considera una buena estructura de una entidad.
- b) Se define, todas las limitaciones y responsabilidad.
- c) Se cuenta con todos los objetivos alineados específicos con la entidad.

Principio 4 Competencia profesional

Este principio hace referencia a una entidad que nos pueda demostrar un compromiso que nos pueda atraer, desarrollar y poder retener los individuos con todos los objetivos.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo en la entidad:

- a) Se define las tareas requeridas para cada puesto de trabajo, y con los requisitos mínimas que nos pueda poseer el que la ocupe.
- b) Se evalúa periódicamente las habilidades y sobre todos los conocimientos antes de realizar un trabajo eficiente
- c) Se desarrolla todas las actividades para poder capacitar a los empleados para poder mejorar el desempeño en las tareas asignadas.

Principio 5 responsables del Control Interno

Este principio hace un desarrollo de las entidades que cuenta con unidades responsables como son: personas, profesionales, direcciones, gerencia. Que nos permite el control interno en la ejecución de los objetivos.

También la entidad no pueda disponer de mecanismo para todas las personas encargadas para resguardar los recursos, y así nos permite mejorar el desempeño la función exclusiva, con el fin de tomar las acciones correctas con el fin de tomar las acciones correctivas para poder identificar las desviaciones en la meta.

Algunos elementos de este principio se están cumpliendo de forma específica:

- a) Se define como un buen funcionamiento permanente en el control interno.
- b) Se determina mecanismos periódicamente que nos pueda identificar las evaluaciones de un beneficio de controles establecidos.
- c) Se establece y evalúa los incentivos y los cumplimientos de todas las áreas encargadas.

Principio 6 Objetivos claros

Este principio nos hace referencia a una entidad que nos pueda permitir una claridad para permitir los objetivos específicos y evaluaciones de riesgo.

Algunos elementos, principio está cumpliendo:

- a) Se identifica los estados financieros de las aseveraciones
- b) Se evalúa la materialidad con la entidad
- c) Se revisa las normas, estándares aplicativos.

Principio 7. Gestión de riesgos que afectan los objetivos

Este principio nos pueda identificar los riesgos de la entidad que nos afecta logro de sus objetivos, que analiza gestionados.

Algún principio se está cumpliendo:

- a) El principio se aplica en las unidades de operaciones para los niveles funcionales.
- b) Se analiza los factores de riesgo interno y externo que nos permite lograr los objetivos.
- c) Se incorpora mecanismos y evaluaciones de riesgo para poder gestionarlos adecuadamente.
- d) Se estima la importancia de los riesgos.

Principio 8. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos

Este principio considera una buena responsabilidad que considera el fraude en la investigación de riesgo contra el logro de nuestros objetivos.

Algún principio se está cumpliendo en forma específica:

- a) Se considera todo tipo de fraudes, reportes, posibles pérdidas de activos de corrupción de los diversos fraudes y la conducta.
- b) Se evalúa incentivos que promueva la existencia de fraude.
- c) Se evalúa la existencia de oportunidades que promoviendo el fraude.

Principio 9. Monitoreo de cambios que podrían impactar al Sistema de Control

Interno.

Este principio se identifica y evalúa los cambios que podría impactar el sistema de control interno.

Algún principio se está cumpliendo:

- a) Se evalúa los cambios en el entorno externo, que pueda afectar los objetivos de nuestra entidad.
- b) Se evalúa los cambios y métodos de gestión, políticos, o tecnológicos que nos pueda afectar el cumplimiento de nuestro objetivo.

Principio 10. Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos.

Este principio nos pueda definir que el control interno nos constituye las mitigaciones de riesgo para poder aceptables.

Este principio incluye las tareas y responsabilidades de autorización, para poder revisar el registro y revisiones de nuestras operaciones, para poder controlar las transacciones, controles físicos y conciliaciones bancarias con el fin de reducir riesgo que nos pueda generar la entidad.

Algún principio se está cumpliendo:

- a) Las actividades de control que se pueda visualizar los riesgos
- b) Los controles de aplicación o controles de transacciones se han diseñado para responder a los riesgos que nos genera la entidad.
- c) Las actividades de control y los procedimientos se aplicarán de manera oportuna en términos de condiciones.
- d) Se ha establecido restricciones de las aplicaciones que son importantes que utiliza la tecnología de la información.
- e) Los controles de transacciones se ha desarrollado actividades de control alternativos en la entidad.

Principio 11 Controles para Tecnologías de la Información y Comunicaciones para apoyar la consecución de los objetivos institucionales

Este principio se puede definir como activadas de control para la tecnología con el fin de apoyar la consecución de nuestro objetivo.

Las actividades de control garantizan procedimientos y cumplimiento de los objetivos de la entidad, con el fin de prevenir, detectar y corregir errores por parte de la empresa.

Algún principio se está cumpliendo:

- a) Se ha diseñado, las buenas actividades de control interno y una buena infraestructura para asegurar la integridad.
- b) Existe un plan formal de en la entidad.

- c) Existen controles generales que nos da desarrollo y mantenimiento la información.
- d) Existen controles de acceso para proteger los activos de la entidad de acuerdo a amenazas externas e internas.

Principio 12. Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

Este principio de control interno establece las líneas generales de control interno que llevan dichas políticas a la práctica. La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea debe ser claramente definida, por lo tanto, la ejecución o modificación de los procesos actividades o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios en el rango de autoridad respectivo.

Algunos se están cumpliendo:

- a) La entidad cuenta con mecanismos de evaluación de procesos, procedimientos, actividades y tareas y los actualiza cuando es necesario.
- b) Se ha establecido las políticas y procedimientos de responsabilidad y de rendición de cuentas.
- c) Los cambios significativos han sido evaluados mediante una evaluación periódica de los riesgos de los procesos.
- d) El personal competente y con autoridad suficiente desarrolla las actividades de control con el debido cuidado y atención.
- e) El personal responsable investiga y actúa sobre asuntos identificados como resultado de la ejecución de las actividades de control.

Principio 13. Información de calidad para el Control Interno

Algún principio se está cumpliendo de acuerdo al control interno:

- a) Se dispone de un proceso para poder identificar el funcionamiento de los componentes de control interno.
- b) Se captura la información, o se pueda reportar para la mejora de control interno.
- c) Se produce información precisa y accesible y verificable.
- d) La información se revisa para determinar su relevancia que considera los costos y beneficios.

Principio 14. Comunicación de la información para apoyar el Control Interno

Algunos se están cumpliendo:

- a) Existe un proceso que nos ayuda al mejoramiento de control interno.
- b) Existen canales de comunicación interna que favorecen la comunicación de los objetivos de la entidad.

Principio 15 Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno

Este principio afecta al funcionamiento de control interno que nos pueda comunicar por terceros.

Algunos se están cumpliendo de acuerdo a ley:

- a) La entidad permite una buena comunicación de partes de ciudadanos, proveedores en la mejora de control interno de la entidad.
- b) Las formas de comunicación y los requerimientos de naturaleza legal y regulatoria.

Principio 16. Evaluación para comprobar el Control Interno.

Algún principio se está cumpliendo:

- a) Se establece una línea de diagnóstico de control interno para definir los procesos de mejora en el control interno.
- b) Las evaluaciones al Control Interno en los procesos de la entidad
- c) Los encargados de la evaluación tienen el conocimiento suficiente para comprender lo que están evaluando.
- d) Existen mecanismos que incorporan objetividad a la evaluación.

Principio 17. Comunicación de deficiencias de Control Interno.

Este principio presenta deficiencias en el control interno de manera oportuna y responsables para tomar las acciones correctivas y alta dirección que corresponda.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- a) Se comunica las deficiencias en la entidad.
- b) Se implementa un procedimiento de las medidas correctivas.

2.2.10. CONSIDERACIONES FINALES

Relación de los componentes y principios de control interno son la base para poder desarrollar las herramientas guías, metodologías, manuales, etc. con el fin de fortalecimiento en la evaluación de control interno, e constituyen en requisitos para que el Control Interno sea efectivo.

Un sistema efectivo provee una seguridad razonable que podemos llegar nuestro objetivo de la entidad, es por ello se requiere los componentes y cada uno de sus principios de control

interno. Los cinco componentes deben trabajar juntos y de manera integrada, es decir que, operando en conjunto para evitar los riesgos de no lograr los objetivos.

Si algún componente no funciona o lo hace de un modo defectuoso, entonces no se puede concluir que se tiene un sistema efectivo de Control Interno, estructuras organizativas y jurídicas y operaciones más sencillas, así como una comunicación más frecuente entre los empleados y sus jefes, lo que facilita la supervisión para lograr un Control Interno efectivo. Según COSO, los principios están diseñados para ser de aplicación universal y a cualquier tipo o tamaño de entidad.

2.2.11. FASES DE CONTROL INTERNO

En un sentido amplio el Control Interno incluye controles que pueden ser catalogados como contables o administrativos, existe 2 fases de control:

CONTROL ADMINISTRATIVO

Los controles administrativos y procesos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos, relacionados principalmente con eficiencia en operaciones a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros.

En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia.

CONTROL CONTABLE

Los controles contables comprenden con nuestro plan de organización que nos permite llegar a los procedimientos, relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente

incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.

Ejemplo: La exigencia de una persona cuyas funciones envuelven el manejo de dinero no deba manejar también los registros contables. Otro caso, el requisito de que los cheques, órdenes de compra y demás documentos estén reenumerados.

