



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO  
DEL PERÚ, RUBRO POLLERÍAS – CASO: RESTAURANT Y  
POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL EMPRESA  
INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA SULLANA  
Y PROPUESTA DE MEJORA 2017**

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

**AUTORA**

**Bach. LEIDY MARIELA SARANGO CORDOVA  
ORCID 0000-0002-9769-4197**

**ASESOR**

**Mgtr. CPCC. ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS  
ORCID 0000-0002-2840-0378**

**SULLANA- PERU  
2019**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO  
DEL PERÚ, RUBRO POLLERÍAS – CASO: RESTAURANT Y  
POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL EMPRESA  
INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA SULLANA  
Y PROPUESTA DE MEJORA 2017

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO

**AUTORA**

Bach. LEIDY MARIELA SARANGO CORDOVA  
ORCID 0000-0002-9769-4197

**ASESOR**

Mgr. CPCC ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS  
ORCID 0000-0002-2840-0378

**SULLANA- PERU**  
2019

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR:**

Bach. LEIDY MARIELA SARANGO CORDOVA  
ORCID 0000-0002-9769-4197

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

### **ASESOR:**

Mgtr. CPCC Jurado Rosas, Adolfo Antenor  
ORCID 0000-0002-2840-0378

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela profesional de Contabilidad,  
Sullana, Perú

### **JURADO**

Dr. CPCC. Landa Machero, Víctor Manuel  
ORCID: 0000-0003-4687-067X

Mg. CPCC. Antón Nunura, Mauro  
ORCID: 0000-0002-3878-7596

Dr. CPCC. Ulloque Carrillo, Víctor Manuel  
ORCID: 0000-0002-5849-9188

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

Dr. CPCC. Landa Machero, Víctor Manuel  
ORCID: 0000-0003-4687-067X

**PRESIDENTE**

---

Mg. CPCC. Antón Nunura, Mauro  
ORCID: 0000-0002-3878-7596

**MIEMBRO**

---

Dr. CPCC. Ulloque Carrillo, Víctor Manuel  
ORCID: 0000-0002-5849-9188

**MIEMBRO**

---

Mg. CPCC. Jurado Rosas, Adolfo Antenor  
ORCID 0000-0002-2840-0378

**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme fuerzas para seguir adelante y por la inteligencia adquirida.

A mis padres por apoyarme día a día y por hacer que su sacrificio sea recompensado.

A mi prestigiosa universidad por brindarme sus conocimientos para ser un excelente profesional.

A mi asesor por brindarme su tiempo y guiarme en la elaboración de mi trabajo para concluir satisfactoriamente.

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño a mis padres, por su amor trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he llegado hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mi asesor y a las personas que siempre me han apoyado e incentivado en llevar acabo mis sueños.

## **RESUMEN**

La investigación titulada CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ, RUBRO POLLERÍAS Y DEL RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL E.I.R.L SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA 2017. La investigación tuvo como objetivo general “Determinar las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú, rubro pollerías caso: Restaurant y Pollos a la brasa Pio Rico Chicken Grill E.I.R.L, Sullana y propuesta de mejora 2017. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal, no experimental y se ubica en el nivel descriptivo y correlacionar. Para tal efecto, se utilizó como técnicas de investigación la encuesta. Asimismo, se empleó instrumentos como el cuestionario que fue aplicado a los 10 trabajadores involucrados en las cuatro áreas respectivas en relación al control interno, teniendo en cuenta los componentes del COSO y se obtuvo como resultado que: Los trabajadores no cumplen con sus funciones en la empresa.

Al finalizar este trabajo de investigación, mediante el análisis y evaluación del control interno, se concluye que esta microempresa restaurant y pollos a la brasa Pio Rico Chicken Grill E.I.R.L, no aplica un adecuado control interno ya que no cuenta con un MOF ( Manual de Organización y Funciones) asimismo, no tiene establecido su organigrama, falta de compromiso de los trabajadores y ello, dificulta el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

**PALABRAS CLAVES:** Control interno, Caracterización, Producción.

## **ABSTRAC**

The research entitled CHARACTERIZATION OF THE INTERNAL CONTROL OF THE MICRO AND SMALL BUSINESSES OF THE SECTOR TRADE OF PERU, RUBRO POLLERÍAS AND RESTAURANT AND CHICKENS TO THE PIO RICO CHICKEN GRILL EIRL SULLANA AND IMPROVEMENT PROPOSAL 2019. The research had as its general objective "Determine the characteristics of the internal control of the Micro and Small companies of the commerce sector of Peru, poultry industry case: Restaurant and Grilled Chicken Pio Rico Chicken Grill EIRL, Sullana and improvement proposal 2019. The research was quantitative, descriptive, transversal , not experimental and is located at the descriptive level and correlate. For this purpose, the survey was used as research techniques. Likewise, instruments were used, such as the questionnaire that was applied to the 10 workers involved in the four respective areas in relation to internal control, taking into account the components of the COSO and it was obtained as a result that: The workers do not fulfill their duties in the company.

At the end of this research work, through the analysis and evaluation of internal control, it is concluded that this micro-restaurant and grilled chicken Pio Rico Chicken Grill EIRL, has poor internal control as it does not have a MOF (Organization and Functions Manual) also, it has not established its organizational chart, lack of commitment of the workers and this, makes difficult the fulfillment of the objectives of the company.

**KEY WORDS:** Internal control, Characterization, Production.



# CONTENIDO

<b>AGRADECIMIENTO</b>	v
<b>DEDICATORIA</b>	vi
<b>RESUMEN</b>	vii
<b>ABSTRAC</b>	viii
<b>CONTENIDO</b>	ix
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	x
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b>	7
<b>2.1. Antecedentes</b>	7
<b>2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional</b>	7
<b>2.1.2 Antecedentes a Nivel Nacional</b>	10
<b>2.1.3 Antecedentes a nivel Regional</b>	16
<b>2.1.4 Antecedentes a Nivel Local.</b>	19
<b>2.2 Base Teórica de la investigación</b>	25
<b>III. HIPOTESIS</b>	45
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	45
<b>4.1. Diseño de la Investigación</b>	45
<b>4.2 Población y Muestra</b>	46
<b>4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores</b>	47
<b>4.5 Plan de Análisis</b>	50
<b>4.6 Matriz de consistencia</b>	51
<b>V. RESULTADOS</b>	54
<b>5.1. Resultados</b>	54
<b>5.2. Análisis de Resultados</b>	62
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	86
<b>ANEXOS</b>	93
<b>ANEXO 02: INSTRUMENTO DE VALIDACION</b>	95
<b>ANEXO 3: MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)</b>	97

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Cree usted que el Control Interno es eficiente en cada una de las áreas de esta empresa	47
Gráfico 2	Se cumple con los objetivos del Control Interno en cada una de las áreas de esta empresa	48
Gráfico 3	Está usted de acuerdo con los resultados del control Interno en cada una de las áreas de esta empresa	49
Gráfico 4	Cree usted que el control interno contribuye al logro efectivo de los objetivos de la empresa	50
Gráfico 5	Dentro de la pollería, los ambientes permite que se efectuó los labores de control interno	51
Gráfico 6	Cree usted que el control interno ayuda en cada una de estas áreas	52
Gráfico 7	Usted cree que la mejora del control interno van a reducir los fraudes en la empresa	53
Gráfico 8	El control interno ha mejorado en los últimos meses	54
Gráfico 9	Existe una adecuada distribución de insumos de alto y bajo costo	55

Gráfico10	Existirá la posibilidad de robos de insumos o utensilios	56
Gráfico11	Hay un encargado de revisar las facturas de los proveedores, y que éstas coincidan en precio, cantidad y calidad con los productos solicitados	57
Grafico12	controlan las entradas y salidas de almacén	58

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cree usted que el Control Interno es eficiente en cada una de las áreas de esta empresa	47
Tabla 2	Se cumple con los objetivos del Control Interno en cada una de las áreas de esta empresa	48
Tabla 3	Está usted de acuerdo con los resultados del control Interno en cada una de las áreas de esta empresa	49
Tabla 4	Cree usted que el control interno contribuye al logro efectivo de los objetivos de la empresa	50
Tabla 5	Dentro de la pollería, los ambientes permite que se efectúe los labores de control interno	51
Tabla 6	Cree usted que el control interno ayuda en cada una de estas áreas	52
Tabla 7	Usted cree que la mejora del control interno van a reducir los fraudes en la empresa	53
Tabla 8	El control interno ha mejorado en los últimos meses	54
Tabla 9	Existe una adecuada distribución de insumos de alto y bajo costo	55

Tabla 10	Existirá la posibilidad de robos de insumos o utensilios	56
Tabla 11	Hay un encargado de revisar las facturas de los proveedores, y que éstas coincidan en precio, cantidad y calidad con los productos solicitados	57
Tabla 12	controlan las entradas y salidas de almacén	58

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las empresas de diferentes países nacionales e internacionales buscan desarrollar su mundo comercial competitivo y esto se debe centralizar en herramientas como el control interno que ayudaría para su desarrollo, ya que muchas de las empresas por falta de capacitación, profesionalismo y caracterización, fracasan porque no cuentan con un control que ayudaría a controlar y determinar costos reales del producto terminado para lograr un crecimiento económico y competitividad en de dichas empresas.

Las características del control interno son muy importantes ya que a las empresas tanto públicas como privadas de los países latinoamericanos, se desarrollan gracias a un buen control producto del resultado de eficiencia en cada una de las empresas de cualquier naturaleza ya que estas utilizan la tecnología de punta para dicho propósito.

**Escalante (2004)** indica que el control actúa en todas las áreas y en todos los niveles de la entidad. Prácticamente todas las actividades están bajo alguna forma de control o monitoreo. Las principales áreas de control en la empresa son: Áreas de producción: Si la empresa es industrial, el área de producción es aquella donde fabrican los productos; si la empresa fuera prestadora de servicios, el área de producción es aquella donde se prestan los servicios; los principales controles existentes en el área de producción son los siguientes: Control de producción: El objetivo fundamental de este control es programar, coordinar e implantar todas las medidas tendientes a lograr un óptima rendimiento en las unidades producidas, e indicar

el modo, tiempo y lugar más idóneos para lograr las metas de producción ,cumpliendo así con todas las necesidades del departamento de ventas

El control interno es diseñado para enfrentar los riesgos y seguridad razonable, donde se alcanza los objetivos de la misma, es decir es la gestión que minimiza los riesgos, este sistema es muy importante tanto en empresas formales e informales de Sullana porque ayuda a fortalecer a las empresas para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de los recursos y a combatir la corrupción, pero muchas de estas empresas carecen de esto por falta de asesoramiento y capacitación .

Esta Microempresa no aplica un adecuado control interno ya que, en el Área de Recursos Humanos, a pesar de contar con un personal encargado de las funciones que le corresponde, no desempeña su trabajo y esto se evidencia cuando no se realiza de manera pertinente, la selección del personal idóneo para la función a fin. Asimismo, en el Área de ventas, no hay control oportuno para registrar los ingresos porque solo se emite comprobantes cuando el cliente lo solicita; en el Área de Almacén, no hay supervisión de las personas que ingresan a dicho lugar y en el Área de producción, el personal no está capacitado para evaluar la calidad del pollo al momento de recibirlo ya que se han encontrado quejas de los clientes por la presencia de pollo malogrado. Todo ello está perjudicando el crecimiento económico y por consecuencia, su rentabilidad.

Por lo antes expresado, el enunciado el problema de investigación es el siguiente:

**¿Cuáles son las características del control interno de las MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ RUBRO POLLERÍAS Y DEL RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL E.I.R.L SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA 2017?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar las características del control interno de las MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ, RUBRO POLLERÍAS Y DEL RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL E.I.R.L SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA 2017. Para poder conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2017.
2. Describir las características del control interno de la EMPRESA RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL E.I.R.L SULLANA 2017.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL E.I.R.L SULLANA 2017.
4. Elaborar una propuesta de mejora del control interno de la empresa RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL E.I.R.L SULLANA 2017.