2.2.12. CASO DE ESTUDIO

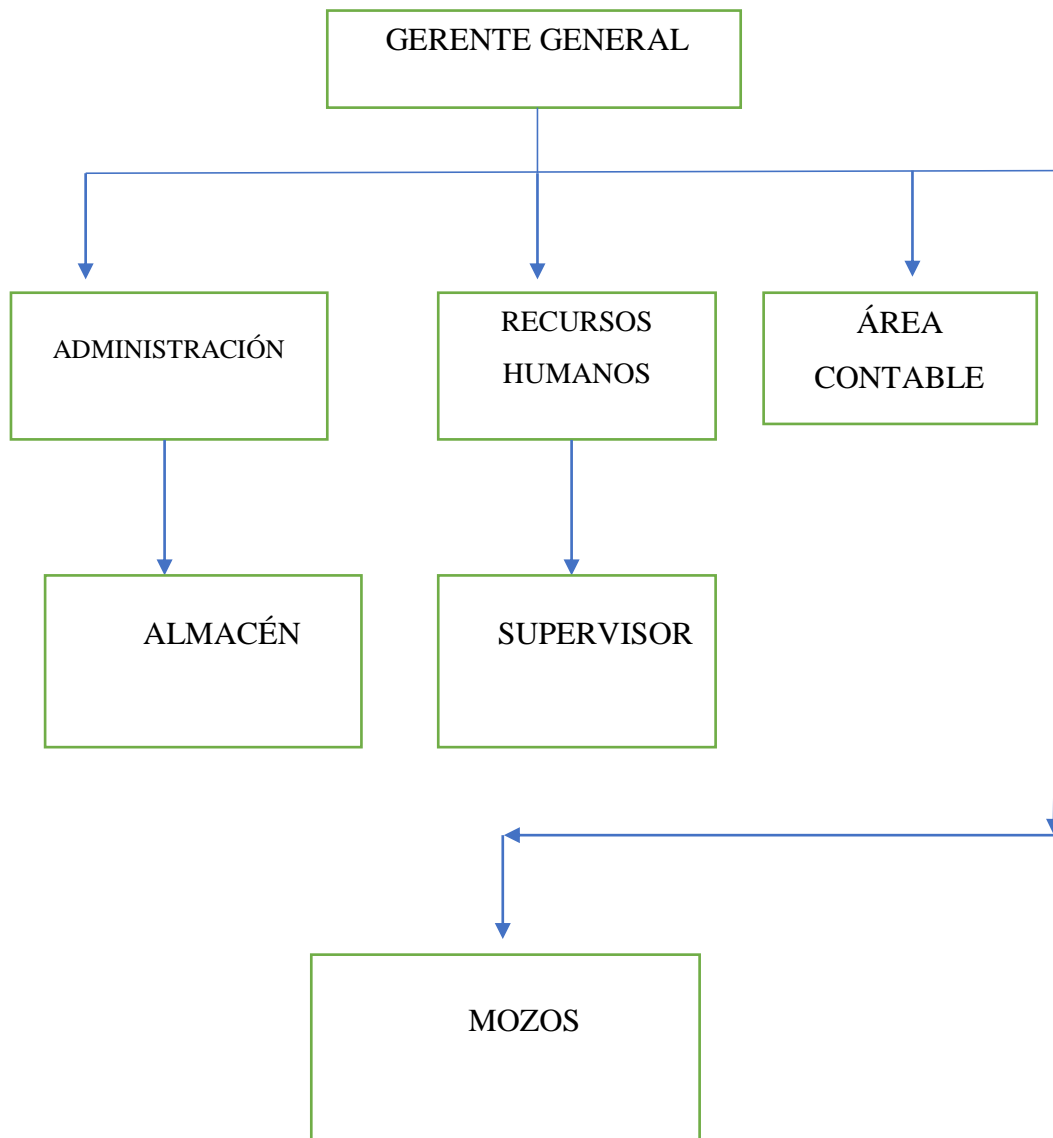
Datos generales

1. **Razón social:** DON PARCE GROUP SAC
2. **RUC:** 20601637601
3. **RUBRO:** RESTAURANTE Y SERVICIOS
4. **DOMICILIO FISCAL:** CALLE TACNA 642 CENTRO DE PIURA

2.2.13. RESEÑA HISTÓRICA

La historia de Don Parce se remonta a agosto del año 2005 cuando Silvia Ruesta, exdueña e hija de don Parcemón Ruesta apertura el primer café «Don Parce», ubicado en la calle Ayacucho. Tres meses después Silvia Ruesta consigue la residencia en Estados Unidos y decide vender el restaurante por 15 mil soles. José Luis Calle Amayo y su esposa compran, con cierto temor, el negocio. Con el pasar del tiempo la empresa iba creciendo y tenía que implementar más personal, los clientes solicitaban al dueño implementar platos a la carta. En el año 2007 Don Parce iba creciendo y decidió alquilar un local en la calle Tacna 642 Piura, donde podría vender pollo a la brasa y parrilla. En el 2008 el dueño decidió alquilar otro local en la calle Arequipa 943 esta vez le surge la idea implementar como un bar durante las noches, es así que, en solo 2 años era unos de los mejores RESTOBAR de Piura

2.2.14. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



III. HIPÓTESIS

Todo proyecto de investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, no formulará Hipótesis.

Galán (2009). “Hipótesis en la investigación” No todas las investigaciones llevan Hipótesis, según sea su tipo de estudio (Investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren es suficiente plantear algunas preguntas de investigación.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

4.1.1. Tipo de la investigación

El estudio de investigación estará comprendido bajo un enfoque descriptivo ya que busca identificar y describir los factores relevantes del control interno; el enfoque cuantitativo permite expresar en términos numéricos los resultados que se presenten en este caso en la empresa Don Parce Group SAC.

4.1.2. Nivel de la investigación

Según el nivel de investigación de tesis será descriptivo, y se describirán la característica y particularidades de los factores relevantes del control interno de la empresa de Don Parce Group SAC.

4.1.3. Diseño de la investigación

El diseño aplicado fue no experimental, porque no se realizó ninguna manipulación en la variable en estudio, La recolección de datos e información se realizó tal como estaba en la empresa.

4.2. Población y muestra

Población

En la presente investigación la población está compuesta por las empresas de Restaurantes de la ciudad de Piura del espacio geográfico.

Muestra

La muestra de esta investigación es la Empresa Don Parce Group S.A.C. de la ciudad de Piura. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta a 4 trabajadores: Gerente general, recurso humano, seguridad, administración.

4.3. Técnica e instrumento de recolección de datos

4.3.1. Técnica

La investigación, utilizó la técnica de la encuesta para recolectar información.

4.3.2. Instrumento

El instrumento de investigación es el cuestionario el cual está conformado por 37 preguntas relacionadas a la investigación.

4.4. Plan de análisis

En primer lugar, se obtuvo la información de la empresa a través de una entrevista quienes están en la empresa como: Gerente general, recursos humanos, seguridad, administración. Posteriormente, se aplicó una encuesta para conocer las deficiencias o debilidades en los diversos procesos de la empresa y así tomarlo para aplicar el estudio y alcanzar el objetivo general. Luego, se describió y se desarrolló la propuesta y mejora en los resultados encontrados que permita mejorar las deficiencias encontradas mediante la aplicación de la encuesta.

4.5. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Enunciado	Objetivos		Variables	Diseño metodológico
		General	Específico		
PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DON PARCE GROUP S.A.C PIURA 2020	¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de la empresa DON PARCE GROUP SAC - Piura 2020?	Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa DON PARCE GROUP SAC - Piura 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa DON PARCE GROUP SAC PIURA 2020. 2. Describir oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa DON PARCE GROUP SAC PIURA 2020. 3. Explicar la propuesta de mejora de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa DON PARCE GROUP SAC PIURA 2020. 	CONTROL INTERNO	Enfoque cualitativo, cuantitativo descriptivo bibliográfico documental, no experimental y de caso Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario.

4.6. Principios éticos

Con base al Código de ética para la investigación” de la ULADECH (2016), en su artículo “*principios éticos*” de la investigación mencionan los siguientes principios, los cuales rigen la presente investigación:

Protección a las personas: Este principio comprende de la investigación, 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 la empresa, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad, los sujetos de investigación debe participar voluntariamente y disponer de información adecuada con derechos fundamentales que se encuentra en situación de vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia: Este principio se refiere a las personas que participan en las investigaciones, que el investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Principio de Justicia: Este principio se refiere a lo razonable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus riesgos, con el fin de limitaciones de sus capacidades y conocimiento, se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. También 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, para que los proceso también pueden extenderse a sus versiones: 001 Código: R-CEI F. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas 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 este principio se de contar con una buena investigación y una 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. Resultado

5.1.1. Objetivo específico 1

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa DON PARCE GROUP SAC PIURA 2020.