El presente trabajo en relación con el objetivo se justifica porque es muy importante y útil para todas aquellas personas que día a día se esfuerzan por salir adelante y ser independientes. Esta idea de negocio sirve de mucho porque brinda la información necesaria para empezar un negocio de pollería ya que el control interno es esencial dentro de una entidad porque protege los bienes, impidiendo robos por fraudes o estafas, descubriendo distorsión de la información brindada la cual afecta al desarrollo de los objetivos y metas de la misma. Para adecuar un sistema de control interno se requiere el compromiso de cada uno de los trabajadores de la empresa, asimismo, la participación y compromiso de los grupos de interés, estableciendo como base fundamental el control; de esta manera se fortalece el cumplimiento de objetivos, para el mejoramiento de la empresa. Para ello, se ha planteado esta investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal y no experimental y se ubica en el nivel descriptivo y correlacionar porque acude a técnicas específicas en la recolección de información.

Con el transcurso de los tiempos las empresas sienten la necesidad de usar herramientas que les ayudarían en un eficaz funcionamiento y a la vez optimizar el rubro de la misma y una de estas sería el control interno.

Se ha decidido hacer un trabajo de investigación titulada “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ RUBRO POLLERÍAS Y DEL RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL E.I.R.L SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA 2017”.

Mediante el desarrollo del proyecto de investigación la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote se beneficiarán, puesto que se ampliará material bibliográfico para consultas posteriores.

Como estudiantes de la Carrera de Contabilidad, se ejercerá funciones y cargos lo cual profesionalmente, debemos de aportar experiencias y conocimientos para contribuir al mejoramiento relacionados con la eficiencia el control interno de las diferentes áreas de las pollerías que es fundamental para la producción y el bienestar de la misma.

Esta investigación y sus resultados permitirán no solo enriquecer el saber sino también fortalecer el quehacer profesional.

Desde el punto de vista de esta investigación, se enfoca en las características del control interno para prevenir cualquier deficiencia en las diferentes áreas.

Desde el punto de vista de la universidad, esta investigación es un aporte significativo para nuestra carrera y como material de referencia para otros trabajos de esta misma naturaleza.

Desde el punto de vista metodológico, el estudio se ubica de acuerdo con los objetivos planteados en una investigación descriptiva, transversal, no experimental, descriptiva, correlacionar.

Desde el punto geológico la investigación se lleva a cabo en la empresa RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL E.I.R.L en las áreas: recursos humanos, producción, ventas y almacén ubicada en la av. Champagnat N° 496 Int. 1 A.H Santa Rosa - Sullana y los resultados serán aplicados a

la misma, por su naturaleza las características del control interno son para prevenir deficiencias de estas áreas.

Este control interno tiene como objetivos dar información verídica en las áreas antes mencionadas, tanto en sus costos de producción como en la rentabilidad de la misma para su desarrollo.

Finalmente, este trabajo contribuye a la investigación a fin de ayudar al desarrollo económico de nuestro país.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional

**Cruz, T & Chiriguayo, D. (2017).** En su tesis “Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas”, Guayaquil. El objetivo es diseñar un manual de control interno administrativo para el restaurante Las Parrillas. Para el desarrollo del trabajo de investigación se aplicará una investigación de campo, el tipo de investigación será descriptiva y analítica, debido a que se describirán todos los procesos administrativos del restaurante. También se evaluará el entorno del negocio, los registros y controles que se realizan. Se utilizarán encuestas dirigidas a los empleados del restaurante y al dueño del negocio, para conocer la problemática y de esa manera se obtendrá información real y fiable respecto a los problemas que presenta, esto servirá de apoyo para elaborar la propuesta y se concluyó que elaboración de un diseño de un sistema de control interno administrativo para el Restaurante Las Parrillas, influye de manera positiva en la eficiencia y eficacia de la administración. Asimismo, que el talento humano es un factor muy importante para el logro de los objetivos empresariales, restaurante La Parrilla deberá evaluar las capacidades de su personal y que la segregación de funciones permite distribuir de manera correcta las actividades a realizar y garantizar la realización de las mismas .

**Ortega, M. & Pillco M. (2013).** En su tesis titulada: “Implementación Del Sistema De Control Interno En Lounge - Restaurant Cía. Ltda”. Su objetivo general de este trabajo de investigación fue desarrollar la implementación y sistematización del control interno, en los niveles que requerían mayor control: nivel operativo

y nivel de apoyo; es decir: compras, producción y ventas, de Lounge - Restaurant Cía. Ltda. Obtuvo las siguientes conclusiones: Toda empresa debe adoptar un sistema de control interno que permita una seguridad razonable del cumplimiento de sus objetivos y medir su gestión periódicamente para determinar el grado de cumplimiento de dichos objetivos planeados. Una vez que todo el equipo de trabajo se encuentra al tanto de los procedimientos y del manual de funciones, las operaciones son realizadas de una manera más eficiente y eficaz .

**Posso Rodelo & Barrios Barrios (2014)** En su tesis titulada: “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”, realizado en la ciudad de Cartagena, teniendo como objetivo general “Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras”. La investigación fue de tipo analítico - descriptivo, la información la obtuvo a través de la aplicación de tres instrumentos que fueron utilizados para recoger los datos provenientes de la observación directa y presencial, un cuestionario y una entrevista los cuales se aplicaron a empleados del Eco hotel la Cocotera, la población estuvo conformada por el Personal Administrativo de la entidad. Los principales resultados y conclusiones de la investigación son los siguientes: Mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, se evidenció que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa .

**Correa (2006)**, en su tesis “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)” llegó a la siguiente conclusión: de acuerdo con la evaluación de los procesos y políticas de la empresa, se logró establecer con base en el organigrama de la misma, que el método más apropiado a utilizar, para realizar la evaluación del sistema de control interno, es el denominado COSO, El cual permitió determinar la viabilidad económica y técnica del proyecto, para realizarse de la manera más adecuada y razonable de acuerdo a las necesidades de la empresa. Al analizar los procedimientos y políticas de la empresa se logró identificar riesgos, los cuales permiten la realización de las actividades erróneas o la no realización de las mismas y que dificulta la realización de los procesos, generando así, el mayor riesgo que enfrenta la empresa, que es el manejo de la información y el suministro de la misma para cada área relacionada con los procesos para la propiedad, planta y equipo, 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 .

**Villagómez (2011)**. En su tesis “Propuesta de Mejoramiento para la seguridad Alimentaria en 5 los Restaurantes de la ciudad de Otavalo “Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede-Ibarra. Ecuador. Concluyó que en la ciudad de Otavalo las personas que poseen un restaurante o un lugar que expenden comida, no cuentan con un manual de procesos para elaboración de un producto de calidad, lo que provoca que los alimentos preparados en su gran mayoría causen ingesta en los comensales .

### **2.1.2 Antecedentes a Nivel Nacional**

**Sunci3n (2018)**, en su tesis LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL RUBRO RESTAURANTES DEL PERÚ. CASO: SERVICIOS GENERALES MEDSUN RESTAURANTE BLANQUIROJA – PIURA, 2018. La investigaci3n tuvo como objetivo determinar y describir los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Per3 y de Servicios Generales MEDSUNR Restaurante Blanquiroja –Piura, 2018. La metodolog3a de la investigaci3n fue tipo cualitativo, descriptivo, dise1o no experimental, bibliogr3fico, documental y de caso. Utiliz3 la t3cnica de la encuesta, entrevista, para el recojo de informaci3n hizo uso de un instrumento de recolecci3n de datos a manera de cuestionario pre estructurado con 62 preguntas relacionadas a la investigaci3n, aplicado al representante legal de la empresa, obteniendo como principales resultados: Restaurante Blanquiroja se encuentra afecto al R3gimen general de renta, contando con la Autorizaci3n para la emisi3n de boletas de venta y facturas. Su personal est3 compuesto por 6 trabajadores entre cocineros, ayudante, cajero, personal de atenci3n al p3blico, y encargado de la limpieza. Cinco de ellos se encuentran bajo contrato trimestral, recibiendo remuneraci3n previa presentaci3n de recibo por honorarios, y un trabajador eventual. Controla las entradas de caja a trav3s de liquidaciones diarias, confrontando los comprobantes de pago emitidos, por ventas en efectivo o con los reportes del POS (Punto de venta) por pago con tarjetas de cr3dito. No realiza arqueos de caja. No realiza un presupuesto de ingresos y gastos, determina la ganancia del d3a con la diferencia de sus ingresos y gastos. No mantiene un fondo fijo de caja chica, no realiza dep3sitos bancarios con regularidad, por tanto no realiza la conciliaci3n bancaria.

**Martínez (2016)** en su tesis titulada “calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016”, realizada en la Universidad católica los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016. La investigación tuvo un diseño correlacional, no experimental y transaccional, la muestra estuvo compuesta por los clientes de los restaurantes. La recopilación de la información se realizó utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con escala valorativa. El estudio concluye que más de la mitad de empresas, rubro restaurantes, no cuentan con profesionales capacitados para realizar una buena atención al cliente, lo que significa que los platos no concuerdan con la información que brinda la carta de costos y las características del plato, dado que los clientes manifiestan que los platos tienen ingredientes de baja calidad. En ese sentido se muestra que los controles internos respecto a ingredientes y preparación de los platos no es el adecuado. Asimismo, los clientes manifiestan que en algunos casos resultan cancelando un poco más de los que aparece en la carta, lo cual muestra que existe deficiencias en el control del precio de los platos y la facturación correspondientes. Esto significa que los controles internos en caja, cocina y el proceso de compra, son deficientes.

**Yauri (2016)** en su tesis titulada “Plan de negocios aplicado a la implementación de un restaurante De carnes al cilindro en el distrito Los Olivos “realizada en la Universidad nacional mayor de San Marcos en Lima cuyo objetivo fue elaborar un plan de negocios aplicado a la implementación de un restaurante De carnes al cilindro en el distrito Los Olivos. El estudio tiene un diseño descriptivo – explicativo, mixto, utilizo una muestra constituida por los clientes potenciales del restaurant, la técnica



de recopilación de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados indican que La frecuencia de asistencia a un restaurante es una vez por semana, en la hora de almuerzo, y la frecuencia de visita es de 3 personas a más. El estudio concluye que el público concurre a estos establecimientos por la calidad de la comida y el servicio de atención. Por consiguiente, esto genera posicionamiento debido al sabor de sus platos .

**Hernández (2015)**, en su tesis Titulada “Gestión de calidad, marketing y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014” obtuvo las siguientes conclusiones: a) Que muchas empresas la gestión de calidad no la manejan por ningún tipo de estándar , solamente se acogen a las políticas de la misma y que dan resultados, permitiendo la expansión del negocio b) Al momento de ser la compra de los productos a los proveedores se rigen a los precios económicos y no a la calidad del mismo, también se ha podido verificar que a la entrega de los producto los proveedores no cumplen con todos los parámetros establecidos. c) No cuentan con todos los documentos en regla ya que en algunos casos el personal no cuenta con carnet de sanidad ni certificado. d) Una problemática es el rubro de la competitividad ya que existe una gran posibilidad de que nuevos restaurantes traten de imitar las características, junto con la debilidad de que el local no se encuentra ubicado en un lugar propio.

**Sánchez (2014)**. En su tesis “Evaluación de la Calidad del Servicio del Restaurante El Encuentro de la Ciudad de Huaraz, utilizando Estándares Derivados de las Buenas Prácticas, en el año 2013”, Concluye que el personal del equipo de trabajo de la empresa no cuenta con la preparación necesaria para desempeñarse en un restaurante ya que en su mayoría su formación llega hasta la educación primaria o

secundaria; sin embargo, gracias a que existe una supervisión y dirección constante y se llevan a cabo capacitaciones a cargo de la chef y gerente general, la calidad del restaurante es óptima a pesar de tener la deficiencia antes mencionada . Por otro lado, el personal está conformado en su totalidad por mujeres, quienes en su mayoría son gente de la zona, elemento positivo tanto para la estabilidad de la empresa como para la comunidad, ya que la empresa es una fuente de trabajo para la comunidad. En cuanto a la gestión del servicio, se cumple un 80% de los estándares, lo que muestra que la calidad de servicios que se brindan en la empresa es alta, pues se toma en cuenta y se tiene gran cuidado en el servicio, desde la adquisición y manejo de insumos, su preparación, hasta que el producto llega al cliente y éste se retira del local.

**Sánchez, M. (2014)**, en su tesis “Capacitación en habilidades de atención al Cliente para mejorar la calidad del Servicio brindado en El Restaurant Mar Picante”, como metodología se utilizó el diseño en sucesión o en línea con un solo grupo que sirvió como experimental y testigo de sí mismo, empleando la técnica de la encuesta, para cuyos efectos se elaboró un cuestionario de 10 preguntas. Se consideró como muestra a 175 clientes del restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo quiénes contestaron a la encuesta brindándonos una visión general de la situación de las habilidades de los trabajadores. Los resultados de la investigación han permitido conocer que mediante la implementación de un plan de capacitación, el desempeño de las habilidades de los trabajadores del restaurant Mar Picante mejoró, lo cual se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción de la calidad del servicio del desempeño de los trabajadores por parte de los clientes, quiénes antes de la implementación del plan de capacitación le otorgaban al desempeño de los trabajadores un puntaje promedio de 3.39 (en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo

desempeño y 10 el óptimo desempeño) y luego de la implementación del plan le otorgaron un puntaje promedio de 7.83 medido en la misma escala. Esta evolución de promedios nos permitió probar la hipótesis mediante la prueba estadística Z, concluyendo el trabajo con la aceptación de la hipótesis: la capacitación en habilidades de atención al cliente mejora la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante, sugirió aplicar encuestas de vez en cuando a los clientes con relación a la excelencia del servicio y a la ejecución de trabajo del personal del restaurant, porque a través de este cuestionario vamos a recolectar todas las opiniones de cada uno de los cliente y sacar conclusiones y plantear mejores estrategias y seguir brindando un servicio de calidad para que el cliente se sienta satisfecho y dar un seguimiento al plan de formación, así como a las aplicaciones que les dan los trabajadores, para poder evaluar si todos los conocimientos adquiridos están siendo aplicados correctamente

**Carrasco & Tapia (2015).** En su tesis “Evaluación de los procesos operativos del área de recursos humanos y diseño de un sistema de control interno para incrementar la efectividad del Restaurante Chiclayo SAC” 2013, concluyeron que el encargado del área de Recursos Humanos no está ejecutando sus funciones ya que no se preocupa por el desarrollo laboral de sus trabajadores, el mismo que no están haciendo bien su trabajo. Esto perjudica a la empresa en sus actividades diarias y no llegan a cumplir con los objetivos trazados. Además, el restaurante no brinda incentivos personales para realizar bien sus funciones y así se sientan comprometidos e identificados con la empresa. En el área de recursos humanos del restaurant, existen riesgos e imperfecciones producidos por el mismo encargado porque no da a conocer a los trabajadores el reglamento interno de la empresa y ello, origina una

descoordinación debido a esa falta de información, repercutiendo esto en el logro de los objetivos pre establecidos por la organización. No se cuenta con procesos adecuados que garanticen un buen desempeño de su personal. Estos problemas se dan por falta de un sistema de control interno, debido a que los intereses de estas personas no siempre coinciden y las perturbaciones originadas por diferencias entre los individuos pueden generar que el sistema pierda el control y ello es extremadamente grave

**Pérez (2014).** En su tesis “La Calidad del Servicio al Cliente y su Influencia en los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo Periodo Enero a Septiembre 2011 y 2012”. Concluyó que este restaurant si brindan un servicio de calidad, atendiendo correctamente las exigencias del consumidor, pero puede perfeccionar la prestación de su servicio y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio, los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos. Cuenta con una buena infraestructura, un ambiente limpio y ordenado creando un vínculo favorable entre la empresa y sus clientes. Otro factor que involucra la calidad del servicio al cliente son los insumos los cuales la empresa debe procurar mantener controlados desde su compra hasta su utilización para evitar problemas en la preparación de los platos de comida

**Monteza (2014).** En su tesis “Auditoría Operativa Aplicada al Área de Ventas, en la Empresa Pardo’s Chicken Chiclayo, para una mayor Eficiencia de sus Procesos Operativos”. Recomendó “usar los reglamentos de control interno y poner en práctica medidas de supervisión y monitoreo durante todo el proceso de ventas, en especial durante el registro y envío de los pedidos al sistema así como la recepción del pedido

y entrega al cliente, para evitar el incumplimiento de objetivos y metas de la empresa. Se debe utilizar comandas numeradas y selladas para identificar los pedidos realizados por mesa y dar un seguimiento al proceso de la toma del pedido y la entrega de este, así como de la realización de pedidos adicionales, para que no puedan afectar al proceso de facturación

**Ríos (2015).** En su tesis. “Gestión de Calidad, Satisfacción de los Clientes y el Impacto en la Rentabilidad de las MYPES del Sector Servicios, Rubro Restaurantes - del Distrito de Huanchaco año 2014” Concluyó en cuanto a gestión de calidad que el 50% de los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco , afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención ; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% de ellos afirmaron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado

### **2.1.3 Antecedentes a nivel Regional**

**Peña, M. (2017).** En su tesis: CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES VEGETARIANOS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2016. El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, determinar las características que tiene la capacitación y la competitividad en las MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro de la ciudad de Piura, año 2016; las variables seleccionadas son la capacitación y la competitividad. Se empleó la metodología de investigación nivel descriptivo, con diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por las MYPE del rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura,

en total 03 MYPE con sus 15 colaboradores y una muestra desconocida de clientes, la técnica de recolección de datos fue la entrevista y la encuesta, el instrumento fue la guía de entrevista y el cuestionario. Dentro de las principales conclusiones se determinó que las características de la capacitación y la competitividad de las MYPE del rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, se basan en que a estas MYPE le faltan realizar nuevas técnicas de capacitación, para que sus colaboradores desarrollen más habilidades, actitudes y cambios de conductas; además en cuanto a la competitividad presentan ventajas competitivas, en su ubicación, calidad de productos y precios, como estrategia de diferenciación deben ofrecer recomendaciones nutricionales y servicio de delivery .