N°	PREGUNTA	SI		NO		TOTAL		FORTALEZA
		FREC	%	FREC	%	FREC	%	
1	¿Existe un manual de procedimientos MOF que describa los aspectos relacionados con la autorización, registro, control, funciones de la empresa?	4	100	0	0	4	100	x
2	¿El restaurante Don Parce Group cuenta con equipamiento de aspecto moderno?	3	75	1	25	4	100	X
3	¿Es rápida la atención que se brinda en el restaurante?	3	75	1	25	4	100	X
4	¿Se entregan la hoja de requerimientos en la hora puntual de todas las áreas?	1	25	3	75	4	100	
5	¿Se controla las órdenes de compra que no han sido atendidas por los proveedores?	2	50	2	50	4	100	X
6	¿Cada cuánto tiempo se realiza la planificación	2	50	2	50	4	100	

	estratégica del recurso humano?							
7	¿Cuándo tiene un problema, el administrador del restaurante Don Parce Group muestra un interés sincero y amable por solucionarlo?	4	100	0	0	4	100	X
8	¿En el proceso de elaboración del plan estratégico se conoce con precisión la estructura y las funciones de la organización?	3	75	1	25	4	100	X
9	¿Se verifican por cuenta física el inventario del almacén o una vez por semana?	0	0	4	100	4	100	
10	¿Tiene definidos el servicio de todos los procesos especialmente los que clave el desarrollo y la participación de todos sus trabajadores?	4	100	0	100	4	100	X
11	¿Qué hace la empresa para que su personal este siempre motivado?	3	75	1	25	4	100	X
12	¿Tiene la empresa programas de capacitación para su personal?	2	50	2	50	4	100	
13	¿Al momento de realizar una compra usted tiene	2	50	2	50	4	100	

	el registro de las operaciones?							
14	¿Existe en las áreas transitadas de la empresa carteles informativos sobre seguridad y los riesgos que se presentan?	1	25	3	75	4	100	
15	¿Cree que el tipo de salario que usa el restaurante Don Parce es el mejor que se acomoda con sus objetivos?	1	25	3	75	4	100	
16	¿tiene el personal capacitado para poder hacer bien su trabajo?	2	50	2	50	4	100	X
17	¿Conoce usted si para el personal de trabajo, el salario que obtiene les resulta motivador y atractivo?	4	100	0	0	4	100	X
18	¿Considere que el restaurante Don Parce cumple con un estándar apropiado de higiene?	3	75	1	25	4	100	x
19	¿La seguridad de la empresa verifica correctamente las compras que llegue al almacén?	1	25	3	75	4	100	
20	¿El restaurante Don Parce trabaja con préstamos bancarios y entidades?	2	50	2	50	4	100	X

21	¿El supervisor de la empresa ayuda a solucionar inconvenientes a cuanto tenga problemas el personal con los clientes?	4	100	0	0	4	100	X
22	¿El restaurante Don Parce, paga a tiempo los préstamos que se solicita a las entidades financieras?	3	75	1	25	4	100	X
23	¿Actualmente el restaurante cuenta con un sistema, para llevar un mejor control en los insumos a utilizar?	4	100	0	0	4	100	X
24	¿El cliente tuvo que esperar mucho tiempo a la hora que entregue su pedido	3	75	1	25	4	100	X
25	¿Los trabajadores conoce la misión visión y los principales objetivos de la empresa?	1	25	3	75	4	100	
26	¿Tiene un buen control de almacén en los alimentos diarios?	3	75	1	25	4	100	X
27	¿Hay una persona específica para el área de marketing?	2	50	2	50	4	100	
28	¿Hay un área de recursos humanos que fomente	3	75	1	25	4	100	X

	capacitaciones habilidades blandas para motivar su personal directo del restaurante?							
29	¿Realizan capacitaciones semanales en tema de servicio al cliente?	1	25	3	75	4	100	
30	¿Don Parce utiliza el apoyo y el asesoramiento de los bancos y reuniones de crédito?	2	50	2	50	4	100	X
31	¿Restaurante Don Parce recibe tasas menores sobre sus préstamos bancarios?	3	75	1	25	4	100	X
32	¿Don Parce realiza estrategias con instituciones públicas y privadas?	1	25	3	75	4	100	
33	¿El restaurante Don Parce tiene competencias directas en el mismo rubro?	2	50	2	50	4	100	X
34	¿Existe un control interno en el restaurante?	3	75	1	25	4	100	X
35	¿Qué sistema utiliza para tener más rápido información en la empresa que nos pueda solicitar por partes de los	3	75	1	25	4	100	X

	dueños de la empresa?							
36	¿Han sido clausurados por parte de SUNAT?	3	75	1	25	4	100	
37	¿L empresa cuenta con cámaras de seguridad?	4	75	0	25	4	100	

A continuación, se presenta las tablas de tabulación que permiten complementar el logro del objetivo específico 1, que implica identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa DON PARCE GROUP SAC PIURA 2020.

Tabla 1. ¿Existe un manual de procedimientos MOF que describa los aspectos relacionados con la autorización, registro, control, funciones de la empresa?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100
No	0	0
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 2. ¿El restaurante Don Parce Group cuenta con equipamiento de aspecto moderno?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 3. ¿Es rápida la atención que se brinda en el restaurante?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 4. ¿Se entregan la hoja de requerimientos en la hora puntual de todas las áreas?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 5. ¿Se controla las órdenes de compra que no han sido atendidas por los proveedores?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50
No	2	50
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 6. ¿Cada cuánto tiempo se realiza la planificación estratégica del recurso humano?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50
No	2	50
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 7. ¿Cuándo tiene un problema, el administrador del restaurante Don Parce Group muestra un interés sincero y amable para solucionarlo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100
No	0	0
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 8. ¿En el proceso de elaboración del plan estratégico se conoce con precisión la estructura y las funciones de la organización?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 9. ¿Se verifican por cuenta física el inventario del almacén o una vez por semana?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	4	100
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 10. ¿Tiene definidos el servicio de todos los procesos especialmente los que se refieren al desarrollo y la participación de todos sus trabajadores?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100
No	0	0
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 11. ¿La empresa mantiene a su personal siempre motivado?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 12. ¿Tiene la empresa programas de capacitación para su personal?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50
No	2	50
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 13. ¿Al momento de realizar una compra usted tiene el registro de las operaciones?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50
No	2	50
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 14. ¿Existe en las áreas transitadas de la empresa carteles informativos sobre seguridad y los riesgos que se presentan?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 15. ¿Cree que el tipo de salario del restaurante Don Parce es el mejor que se acomoda con sus objetivos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 16. ¿Tiene el personal capacitado para poder hacer bien su trabajo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50
No	2	50
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 17. ¿Conoce usted si para el personal de trabajo, el salario que obtiene les resulta motivador y atractivo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100
No	0	0
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 18. ¿Considera que el restaurante Don Parce cumple con un estándar apropiado de higiene?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 19. ¿La seguridad de la empresa verifica correctamente las compras que llegue al almacén?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 20. ¿El restaurante Don Parce trabaja con préstamos bancarios a entidades?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50
No	2	50
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 21. ¿El supervisor de la empresa ayuda a solucionar inconvenientes en cuanto tiene problemas el personal con los clientes?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100
No	0	0
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 22. ¿El restaurante Don Parce, paga a tiempo los préstamos que se solicita a las entidades financieras?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 23. ¿Actualmente el restaurante cuenta con un sistema, para llevar un mejor control en los insumos a utilizar?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100
No	0	0
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 24. ¿El cliente tuvo que esperar mucho tiempo a la hora que entregan su pedido?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 25. ¿Los trabajadores conocen la misión visión y los principales objetivos de la empresa?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50
No	2	50
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 26. ¿Tiene un buen control de almacén en los alimentos diarios?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 27. ¿Hay una persona específica para el área de marketing?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50
No	2	50
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 28. ¿Hay un área de recursos humanos que fomente capacitaciones habilidades blandas para motivar su personal directo del restaurante?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 29. ¿Realizan capacitaciones semanales en tema de servicio al cliente?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 30. ¿Don Parce utiliza el apoyo y el asesoramiento de los bancos y reuniones de crédito?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50
No	2	50
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 31. ¿Restaurante Don Parce recibe tasas menores sobre sus préstamos bancarios?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 32. ¿Don Parce realiza estrategias con instituciones públicas y privadas?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 33. ¿El restaurante don parece tiene competencias directas en el mismo rubro?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50
No	2	50
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 34. ¿Existe un control interno en el restaurante?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 35. ¿Utiliza algún sistema para tener más rápido la información que pueda solicitar los dueños de la empresa?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 36 ¿Han sido clausurado por parte de SUNAT?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100

Fuente. Elaboración propia

Tabla 37 ¿La empresa cuenta con cámaras de seguridad?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100

Elaboración: Propia

5.1.2. Objetivo específico 2

El objetivo específico 2: Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa DON PARCE GROUP S.A.C. PIURA 2020. En ese sentido con la aplicación del instrumento se describen las siguientes oportunidades:

1. La empresa no cuenta con la implementación del Control interno, el cual permite minimizar los riesgos y alcanzar los objetivos planteados.
2. La empresa no brinda capacitaciones y motivación al personal, por tal razón el área de recursos humanos se debe implementar, de esta forma el trabajador se sentirá motivado para identificarse con la empresa y transmitir la calidez en sus

servicios al cliente, se ha identificado que la empresa no cuenta con una persona capacitada para brindar éstas capacitaciones en la empresa.

3. La empresa Don Parce Group SAC, no cuenta con cámaras de seguridad de video vigilancia, en ninguna de sus áreas, siendo las principales debilidades de la empresa, ya que con las cámaras de seguridad se pueden monitorear las áreas, verificando cualquier intento de robo que pueda producirse en la empresa.
4. Se ha detectado que no hay un sistema que permita al encargado de almacén responder con los requerimientos de las áreas en el momento oportuno, por eso es necesario implementar un sistema que ayude a conocer la existencia en almacén facilitando información con rapidez y así poder llevar bien el control de inventarios.
5. La empresa Don Parce Group ha sido víctima de robo por parte de personal nuevo, esto se debe al cambio constante del personal en almacén.
6. El área marketing no tiene una persona específica siempre lo hace un externo de la empresa, el cual publica la cartilla de menú del día por redes sociales como el Facebook.
7. Los trabajadores no conocen los objetivos, misión y visión de la empresa, esto no permite que los trabajadores se identifiquen con los objetivos de la empresa. Es necesario dar a conocer las políticas de la empresa de modo que al ejercer sus funciones en cada área se identifiquen con los valores de la misma.
8. La empresa debe tener en cuenta la competencia, para implementar estrategias de captación de clientes, si bien es cierto las grandes cadenas de restaurante parecen infundir miedo en el corazón de los más pequeños. Otro riesgo es el aumento de precio en la carta, por fenómenos de naturaleza ambiental, como el cambio climático donde ya no se vende como antes.

9. La empresa no cuenta con registro de operaciones, como el cuaderno de ocurrencia, que le permite anotar todo lo que entra en la empresa, el cual nos ayudara mucho a identificar las entradas y salidas de mercadería.
10. La empresa Don Parce cuenta con un recurso humano bastante agotador porque no tiene un buen control donde se especifica todo el reporte de restaurante y sobre los estados de cuentas de los dueños, también la empresa debe de contar con un asistente que pueda brindar toda esta información.
11. Don Parce no cuenta con personal específico para dar solución a los problemas generados por el personal y por los clientes cuando piden el libro de reclamaciones.
12. La empresa Don Parce no cuenta con un sistema de control en los insumos que genera en la empresa, para poder así ver los costos por cada plato que nos genera los clientes para llevar un mejor control en la compra que nos genera los proveedores.
13. La empresa debe proporcionar un pago justo a sus trabajadores, según la encuesta, el motivo porque no se sienta a gusto de trabajar en Don Parce, es el bajo salario y el trabajar 9 horas, además no se cancela a tiempo, porque a veces no dispone de los recursos económicos porque tiene préstamos en los bancos y a terceros.
14. Don Parce no tiene una persona encargada para poder facilitar menor interés de los bancos porque no pueda solventar los gastos generados de la empresa y por lo tanto busca estrategias para poder salir adelante con las ventas diarias de los clientes.

5.1.3. **Objetivo específico 3**

Explicar la propuesta de mejora de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa DON PARCE GROUP SAC PIURA 2020.

De acuerdo al análisis elaborado en el objetivo N° 2 en el que se ha determinado las oportunidades, en base a esta información se presentan las siguientes propuestas:

1. PROPUESTA N° 01:

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) PARA LA EMPRESA DON PARCE GROUP S.A.C.

DON PARCE GROUP SAC Gerente General	MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES M.O. F	Página: 1
		Revisión: 0 0 1
		Fecha: 24-05-2020

OBJETIVO Y FUNCIONES DE LA ORGANIZACIÓN

El presente manual se ha elaborado conforme a principios y normas de la organización, cuyo propósito es definir la estructura, las relaciones, responsabilidad y funciones de cada puesto en la empresa de tal manera que se cumplan las tareas definidas en cada responsable. DON PARCE GROUP SAC.

El manual de organización debe de estar considerando como un instrumento entendible que clarifique las funciones de cada encargado, líder de área o equipo, que además debe

estar sujeto a actualizaciones o cambios que sugiere o exige el entorno externo e interno con el objetivo de mejorar el desenvolvimiento de la empresa.

Dentro de la entidad bajo estudio, la actualización Manual y Funciones está compuesta por la gerencia de Don Parce Group S.A.C. que a través de un diagnostico se propone como:

OBJETIVO GENERAL.

El presente manual tiene objetivos y funciones en cada área operativa y estratégica de la empresa Don Parce Group S.A.C

GERENTE GENERAL

Objetivo:

Planificar estrategias sostenibles a corto mediano y largo plazo además proporcionar las facilidades para poder lograr la calidad y eficiencia y mantener un liderazgo en las diferentes áreas.

Funciones:

- Planificación en función de un diagnóstico de la empresa y formular estrategias competitivas y de diferenciación sostenibles en el tiempo.
- Planificar actividades de motivación en el personal interno de la empresa.
- Negociación con grandes proveedores y entidades financieras.
- Representante legal de la empresa.
- Supervisar los préstamos que se obtiene en la empresa para poder controlar el gasto.
- Revisa las operaciones de los demás restaurantes para mantener al día los gastos.
- Provee la información que solicita el contralor, tales como pagos, impuestos y estados financieros.

- Organiza y opera eventos dentro y fuera del restaurante.
- Regula conductas para controlar las áreas operativas.
- Da el visto bueno por cada comida que se puede llevar a los eventos que genera en la empresa.

CONTADOR

Objetivo:

El contador funcional y jerárquicamente del gerente.

Funciones

- Apertura los libros de contabilidad.
- Cumplir con las obligaciones fiscales de la Sunat.
- Cumplir con los requerimientos de información, para la toma de decisiones por parte de Gerente General, tales como estados financieros y auxiliares de ciertas cuentas.
- Certificación de planillas para pago de impuesto.
- Establecimiento de sistema de contabilidad.

AUXILIAR CONTABLE

Objetivo:

Brinda al gerente y al contador un apoyo incondicional en las tareas establecidas en los procesos de área de mercadeo.

Funciones

- llevar el control de pagos de la empresa.

- asistir a gerencia.
- deberá de tener la documentación para la elaboración de los registros mensuales.
- hacer depósito del día, de la venta que obtiene la empresa.
- hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.

LOGÍSTICA

Objetivo:

Logística, también conocida como abastecimiento que tiene la empresa a realizar una función, busca satisfacer la demanda de las mejores condiciones de servicios, calidad y coste, que le permita la empresa aumentar el beneficio de la empresa

Funciones:

- Analizar precios, con proveedores.
- Analizar rotación de productos para las adquisiciones eficientes y eficaces.
- Negociar contantemente créditos con los proveedores.
- Elaborar políticas de adquisiciones concordantes.
- Elaborar el registro de proveedores de los insumos.
- llevar registro al día de su existencia inventarios.
- Controlar ingresos y salidas de los insumos.
- Registro o ingreso de documentos a los diversos sistemas de control.
- Comunicación constante con proveedores para garantizar compras oportunas.
- velar por la utilización custodia de los bienes y servicios

ASISTENTE ALMACEN

Objetivo:

Es el encargo de la administración y operatividad del almacén, y funcional de una empresa comercial o industria con objetivos, control y abastecimiento de productos.

Funciones:

- Recepción de mercadería a la empresa
- Registro de entradas y salidas del almacén
- Despacho de productos en las áreas operativas
- Almacenamiento de productos por partes de los proveedores
- Inventario permanente en la empresa

RECURSOS HUMANOS

Objetivo:

Es contribuir el éxito de la empresa, para eso tiene que proveer y motivado para alcanzar los objetivos de la empresa para desarrollo de las personas que forma parte de la empresa.

Funciones:

- Planifica, organiza, dirige y controla la remuneración de la planilla de los trabajadores, capacitación y desarrollo al personal.
- Convocatorias de personal.
- Reclutamiento y selección de personal.
- Relaciones laborales.
- Evaluación del desempeño.

- Prevención de riesgo laboral.
- Beneficios sociales.
- Análisis de puesto de trabajo.

SUPERVISOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Objetivos:

Gestionar todo rotativo a los insumos, materiales, para la prestación de servicios de calidad en grandes cadenas como: hoteleras, municipalidades, clubes, entre otros. Planificar el trabajo con los jefes de cocina de la preparación de alimentos y las bebidas para maximizar la eficiencia de recursos humanos y ofrecer productos de calidad que satisfagan a los clientes.

Funciones:

- Verificar la calidad y presentación de la comida y bebidas.
- Verifica el desarrollo de los eventos programados del restaurante.
- Inspecciona los niveles de calidad de servicio que brinda en los puntos de venta de alimentos y bebidas.
- Revisar el reporte diario de las ventas del día de los platos a la carta que se vendieron.
- Revisar las cotizaciones y contrato para eventos.
- Mantiene los costó en línea con los parámetros establecidos por la empresa.
- Baja el costo sin reducir la calidad o cantidad establecido por platos a la carta.

JEFE DE MOZOS- MESEROS

Objetivo:

Programar y supervisar el trabajo del personal a su cargo como también en atención directo del cliente

Funciones:

- Recibe al cliente, da sugerencia, en la toma de pedido para tener una buena atención.
- Comenta con el cliente los detalles de calidad en alimentos y bebidas; en caso de quejas las soluciona de inmediato.
- Revisa que los trabajadores rotativos se llevan a cabo en un día a la semana a cambio de horario.
- Asignar y preparar mesas para las reservas.
- Brindar información a los clientes sobre las cartas, precios y la preparación de los potajes, así como también la forma en que se sirve.
- Capacita al personal en una vez por semana para incentivar al personal.
- Controla las reservaciones si no está el supervisor encargado.
- Limpiar el salón, aseo de baños, lavar vasos.
- Recibir una buena atención al cliente para que otra vez vuelva pronto al restaurante.
- Elaborar boletas y/o facturas por todo concepto a área de caja.
- Planificar las estrategias.

PERSONAL DE LIMPIEZA

Objetivo

La limpieza es fundamental para una empresa para proveer un ambiente limpio y admirable.

Funciones:

- Limpieza de suelos, muebles y cristales, para poder quitar el polvo, entre otros
- Vaciado de papeleras o eliminación de residuos.
- Reabastecer los sanitarios como: papel higiénico, papel toalla, jabón líquido.
- Mantenimiento de equipos y guardar en una zona segura
- Llevar el registro de todas las actividades llevadas a cabo

BARMAN

Objetivo:

Hacer pasar al cliente una experiencia inolvidable, con la manera de demostrarle las diferentes bebidas y tragos.

Funciones:

- Mantener aseada el área de trabajo
- Preparar bebidas y cocteles que requieren los mozos para los clientes.
- Aprender nuevas bebidas
- Verificar la caducidad de bebidas.

JEFA DE COCINA

Objetivo:

Conocer bien las funciones para un buen servicio al cliente.

Funciones:

- Responsable de establecer los insumos necesarios para verificar la materia prima despachada de los proveedores para la elaboración de productos terminados a la vez sean proporcionados que nos facilita la carta, para la medición del costo diario prima consumida.
- Responsable de la preparación de alimentos de acuerdo a la receta estándar previamente elaborada.
- Selección de su personal en coordinación con recursos humanos.
- Supervisión de la higiene de cocina y del personal a su cargo.
- Firma de requisiciones elaboradas por los cocineros, para solicitar mercadería de almacén.
- Inventarios de los insumos de la cocina.
- Lista de reservaciones.
- Supervisar la recepción y despacho de los pedidos detallados en las comandas.
A veces, canta de pedidos.
- Elaborar el menú y platos a la carta.
- Informa a recursos humanos sobre los desperfectos que se presenta en el área.
- Supervisa el mantenimiento de los utensilios de cocina y la vajilla
- Elaboración de menús, en coordinación con el supervisor y recurso humanos.
- Conoce la correcta preparación de los platillos fríos o calientes en el menú.