**Arévalo (2015)**. En su tesis “Los mecanismos de Control Interno y su impacto en los Resultados de Gestión de los Restaurantes Carnes y Parrillas de la ciudad de Piura en el año 2014”, mediante un estudio de investigación concluyó que estos restaurantes dedicados a este rubro, en la ciudad de Piura, cuentan con toda la documentación en regla y aplican las normas de control interno, integrándolas en la realización de sus actividades administrativas, contables, laborales, tributarias las cuales garantizan un óptimo resultado en la gestión para el logro de los objetivos y el bienestar de la misma

**Alfaro (2016)**, realizó el trabajo de grado para optar al título de Contador público en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote cuyo título es: “Los Mecanismos Del Control Interno Administrativo Y Su Impacto En Los Resultados De Gestión De Los Restaurantes De La Provincia De Ayabaca, Año 2015”. La investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características de los mecanismos

de Control interno Administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los Restaurantes de la Provincia de Ayabaca, año 2015 El fundamento teórico de la investigación precisó como variable independiente el Control interno Administrativo y como variable dependiente los Resultados de Gestión, obteniéndose como conclusión: Que dentro de las organizaciones es muy importante el Control Interno y fundamental ya que ayuda a proteger los recursos, evitando perdidas por fraudes o negligencias, así como detectar desviaciones ilícitas que se presentan y afectan en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas Según la investigación en la provincia de Ayabaca en el año 2015 en relación a los mecanismos de control interno en los restaurantes se determinó que no cuentan con procedimientos de control interno, lo cual implica que no están aplicando las medidas durante la realización de sus operaciones comerciales, ejerciéndolas empíricamente, de acuerdo a sus conocimientos La falta de control en las compras al no realizar un presupuesto que determine el costo y que pueda ser comparado a través de la imputación del costo a la venta por platillo preparado de acuerdo a la variedad presentada y solicitada por el cliente para determinar el margen de utilidades

**Mosquera (2009).** En su tesis “Implementación de un manual de operaciones de alimentos y bebidas para el Restaurante Cochabamba” Universidad de Especialidades Turísticas Concluyó que a través capacitaciones, charlas, incentivos ayudarán a un buen desenvolvimiento eficaz de las operaciones, creando un ambiente agradable de trabajo. Se sugiere el uso de los formatos establecidos, con el fin de tener un mejor control de la utilización y optimización de la materia prima. Se recomienda la implementación de nuevos equipos, utensilios y menaje. Se sugiere que el manual de

operaciones sea leído por el personal administrativo y operativo con el fin de enriquecerse de conocimientos que les permitirán aplicarlos en sus puestos de trabajo

**Velasco (2014).** En su tesis “Capacitación de Personal y Servicio al Cliente en las MYPE, Rubro Restaurantes-Chifas (Piura), año 2012”, A partir de su investigación realizada, identificó que la Capacitación, o desarrollo de personal, responde a las necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. y así puedan brindar un buen servicio al cliente, las capacitaciones tienen un impacto muy positivo en la organización porque contribuye al logro de objetivos, mejora la productividad, desarrolla habilidades, genera fidelización, y desde el punto de vista de los empleados, incrementa su valor y competitividad en el en el ámbito laboral. Por otro lado los criterios para evaluar la capacitación son el desempeño, la productividad, la atención al cliente y el manejo de insumos de los trabajadores en los restaurantes chifas

#### **2.1.4 Antecedentes a Nivel Local.**

**Castro, A. (2017).** En su tesis “Caracterización del control interno del área de almacén de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa la casita del regalo empresa individual de Responsabilidad Limitada – Sullana, y propuesta de mejora, 2017. La investigación tuvo como objetivo general “Determinar y describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú y del Área de almacén de la Empresa Casita del Regalo EIRL, 2016”. La investigación es de tipo Cuantitativo, nivel Descriptiva y para ello se utilizó el método de diseño no experimental. Nuestra población estuvo conformada por la empresa La Casita del Regalo EIRL, y se aplicó el instrumento de investigación Entrevista, obteniendo como resultado que: el área de almacén carece de organización



y control. La conclusión más resaltante de nuestro proyecto de investigación es que la empresa La Casita del Regalo EIRL, no cuenta con un adecuado control interno en el área de almacén, ya que carece de un manual de normas y procedimientos administrativos del área de almacén, asimismo no cuenta con un control de inventario de kardex, no utiliza un tarjeta bincard, como tampoco utiliza los formatos adecuados para registrar las entradas y salidas de la mercadería al almacén, lo que genera que no se lleve en adecuado control en relación a sus inventarios físicos .