AYUDANTE DE COCINA

Persona encargada de habilitar los ingredientes para preparar los platos a la carta ya sea menú, desayuno, así también como la limpieza de los platos, utensillos, tazas, etc.

JEFE DE COMPRAS

Objetivo:

Programar, coordinar ejecutar y controlar la adquisición de materiales y materia prima que necesita la empresa en el momento justo.

Funciones:

- Programar coordinar y controlar los productos de materia prima que necesita la empresa para el funcionamiento de la empresa.
- Manejo almacenamiento stock y seguridad de los insumos.
- Buscar, seleccionar y mantener proveedores competentes en el mercado.
- Generar y controlar el presupuesto designado a su área.

ÁREA DE CAJA

Objetivo:

Recepcionar entregar y custodiar dinero en efectivo, cheques y demás documentos de valor a fin de lograr la recaudación de ingresos y la cancelación de pagos a través de caja.

Funciones:

- Atender con calidad a los comensales en el área de cobro, asegurando su satisfacción con el servicio recibido.

- Llevar el control de las comandas o vales de consumos y elaborar facturas para los clientes que así lo requieren.
- Manejar la caja registradora y poder llevar a tesorería que cuadra con las ventas del día.
- Cobro de los consumos realizados en el restaurante.
- Mantener en excelente presentación su área de trabajo la persona encargada.
- Realizar los cortes parciales y finales de la caja.
- Cuadrar caja: detallar y contabilizar los consumos diarios, especificando cuanto había antes de empezar el día, cuanto gasto y cuanto quedo al finalizar.
- Hacer firmar a los clientes diariamente en la modalidad de créditos.
- Recepcionar llamadas, atender a clientes por teléfono y realizar reservas de mesas.

2. PROPUESTA N° 02:

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA PARA TENER UN ACCESO DIRECTO EN EL ALMACÉN Y FORMATO PARA ENTRADAS Y SALIDAS DEL RESTAURANTE”.

Con la siguiente propuesta se pretende dar una alternativa para el área de almacén que nos permite disponer de la información de los productos comprados a los proveedores y disponer un sitio fijo y predeterminado para su almacenamiento. También se podrá contabilizar los materiales a largo plazo y materiales del día, y así tener formatos para llevar un mejor control de mercaderías almacenadas y una manipulación más fácil para su despacho. La adquisición de productos que satisface la necesidad de la empresa utilizando de la mejor manera los recursos existentes de cocina. Asimismo, le permitirá ayudar al

dueño a verificar como está la empresa, revisando todos los días el almacén y el control de productos que se lleva en otros locales.

Materiales a largo plazo: camote, arroz, papa, aceite, etc. Productos que no se malogran y así tener un costo adecuado para la preparación de la comida.

Materiales del día: carnes, pescado, verduras perecibles, frutas, para que no se puede quedar y tampoco se malogra tenemos que pedir un medido para así tener una rentabilidad de la empresa.

Lo que se espera de esta propuesta tener un buen control en la empresa para tener una mayor facilidad a repartir los productos de almacén, este bien ordenado para que no se dificulta a la hora de entregar a las demás áreas.

Objetivos que podemos alcanzar con este sistema de almacén.

- Asegurar una eficaz distribución del producto.
- Minimizar los riesgos de pérdida y/o deterioro de inventario.
- Registrar y revisar los productos de los proveedores para que estén en óptima condiciones para la preparación de la comida.
- También se podrá identificar los excesos de compra por parte de cocina quien toma el pedido.
- Registro de entradas y salidas de productos del almacén.
- Se encargará la recepción de productos para un buen almacenamiento y poder controlar el ingreso y salida de mercadería.

ayudara a tener una seguridad para poder ingresar todos los días liquidaciones, servicios básicos, telefónicos, planilla de los trabajadores o prestamos de los dueños que nos genera problemas a realizar los pagos.

Metas a cumplir en el área de recursos humanos

- ❖ Orientación o capacitación, al personal.
- ❖ Ayudar a atraer una buena estrategia.
- ❖ Motivar a los empleados para que trabajen mejor y se involucren en la empresa.
- ❖ Recursos humanos se debe de aumentar la productividad de los empleados.

4. PROPUESTA N° 04:

IMPLEMENTACIÓN DE CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN AL PERSONAL.

Con la siguiente propuesta se pretende motivar y formar al personal, de modo que tenga más conocimientos para atender al cliente al solicitar su pedido. Así mismo se debe incentivar al personal con vales o sorteo por cada semana para que así, se trabaje con eficiencia y permita lograr las ventas que se obtiene cada mozo.

Muchas empresas en la actualidad, se dedica más a su entorno y no se dedica al personal que también son de mucha importancia en la empresa, por ejemplo: El personal actualmente labora 9 horas de trabajo, por lo cual no hacen las cosas de la forma que la empresa necesita, porque no hay ningún incentivo por parte del área de recursos humanos o de los dueños para que ellos se queden una o dos horas y poder establecer estrategias frente a los problemas que se presenten y así puedan establecerse las cosas en un mejor orden, porque la principal

deficiencia es la demora en los pedidos por parte de los mozos, donde se requiere que sean un poco más rápido.

5. PROPUESTA N° 05:

IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE VIGILANCIA EN EL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA DON PARCE GROUP SAC.

Se propone instalar cámaras de seguridad de video, a través de estas cámaras serán monitoreadas el área de cocina, caja, ambiente, para evitar como es el robo, bienes, pérdida en el almacén. Esta cámara de seguridad es una medida necesaria para proteger los bienes y recursos de la empresa, debemos encontrar cámaras IP, sistema recomendado para restaurantes ya que su precio cómodo en comprar.

¿Qué es la cámara IP?

Es una cámara de red también llamado cámara IP, consiste en una o más cámaras de seguridad conectadas a la red que incluye una lente, un sensor de imagen, uno o más procesadores de memoria, también podrás comprobar desde tu smartphone todo lo que sucede casi en tiempo real.

En la empresa Don Parce la cámara de seguridad ayuda a crear una seguridad en el local, tanto con los trabajadores como con clientes.

Característica de la cámara de seguridad

- Tomar grabaciones de robos.
- Proteger a los clientes y trabajadores.
- Robos de trabajadores en la caja registradora.
- Vigilar lo que sucede cuando no estás en el restaurante.

Los objetivos a alcanzar con esta cámara de seguridad.

- Se podrá conseguir un mejor monitoreo en las actividades que realiza cada trabajador en la empresa.
- Se logrará una mejor seguridad hacia los clientes y propios de los trabajadores.
- Se podrá identificar el riesgo de los mozos al momento de realizar los pedidos, si se fueron cobrados o no al momento de pagar en caja.

6. PROPUESTA N° 06:

IMPLEMENTAR UN SISTEMA PARA ESTIMAR EL NIVEL DE ATENCIÓN HACIA EL CLIENTE

Este método permitirá a la empresa saber con exactitud cómo está el cliente con la atención que le brinda el personal, desde que ingresa al establecimiento hasta el momento que se retira. Lo que se pretende es proporcionar una pequeña guía al cliente al finalizar su consumo donde brinde una puntuación con referencia al servicio brindado, además de un feedback que permita mejorar la atención del servicio y corregir los problemas que se suelen presentar en la empresa en beneficio de la misma, esto permitirá atraer a más personas por las mejoras que se brindara en la empresa. Asimismo, para implementar este sistema se requerirá la previa capacitación del personal por parte del área de recursos humanos quien se encargará de seleccionar las fechas y contará como prueba piloto entre los mismos trabajadores para posterior implementación con el público.

7. PROPUESTA N° 07:

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE COSTO, FORMATOS U ÓRDENES DE PRODUCCIÓN PARA EL RESTAURANTE DON PARCE.

Esta propuesta permite una mejora en el restaurante para poder determinar el costo y precios de dichos platillos para obtener la utilidad adecuada. Además, nos permite mejorar las relaciones laborales y las decisiones administrativas y económicas para el crecimiento de la empresa gastronómicos. Para poder empezar se debe desarrollar los procesos de control de costo, que es necesario realizar un diagnóstico a la empresa que permite conocer sus principales problemas con el fin de trabajar para darles una solución inmediata para poder implementar el sistema de costo.

Tener un formato órdenes de compra ayudará a registrar diariamente las compras, permitiendo controlar el presupuesto para la adquisición de productos de forma diaria como son: carnes, verduras, pescado, y los servicios de gasto de movilidad que genera en la empresa. El costeo en una empresa gastronomía, se realiza mediante la receta estándar en ella debe estar detallando minuciosamente cada costo de los insumos con el fin de proporcionar información confiable para el dueño. Con esta propuesta se puede calcular la rentabilidad actual y futura del ente, con la producción de la comida y platos a la carta, Para implementar la propuesta y ponerla en práctica u operativo.

Objetivo de la propuesta

- ❖ Medir los costos de los recursos utilizados en la preparación de las comidas.
- ❖ Diseñar herramientas como formatos para mejorar el control de costos y toma de decisiones estratégicas.
- ❖ Implementar el sistema de costos para la mejora de rentabilidad de Don Parce.

Servicios que ofrece el restaurante

Recepción de insumos

Se debe comprar a los proveedores que cuente con una reputación, para empezar los insumos deben mantenerse secos y fresco, usarlos el principio que el primero que entrar es el primero en salir. Después de la compra el chef o el encargado se encarga de evaluar cada insumo, mediante la orden de compra para así poder controlar y registrar cada ingreso utilizando una hoja, se deben de contar con el criterio de calidad o rechazar un insumo si no está en optima condiciones que ofrece Don Parce.

Almacenamiento de insumos.

Para poder almacenar cada insumo debemos asegurarnos que tendrán una rápida rotación y controles sencillos para que no exista contaminación cruzada. Se debe priorizar los insumos refrigerados, congelados, temperatura de ambiente, debido que estos generan un costo adicional para el gasto energético se deben de efectuar controles en la apertura y el cierre de local o por cada turno por parte de los cocineros. Los mismos cocineros deben realizar su control de insumos para poder determinar el costo final del plato.

Preparación de previas de los insumos.

La capacidad que tiene los alimentos sobre la mesa de trabajo, debe ser acuerdo a la capacidad de dicha superficie que no es utilizado frecuencia. Debemos organizar los insumos que vamos a preparar algún pedido de cliente.

Elaboración de las comidas.

Las cocinas deben estar bien diseñadas para poder facilitar el trabajo y mantener los alimentos sanos. El personal responsable para la preparación de los alimentos debe de estar optima capacitado en las buenas prácticas de manipulación de alimentos como su carnet de

sanidad el área debe de estar limpio y ordenado para poder elaborar los platos fríos o calientes en el restaurante Don Parce.

Tratamiento térmico.

La cocina el chefs o jefa de cocina deben siempre supervisar que estén en óptima condiciones ya que el producto final será llevado a los comensales ya que muchos cocineros hoy en día no se percatan.

Emplatado y presentación de platos.

La cocina de preparación final se concluye con una buena preparación de servido a los platos, en esta área depende mucho del éxito de un plato del chef deben de impresionar a los comensales con un buen estilo sencillo dejándose de por su intuición y buen gusto, pero siempre siguiendo las reglas y lineamientos de como servir un plato ya sea platos a la carta o menú. La misma que debe estar en perfectas condiciones.

Servicio a la mesa.

El mozo o el encargado de servir a los comensales, deberá de seguir la regla básicamente de higiene en especial cuidado con sus manos, uñas limpias y bien cortadas, se debe tener en cuenta la comida que ofrece Don Parce estén en las mejoras condiciones de temperatura ya sea platos fríos o calientes.

Hoja de costos.

En la actualidad los restaurantes trabajan en base de don tipos; la primera que son ingredientes, cantidades, etc. Para la elaboración de un plato o comida: la segunda se emplean diferentes recetas como son salsas, fondos, cremas, etc. El restaurante Don Parce tiene su propia identidad por ello cuentas con sus propias recetas estándar y

complementarias, como un costo de reposición muy variable que deben ser elegidos y cuidados desde el primer momento que son comprados o traídos al restaurante.

5.2. Análisis de resultados.

5.2.1. Objetivo específico 01

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa DON PARCE GROUP SAC PIURA 2020.

- En el área de supervisión el encargado cuenta con un plan estratégico que se plasma cada día, con la finalidad de obtener un respaldo hacia los clientes para que se sientan cómodos como si fuera en su casa.
- La empresa Don Parce Group S.A.C, debería de contar con manual de organizaciones y funciones donde se ha desarrollado la estructura de la empresa todo lo relacionado en organizar, controlar, registrar todo flujo de productos en el stock de almacén, sin embargo debería implementar sistema que ayuden a controlar muy eficiente y también que no haya filtración de información a terceros.
- La empresa Don Parce Group SAC. Presenta de forma determinada la oportunidad de una buena organización para dirigir y ejecutar diferentes tipos de servicio. Por otro lado, todos los trabajadores se le infunde, de cómo llegar a lograr los objetivos pactados, de acuerdo a la misión y visión de la organización o empresa, donde se ha establecido y aún se mantiene por más de 10 años en funcionamiento en el mercado de Piura.

- Nos indican que la empresa Don Parce, si tiene su organigrama, pero no se encuentra ubicado en un área visible para obtener información de los trabajadores para obtenga mayor conocimiento.
- Se ha determinado que la realización de contratos del personal, se realiza por medio de prácticas pre profesionales, en donde se evalúa las capacidades, habilidades y rendimientos de los practicantes, pasando el proceso de evaluación que se deriva a su contratación en la empresa.
- El personal del restaurante que atiende a los clientes debería contar siempre las buenas prácticas de atención al consumidor, para que no se sienta como un empleado más.
- El área de contabilidad funciona de manera externa, donde un asistente envía los ingresos y gastos diarios de la empresa, cumpliendo de manera aceptable los servicios, también tiene su respectivo libro diario, libro mayor, y sus libros electrónicos. También elabora las boletas de los trabajadores de la empresa.
- Se ha detectado que en la empresa no existe separación de las funciones entre sus empleados, mayormente en el área administrativa.
- El personal contratado por la empresa es capacitado de acuerdo a la función que requiere cada área.
- La administración controla todas las cuentas corrientes que se hayan obtenido de acuerdo a las ventas diarias, para luego cumplir con el pago correspondiente con sus proveedores de acuerdo a las facturas que haya comprado la empresa.

5.2.2. **Objetivo específico 02**

Explicar la propuesta de mejora de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa DON PARCE GROUP SAC PIURA 2020.

Después de haber obtenido los resultados, se ha podido determinar la deficiencia en aspectos muy importante que hoy en día, pueden afectar las actividades de la empresa.

- En el área de recursos humanos se debería controlar con sistema interno de la empresa para poder controlar las actividades diarias, siempre el encargado utiliza un Excel donde lleva toda la información de préstamos a terceros, préstamos de los dueños, también debería llevar un buen manejo hacia la atención del personal para que pueda trabajar con eficiencia los trabajos solicitados de la empresa.
- Con respecto la atención al cliente el mozo no tiene clara las funciones claras de su trabajo, porque argumentan que tiene conocimientos de capacitación, la empresa siempre les hace al mes una capacitación a sus trabajadores.
- Debe tener una persona con conocimiento para almacén, porque no tiene un inventario para poder visualizar los productos que tiene en la empresa hasta el momento, es un tema de disminución de personal, porque falta recursos económicos, además la persona encargada es el mismo pariente del dueño por lo que no rinde cuentas a diario en caja, por eso requiere un personal encargado para que rinda cuentas de caja a diario.
- Se debe capacitar a los trabajadores para realizar capacitaciones a los mozos sobre saber escuchar, porque las charlas ayudan a mejorar para hablar y dar buena atención al cliente.

- El administrador siempre supervisa y realiza el proceso de arqueo de caja chica cada semana, a la persona encargada, para poder definir la autenticidad de todos los tipos de gastos que han sido realizados, para poder reponer lo gastado.
- De acuerdo a la realización de los depósitos bancarios por parte de la empresa, son ejecutadas por recursos humanos, cuando el monto es muy alto, pero si el monto o importe es chico, se le encomienda al asistente contable.
- Don Parce debe de tener su área contable, que le permite llevar con mucha seguridad el control de ingresos diarios en la caja por medio de un archivo Excel, donde nos ayuda modificar, actualizar, visualizar, e imprimir la información de forma detallada.

5.2.3. Respecto al objetivo 3

Explicar la propuesta de mejora de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa DON PARCE GROUP SAC PIURA 2020.

1. PROPUESTA N° 01:

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) PARA LA EMPRESA DON PARCE GROUP S.A.C

Es fundamental para toda empresa, velar por una buena organización dentro de la empresa, que le permita establecer las funciones y responsabilidades, mediante un orden adecuado y así alcanzar los objetivos y metas estratégicas. También ayuda a realizar una guía para los trabajadores y sus funciones para poder determinar si está cumpliendo con las labores de la empresa. La empresa con su respectivo manual de organizaciones y funciones ayuda a proteger las funciones donde podemos llevar bien un control interno basado en nuestra problemática.

2. PROPUESTA N° 02:

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA PARA TENER UN ACCESO DIRECTO EN EL ALMACÉN Y FORMATO PARA ENTRADAS Y SALIDAS DEL RESTAURANTE”.

Es de vital importancia que toda pequeña o grande empresa, lleve un buen control diario o semanal o mensual de sus productos, para que el encargado de almacén tenga más eficiencia al momento de realizar su trabajo con el fin de localizar fácilmente la mercadería que se encuentra en almacén. Por otra parte, a través de la supervisión del almacén se verifico que carece de recursos, por lo que el dueño realiza las compras de forma diaria. Por eso se debe tener un mejor control, por lo cual, es necesario que se contrate un personal especializado en (almacén e inventario) para disminuir costos y de esta manera incrementar el nivel de rentabilidad por parte del personal, permitiendo su compromiso con la empresa, también tener un control en a la hora de salida que nos puede generar los demás restaurantes y así poder llevar un mejor control y poder detectar mayor bienestar para la empresa.

3. PROPUESTA N° 03:

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA PARA EL ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE RECURSOS HUMANOS.

La empresa Don Parce group S.A.C con este sistema tendrá mayor nivel de confianza al momento de un pago de parte de recursos humanos, por lo que tenemos que llevar bien el control que nos permite mejorar nuestra habilidad de forma adecuada por parte de los dueños. Esta propuesta se ha elaborado con la finalidad de ampliar conocimientos que nos ofrece el servicio para la toma de buenas decisiones.

Recursos humanos es un área de muy importante para la empresa que nos facilita de contratar personal adecuado que este en buenas condiciones para trabajar y sobre todo que nos ayuda a cumplir con nuestro objetivo.

4. PROPUESTA N° 04:

IMPLEMENTACIÓN DE CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN AL PERSONAL.