**Moreno (2012)** En la tesis titulada “Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de don Parce” de la facultad de ciencias económicas y empresariales Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad Privada de Piura cuyo objetivo principal es realizar una evaluación del grado de satisfacción de los clientes en el restaurante, la Cabaña de Don Parce, con el fin de tener conocimiento sobre cuál es lo más importante para los clientes y así se sientan satisfechos y poder corregir, a pesar de ser importantes, no son cubiertos, dicho autor llego a las conclusiones: que existen 2 preguntas que debe mejorar, lo cual se refieren a que los mozos a veces nos les dicen a los clientes el tiempo que tardara en llegar su pedido a la mesa, si bien los clientes están dispuestos a esperar mucho tiempo, a través de las entrevistas se ha comprobado que prefieran esperar sabiendo a ciencia cierta cuándo demorar en llegar su plato. Para ello se recomendó al dueño que elabore una nueva carta en la cual incluya tiempos de espera promedio por cada plato. De otro lado, la rapidez de los mozos ha sido calificada como buena, los mozos se acercan rápidamente a los clientes y están siempre pendiente de sus solicitudes. Se deben tomar cartas en el asunto ya que esta dimensión mide un tema básico en todo restaurante que es la calidad de 121 la comida. La mayoría de los

estudios afirman que esta dimensión es la más importante y 18 por lo tanto no debería ocupar el último lugar. Es un tema el cual debe servir de reflexión a los dueños del local para mejorar

**Peña (2015).** En su Tesis Titulada “Diseño de un sistema de control interno para el área de compras y ventas del restaurante tonderos resobar provincia de Sullana año 2014” al concluir la investigación llego a las siguientes conclusiones; a) La empresa no cuenta con adecuadas herramientas de control para cada área y proceso como arqueos de caja sorpresivos, formato de asistencia del personal, formato de registro de compras y ventas. b) Se aprecia la inexistencia de flujogramas y procedimientos de cada área los cuales ayudarían a mejorar los procesos de compras y ventas. c) No existe un Manual de organización de funciones impidiendo trabajar en forma organizada, desconociendo los trabajadores cada una de sus actividades. recomendó:  
- Aplicar las herramientas de control interno especificadas en cada área como arqueos de caja, formato de asistencia, formato de compras y ventas y así lograr un buen desempeño de las actividades. - Utilizar la propuesta de flujogramas y procedimientos de cada área para mejorar los procesos de compras y ventas. - Aplicar el Manual de organización de funciones propuesto que permitirá una mejor organización en cada área y en las actividades de cada trabajador

**Dezar, (2011).** En su Tesis Titulada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de talara alta, periodo 2011.” Llego a las conclusiones: - Respecto al Perfil de los Propietarios y/o Representantes Legales de las MYPE. Del 100% el 55% de los Propietarios y/o Representantes Legales de las MYPE tienen una edad entre 40 a 50 años, así mismo del 100% el 45% cuenta con formación académica

universitaria Respecto al Perfil de la MYPE: Del 100% de las MYPE el 90% se mantienen en el mercado por más de 05 años, sin embargo no existe suficiente productividad porque el personal operativo no ha recibido la debida capacitación en las diferentes áreas que componen un restaurante. Respecto a la capacitación en las MYPE: Los propietarios y/o representantes legales de las MYPE no capacitan a su personal por cuenta de la empresa para realizar labores en sus diferentes áreas porque consideran a la capacitación un gasto, más no una inversión.

**Verrando (2014).** En su tesis titulada “Caracterización Del Control Interno De Las Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso De La Empresa Restaurant Pollos A La Brasa La Cabaña. Sullana, 2014.” tuvo por objetivos específicos: Describir las características del restaurant, Describir las características de la gestión del restaurant y Describir las características del control interno del restaurant; esta es una investigación Cuantitativa, con un diseño no experimental de corte transversal en la cual se realizó un cuestionario de 11 preguntas divididas de acuerdo a los componentes del control interno a los 22 empleados de la empresa. En el desarrollo de la presente tesis se ha tenido en cuenta el control interno que involucra el manejo de la empresa, obteniendo la descripción de las características del restaurant con respecto a la distribución de funciones del personal que en un 90.91% no existe un manual de funciones. El 68.18% de los encuestados manifestaron que sus instalaciones si permitirían una labor de control interno. El 72.73% de los encuestados manifestaron que no se realiza control alguno ya que no existe un empleado específico. El 100% de los encuestados manifestaron que no se evalúa las causas de pérdidas, roturas y deterioros de los insumos. El 100% de los encuestados manifestaron que el mejoramiento de control interno reduciría los fraudes y concluyó

que el 90.91% de los encuestados manifestaron que no existe un manual de funciones para cada empleado. El 90.91% de los encuestados están satisfechos de sus horarios que son rotativos y de 8 horas cada uno. Se concluye que el 72.73% de los encuestados manifestaron que no realizan control alguno en la logística para la entrada y salida de productos. El 100% de los encuestados manifestaron que no se evalúan las pérdidas, roturas y deterioros de los insumos. El 100% de los encuestados menciona que no se realiza verificación de existencias. Se concluye que el 100% de los encuestados manifestaron que no se realiza inventario físico de los productos. El 81.82% de los encuestados manifestaron que no tienen los productos ordenados de acuerdo a su vencimiento de mayor a menor. El 100% de los encuestados manifestaron que un mejoramiento de control interno reduciría los fraudes .

**Peña, A (2014).** En su tesis denominada “Diseño de un Sistema de Control Interno para el Area de Compras y Ventas del Restaurante Tonderos Restobar Provincia de Sullana año 2014” concluye: Que no cuenta con flujogramas y procedimientos de cada área los cuales ayudarían a mejorar los procesos de compras y ventas; y no existe un manual de organización de funciones impidiendo trabajar en forma organizada, desconociendo los trabajadores cada una de sus actividades.

**Aldana (2014).** En su tesis “El Control Interno y su Impacto en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio – Rubro Restaurantes Pollerías, Ciudad de Sullana, año 2014”, Concluyó que El nivel de control interno de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes pollerías, ciudad de Sullana es (70%) Medio y (30%) Alto. Que el nivel de rentabilidad de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes pollerías, ciudad de Sullana es (70%) Alto y (30%) Medio,

determinado por los propietarios encuestados. El impacto del control interno en la rentabilidad de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes y pizzerías, ciudad de Sullana es directo y significativo donde los resultados muestran que existe una relación significativa de  $(r=0.6009)$  60.09%.