Determinando el procedimiento que es muy importante en el área administrativa y de recursos humanos, por lo que tienen el desafío de reclutar al personal adecuado para que realice la charla una vez por semana, para que ayude a mejorar sus habilidades blandas, acerca de cómo hablarle al cliente de forma adecuada, también incentivar al personal para que ellos puedan cumplir sus objetivos y obtener una buena satisfacción, por otro lado decimos porque un restaurante depende de las personas cercanas al cliente, por eso ambos factores serán fundamentales para tomar una buena decisión que convenga a la empresa.

Esta propuesta se ha elaborado con la finalidad de ofrecer información y ampliar conocimientos acerca de la satisfacción del cliente porque Don Parce Group SAC es un muy reconocido en Piura por ser restaurante que ofrece el mejor servicio de platos a la carta, menús y por la noche pollo a la brasa.

5. PROPUESTA 5:

IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE VIGILANCIA EN EL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA DON PARCE GROUP SAC.

Nos brindara una mayor seguridad a los bienes de la empresa, a la manipulación de los alimentos para su debida preparación, ayuda a mejorar las actividades que realiza el personal

en su tiempo de trabajo, asimismo se lograra evaluar las debilidades e implementar medidas de corrección para la mejora y el bien la empresa.

La empresa Don Parce con su respectivo de sistema de seguridad ayuda a poder proteger de sus recursos financieros, tecnológicos donde podemos deducir el uso de cámaras de seguridad en toda el área.

6. PROPUESTA 6:

IMPLEMENTAR UN SISTEMA PARA ESTIMAR EL NIVEL DE ATENCIÓN HACIA EL CLIENTE

Es de importancia hacerlo porque ello permitirá a la empresa tener conocimiento del servicio de atención que se le está brindando al cliente, para mejorar los aspectos en los cuales existen deficiencias, asimismo ir capacitando de forma permanente al personal que tiene relación directa con el cliente. Por otra parte, el objetivo de la empresa es hacer sentir bien al cliente como si estuviera en casa y esta implementación de este sistema permitirá alcanzarlo.

7. PROPUESTA N° 7

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE COSTO, FORMATOS U ÓRDENES DE PRODUCCIÓN PARA EL RESTAURANTE DON PARCE.

Este sistema nos permite llevar un mejor control en los costó de insumos lo cual estará complementada en formato para las compras diarias de los productos que necesite la empresa, asimismo les permitirá observar el avance del costo que acordes con sus ingresos del personal. El restaurante debe establecer un sistema de costo para así poder llevar un control por cada plato y poder realizar un análisis, que platos nos genera más ganancia y así establecer los precios por cada platillo para poder generar el costo debido a la precisión de los clientes.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

6.1.1. Respecto al objetivo específico 1

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Don Parce Group S.A.C PIURA 2020.

El control interno comprende el plan de organización y todos los sistemas, procedimientos y medidas de coordinación adoptadas para mejorar sus operaciones, al efectuar un análisis de los resultados se pudo determinar que la empresa tiene fortalezas para tener éxito en el negocio y mantenerse en marcha. Por lo que se concluye:

1. El control interno en la ejecución en el área de operaciones ayuda a prevenir y disminuir riesgo de la empresa que se presenta en cada área.
2. La empresa Don Parce tiene más de 10 años de experiencia dentro del mercado peruano, teniendo a cargo una cartera de clientes fijos; como en atención al cliente, la empresa de gran renombre y de mucha influencia, como financieras, bancos, clínicas, hoteles, constructoras, como también instituciones públicas, como lo son: gobierno regional de Piura, Poder Judicial de Piura, Ministerio Publico, que solicitan, un servicio de calidad.
3. Se deben realizar capacitaciones e incentivos constantes al personal de la empresa porque permite mejorar, orientar su atención al público, porque es importante para un restaurante poder incentivar al personal, también podemos realizar una mejora en el tiempo de servicio que ofrece la empresa.

4. Se plasma acciones de monitoreo, con las cámaras de seguridad con el fin de evaluar sus actividades para poder evitar pérdidas, robos y de esta manera facilitar a los clientes que sienten cómodos en el restaurante.
5. Determinando Don Parce nos da a conocer en los temas de seguridad, que muestran mucha preocupación por sus clientes, cuentan con certificado de defensa civil y licencia de funcionamiento para poder ejecutar sus actividades de servicio de una forma muy formal, cumpliendo con lo exigido en ley, esto nos ayuda poder evitar multas y sanciones por parte de municipalidades.
6. Esto determina que el almacén de Don Parce tiene sus respectivas cámaras de video vigilancia que le permite cuidar las mercaderías almacenadas, con la finalidad de evitar hurto o manipulación no facultada.
7. Se logró identificar la gran importancia de tener un restaurante porque nos motiva cada día más de seguir adelante y sobre ser el mejor de Piura.
8. Establecer un manual donde se especifiquen las normas y reglamento de la empresa, de forma que el personal que labora en el restaurante este informado, y de esta manera lograr ofrecer un servicio y atención de calidad hacia los clientes.
9. Se pudo obtener información de que la mayoría de clientes les agrada la comida regional, también se percibió que les agrada el ambiente en el restaurante además de una excelente decoración.

6.1.2. Respecto al objetivo 2

Describir la propuesta de mejora de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Don Parce Group S.A.C PIURA 2020.

1. El contador que lleva la contabilidad externa de la empresa presenta muchas veces deficiencias para tomar decisiones adecuadas, por eso debe contratar un profesional capacitado que maneje el área dentro de la empresa, para mejorar en todos los procedimientos relacionadas en el sistema contable.
2. Se observó también el encargado de seguridad no puede moverse de la puerta, debe estar pendiente de la persona que está afuera y adentro de la empresa, así nos ayude a mejorar la seguridad específico del restaurante.
3. De acuerdo a las capacitaciones Don Parce debería de contar con una persona encargada para las capacitaciones semanales o tener un supervisor encargado que ayude a mejorar, así tener más comunicaciones con los mozos, a igual ayuda a poder resolver problemas de la empresa.
4. Don Parce debería de implementar un personal en el área recursos humanos para que nos facilite de tener más confiables al momento de realizar depósitos muy altos y así disminuir las tareas que disponga los dueños de la empresa.

6.1.3. Respecto al objetivo 3

Explicar la propuesta de mejora de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Don Parce Group S.A.C PIURA 2020.

1. El MOF nos presenta la estructura formal de la organización de nivel jerárquico de manera clara y sencilla para que podemos comprender y así ponerlo en práctica para la empresa Don Parce Group S.A.C. También encontramos el perfil del puesto que se ocupará y por lo tanto debemos de hacer respetar nuestras funciones específicas del restaurante. Y no tener confusiones a la hora de buscar personal para que trabaje en forma eficiencia y eficaz.
2. Es necesario implementar el sistema de estaurant.pe, para poder ingresar las entradas y salidas de productos de almacén con el propósito de informar a los dueños, también en los requerimientos de las áreas como son: cocina, repostería, Don Parce fusión, la Cabaña de Don Parce, deben tener un horario fijo para la repartición de los productos y así el almacero puede abastecerse de nuevos productos que nos trae los proveedores, además estas medidas nos permitan a la empresa ahorrar tiempo y tener un mejor control en el inventario de manera semanal, quincenal o mensual.
3. Al finalizar el trabajo Don parce debe de contar con sistema para el área de recursos humanos, para así poder mejorar en el servicio de restaurantes y poder llevar bien las cuentas, las ventas, prestamos pendientes, cobros de interés no considerados por parte de terceros, porque ha tenido problemas al momento de solicitar préstamos a terceros a largo plazo, que son de mucha ayuda a así poder aumentar la rentabilidad de la empresa.

4. Se lograron identificar las preferencias de la gente a elegir a Don Parce, ya que la mayoría de los clientes les agrada este tipo de comida que son: ceviche, seco cabrito, frito, etc. Y así tener más clientela a saber de un costo justo para el restaurante que no visita frecuentemente al restaurante.
5. La empresa debe de optar mejores medidas y capacitar al personal, que permita asegurar las ventas, ya que en la actualidad los restaurantes siguen creciendo. La finalidad es siempre mantener al cliente satisfecho que se vayan contentos para que en otra oportunidad regresen al restaurante.
6. La empresa Don Parce deberá de cumplir con los sistemas que hemos implementado para la mejora en la empresa, y así también deberá cumplir con las metas trazadas, que nos demuestran un gran desempeño por el trabajo realizado, haciendo que todo salga bien para el restaurante tenga un gran éxito.
7. Al finalizar el trabajo se consigue cumplir con los objetivos, el cual se basaba en implementar un sistema de video de vigilancia para la empresa Don Parce Group SAC, gracias al registro de grabaciones almacenadas de la empresa pueden ser vista de manera especificada por cada cámara instalada en la empresa cumpliendo con la medida de seguridad.
8. En el área de administración, se debe contar con una persona confiable, ya que se tiene acceso a las ventas diarias que se genera el restaurante por día, es una información confidencial de la empresa, a su vez le dan la autoridad para poder realizar transacciones cantidades de dinero para pago a proveedores. Es por eso que se debe de contar con el respaldo de la gerencia o recursos humanos en las decisiones que se puede tomar.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, W. (2018). *La influencia de control interno en la gestión administrativa de la empresa grupo energético del Perú S.A.C.* Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6332>
- Bonilla, C. (2008). *INFORME COSOS CONTROL INTERNO*. Retrieved from <http://www.gerencie.com/el-informe-coso.html>
- Chunga, E. (2014). *El sistema de control interno como soporte para la eficiente gestión de inventarios en las empresas comerciales de la provincia de huaura.* Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Retrieved from <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/389>
- Crespo , B., & Suárez , M. (2014). *Elaboración e implementación de un sistema de control interno caso multiétnicos S.A.* Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Retrieved from <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>
- Dulanto, G. (2008). *Estudio de control interno en restaurantes pollerías.* Piura: Universidad de Piura. Retrieved from <http://pollodorado.blogspot.com/2008/02/pollo-dorado.html>
- FONDEPEZ. (2018). *DEFINICION CONTROL INTERNO*.
- Galán, M. (2009). *Metodología de la Investigación*. Retrieved from <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>
- Gallardo, L. (2017). *Análisis de control interno y propuesta de instrumentos de gestión para la empresa restaurante pollería la esquinita S.R.L.* Chimbote: Universidad César Vallejo. Retrieved from

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12354/gallardo_jl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, G. (2003). *Control Interno*. Universidad del Cauca: Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas. Retrieved from <http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse86.html>

Guerrero, W., & Gil, J. (2006). *Diseño de un sistema de control interno para la propiedad planta y equipo de la empresa Industria de Restaurantes de Comidas Limitada (I.R.C.C. Limitada) 2006*. Bogotá: Universidad de La Salle. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1136&context=contaduria_publica

Hernández, S. (2015). *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las mype del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza año 2014*. Trujillo: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Retrieved from <https://docplayer.es/51050347-Universidad-catolica-los-angeles-de-chimbote.html>

HOLMES. (1987). *TEORIAS DE CONTROL INTERNO*.

LEIDISARA. (2005). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO*. Retrieved from <https://www.monografias.com/trabajos12/artiun/artiun.shtml>.

Maguiña, R. (2014). *Control interno y la evasión tributaria en la mype del sector servicio rubro restaurantes en Huaraz-2013*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Orellana, L. (2010). *Manual de procedimiento operativos para el restaurante de comida rápida las parrillas de gato "Estudio de caso"*. Quito: Universidad de Especialidades Turísticas. Retrieved from <https://catedraalimentacioninstitucional.files.wordpress.com/2014/09/manual-de-procedimientos-operativos-para-el-restaurante-las-parrillas-del-gato.pdf>

REPUBLICA, C. D. (2014). *DEFINICION, TIPOS, COMPONENTES Y PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO*. LIMA:

https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf.

ULADECH. (2016). *Código de ética para la investigación*. Chimbote: Universidad Católica Los

Ángeles de Chimbote. Retrieved from

<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

ANEXO

Anexo 1. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DON PARCE GROUP SAC

Estimado propietario y trabajadores de la empresa el siguiente cuestionario tiene como finalidad de recolectar información de la empresa DON PARCE GROUP SAC de mi investigación bajo el título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DON PARCE GROUP SAC PIURA 2020

Instrucciones

Para el llenado el cuestionario marca con x la respuesta escogida según sea su elección de la empresa

1. ¿Existe un manual de procedimientos MOF que describa los aspectos relacionados con la autorización, registro, control, funciones de la empresa?
 - a) Si
 - b) No
2. ¿El restaurante Don Parce Group cuenta con equipamiento de aspecto moderno?
 - a) Si
 - b) No
3. ¿Es rápida la atención que se brinda en el restaurante?
 - a) Si
 - b) No

4. ¿Se entregan la hoja de requerimientos en la hora puntual de todas las áreas?
- a) **Si**
b) **No**
5. ¿Se controla las órdenes de compra que no han sido atendidas por los proveedores?
- a) **Si**
b) **No**
6. ¿Cada cuánto tiempo se realiza la planificación estratégica de los recursos humanos?
- a) **Si**
b) **No**
7. ¿Cuándo tiene problema, el administrador del restaurante Don Parce Group muestra un interés sincero y amable por solucionarlo?
- a) **Si**
b) **No**
8. ¿En el proceso de elaboración del plan estratégico se conoce con precisión la estructura y las funciones de la organización?
- a) **Si**
b) **No**
9. ¿Se verifican por cuenta física el inventario del almacén o una vez por semana?
- a) **Si**
b) **No**
10. ¿Tiene definidos el servicio de todos los procesos especialmente los que clave el desarrollo y la participación de todos sus trabajadores?
- a) **Si**
b) **No**
11. ¿Qué hace la empresa para que su personal este siempre motivado?
- a) **Si**
b) **No**
12. ¿Tiene la empresa programas de capacitación para su personal?
- a) **Si**
b) **No**
13. ¿Al momento de realizar una compra usted tiene el registro de las operaciones?
- a) **Si**
b) **No**

14. ¿Existe en las áreas transitadas en la empresa carteles informativos sobre seguridad y los riesgos que se presentan?

a) **Si**

b) **No**

15. ¿Cree que el tipo de salario que usa el restaurante Don Parce es el mejor que se acomoda con sus objetivos?

a) **Si**

b) **No**

16. ¿tiene el personal capacitado para poder hacer bien su trabajo?

a) **Si**

b) **No**

17. ¿Conoce usted si para el personal de trabajo, el salario que obtiene les resulta motivador y atractivo?

a) **Si**

b) **No**

18. ¿Considere que el restaurante Don Parce cumple con un estándar apropiado de higiene?

a) **Si**

b) **No**

19. ¿La seguridad de la empresa verifica correctamente las compras que llegue al almacén?

a) **Si**

b) **No**

20. ¿El restaurante Don Parce trabaja con préstamos bancarios y entidades?

a) **Si**

b) **No**

21. ¿El supervisor de la empresa ayuda a solucionar inconvenientes a cuanto tenga problemas el personal con los clientes?

a) **Si**

b) **No**

22. ¿El restaurante Don Parce, paga a tiempo los préstamos que se solicita a entidades financieras?

a) **Si**

b) **No**

23. ¿actualmente el restaurante cuenta con un sistema, para poder llevar un mejor control en los insumos a utilizar?

a) **Si**

b) **No**

24. ¿El cliente tuvo que esperar mucho tiempo a la hora que entregue su pedido

a) **Si**

b) **No**

25. ¿Los trabajadores conoce la misión visión y los principales objetivos de la empresa?

a) **Si**

b) **No**

26. ¿Tiene un buen control de almacén en los alimentos diarios?

a) **Si**

b) **No**

27. ¿Hay una persona específica para el área de marketing?

a) **Si**

b) **No**

28. ¿Hay un área de recursos humanos que fomente capacitaciones habilidades blandas para motivar su personal directo del restaurante?

a) **Si**

b) **No**

29. ¿Realizan capacitaciones semanales en tema de servicio al cliente?

a) **Si**

b) **No**

30. ¿Don Parce utiliza el apoyo y el asesoramiento de los bancos y reuniones de crédito?

a) **Si**

b) **No**

31. ¿Restaurante Don Parce recibe tasas menores sobre sus préstamos bancarios?
- a) **Si**
 - b) **No**
32. ¿Don Parce realiza alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas?
- a) **Si**
 - b) **No**
33. ¿El restaurante don parce tiene competencias directas en el mismo rubro?
- a) **Si**
 - b) **No**
34. ¿Existe un control interno en el restaurante?
- a) **Si**
 - b) **No**
35. ¿Qué sistema utiliza para tener más rápido información de la empresa que nos pueda solicitar par partes de los dueños?
- a) **Si**
 - b) **No**
36. ¿Han sido clausurado por parte de SUNAT?
- a) **Si**
 - b) **No**
37. ¿Alguna vez la empresa ha sido víctima de un robo?
- a) **Si**
 - b) **No**

Anexo 2. Solicitud de permiso para elaboración de encuesta

AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD

SR

JOSE LUIS CALLE AMAYO
GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA
DON PARCE GROUP SAC

SOLICITO: Permiso para Aplicar Encuesta

Yo Abraham Mijahuanca Farceque con DNI 72676466 y domicilio en mz.ñ- 23 2 etapa AA-HH Miguel Grau Piura, ante usted me presento y expongo los siguiente:

Que por el motivo de la realización de mi trabajo de mi investigación en el cual debo aplicar una encuesta cuyo tema es **“PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DON PARCE GROUP SAC PIURA 2020”** la cual usted dignamente dirige, solicito me brinde la autorización para la realización de la mencionada encuesta en el que respecta en el área operativa, la misma que me es de utilidad para el proceso del trabajo de investigación que vengo desarrollando.

Por lo expuesto ruego a usted. Acceder mi petición

Piura 15 de febrero de 2020




José Luis Calle Amayo
GERENTE GENERAL
DON PARCE GROUP S.A.C
RUC, 20601937601



Scanned with
CamScanner

Anexo 3. Aceptación de solicitud para elaboración de trabajo



Don Parce Group SAC
RUC: 20601637601
www.donparce.com / mkt@donparce.com
f don parce restaurant / f la cabaña de don parce

Piura, 02 de febrero de 2020

“Año de la universalización de la salud”

Atención: Mijahuanca Farceque Abraham

DNI N° 72676466

Asunto: ACEPTACIÓN DE SOLICITUD PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS

PRESENTE

De mi consideración

Por medio del presente expreso mi cordial saludo en nombre de la empresa DON PARCE GROUP SAC con RUC 20601637601, ubicado en calle Tacna 642 centro de Piura, al mismo tiempo para informarle lo siguiente:

Que en atención el documento presentado el 15 de febrero, donde solicita la autorización para realizar su trabajo de investigación de tesis de la carrera profesional de contabilidad titulada “PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DON PARCE GROUP SAC PIURA 2020” se le informa que ha sido aceptada tu solicitud.

Sin otro particular




José Luis Calle Amayo
GERENTE GENERAL
DON PARCE GROUP S.A.C.
RUC. 20601637601



CALLE TACNA 642 - PIURA
T. 073-300842 / Cel.: 969092812
restaurant@donparce.com



Mz D - Lote 7 URB. SANTA ISABEL - PIURA
T. 073-608745 / Cel.: 969241598
parce5@donparce.com



CALLE TACNA 642 - PIURA
T. 073-300842 / Cel.: 968441314