**Carhuachinchay (2016)**, en su tesis titulada “Los Mecanismos De Control Interno Administrativo Y Su Impacto En Los Resultados De Gestión De Los Restaurantes Turísticos En La Provincia De Sullana - Piura, Año 2015.” La investigación tuvo como objetivo general: Describir los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2015 . La variable independiente fue el Control Interno Administrativo y como variable dependiente los Resultados de Gestión. La población y muestra fueron calculadas en base a las empresas del sector en estudio ubicadas en la provincia de Sullana – Piura, La metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño No experimental, transeccional, descriptivo. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental, y como instrumento de recolección de información la entrevista, la observación directa y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al propietario, gerente y/o representante legal de las empresas materia de investigación, obteniéndose como conclusión más importante: El 100% de las empresas en investigación, consideran que el control interno favoreció los resultados de su gestión en el año 2015 debido a la implementación de mecanismos de control interno en las diferentes áreas del restaurant, alcanzando sus metas y objetivos planificados, obteniendo favorables ganancias y logrando la satisfacción y acogida de los clientes.

## **2.2 Base Teórica de la investigación**

### **2.2.1 Teorías Del Control Interno**

#### **Control.**

**Según, Stoner (1996)**, “expresa que el control es el proceso de medir y evaluar el desempeño de cada componente organizacional y efectuar la acción correctiva cuando sea necesario. Incorpora todas aquellas actividades que aseguran lo que se está logrando efectivamente en el trabajo de acuerdo a lo planeado” (p. 657)

**Igualmente Koontz (1994)**, “el control es la medición y la corrección del desempeño con el fin de asegurar que cumplan los objetivos y los planes diseñados. Dentro del proceso administrativo, el control representa la última etapa donde los directivos de la organización juegan un papel importante, siendo esto tema de gran interés en esta investigación”. (p. 661)

**Hidalgo, (1986)**. Opina que el control interno es la serie de procedimientos adoptados por la administración de la empresa para ayudar al cumplimiento del objetivo administrativo de asegurar en la medida de lo posible la ejecución ordenada y eficiente de las actividades incluyendo la protección de los activos, la prevención de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la preparación oportuna de información financiera confiable. También es una función para la empresa, es un factor básico que opera en una u otra forma en la organización de cualquier entidad. El control es la base en el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable; el grado de fortaleza del control interno determinará si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los EEEF sean confiables o no.

### **Importancia Del Control.**

**Para los Autores Koontz, & O' Donnell, (1991)** “El control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades, determinando y analizando rápidamente las causas para el desarrollo efectivo de cualquier organización, permitiendo vigilar las operaciones y corregir los errores que vayan surgiendo” (p. 109)

**Koontz, & O' Donnell, (1991)** “Así mismo es la herramienta más efectiva para que los administradores ejecuten un seguimiento de los cambios ambientales que se den dentro de la organización y analizar las repercusiones que estos producen en el clima y avance organizacional”. (p. 109)

### **Control Interno.**

Por su parte **Whittington R (2000)** , Pág. 172, expresa que el control interno es el proceso efectuado por la junta directiva de la organización, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de los objetivos en las siguientes categorías:-Confiablez en la presentación de los estados financieros. -Efectividad y eficiencia de las operaciones. -Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. -Basándose en las ideas expuestas, se puede definir el control interno como un conjunto de políticas, normas y procedimientos que son aplicadas por las organizaciones para salvaguardar sus activos, de igual forma el control interno permite establecer la confiabilidad en la información contable expresada en los estados financieros permitiendo de esta forma corregir errores o irregularidades que puedan desviar el curso de acción de una organización en el logro de sus objetivos.

### **Principios De Control Interno.**

Con referencia a los principios de control interno Cepeda (1997), Pág. 41 establece que el ejercicio del control interno implica que éste debe hacerse siguiendo los principios de:

- a) **IGUALDAD:** Consiste en que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales .
- b) **MORALIDAD:** Establece que todas las operaciones se deben realizar no sólo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.
- c) **EFICIENCIA:** Este principio vela porque en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se hagan mínimo costo con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- d) **ECONOMIA:** Se basa en vigilar que la asignación de los recursos sea la más adecuada, en función de los objetivos y las metas de la organización.
- e) **CELERIDAD:** Expresa que uno de los principales aspectos sujeto a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.
- f) **IMPARCIALIDAD Y PUBLICIDAD:** Este principio consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.
- g) **VALORACIÓN DE COSTOS AMBIENTALES:** Consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en



la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerlo .

### **Componentes Del Control Interno.**

El control interno varía significativamente entre una organización y otra, dependiendo de ciertos factores como su tamaño, la naturaleza de sus operaciones y los objetivos.

Sin embargo **Whittington, R, (2000)** establece que para que un control interno sea satisfactorio en cualquier organización deberá presentar ciertas características que son esenciales: -**El Ambiente de Control:** Este elemento fija el tono de una organización al influir en la concientización de personal de control. Este puede considerarse como la base de los demás elementos. Los factores del ambiente de control incluye integridad y valores éticos.- **La Evaluación del Riesgo:** La gerencia debe identificar y analizar cuidadosamente los factores que afectan el riesgo de los objetivos de la organización cuando no son alcanzados. El alcance de la evaluación del riesgo de gerencia es más completo en el sentido de que comprende la consideración de factores que afecten todos los objetivos de la organización. Los siguientes factores podrían ser indicativos del mayor riesgo al momento de presentar los estados financieros. Cambios en el ambiente regulador u operacional de la organización. Cambios en el personal. -Implementación de un sistema de información nuevo o modificado. -Reestructuraciones corporativas. - El Sistema de Información (Contable) y de Comunicación: Para ayudar a la gerencia a cumplir los objetivos de la organización se necesita información contable y la forma como se comunican a lo largo de la organización. - **Un sistema de información contable de una organización**

consiste en los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar las transacciones de una entidad y dar cuenta de los activos, pasivo y patrimonio relacionados. Por lo tanto un sistema de información contable debe: Describir oportunamente las transacciones, con suficiente detalle para permitir la clasificación apropiada en la presentación de los informes financieros. a) Identificar y registrar todas las transacciones válidas. b) Medir el valor de las transacciones en una forma que registrar su valor monetario apropiado en los estados financieros. c) Determinar el periodo en el cual ocurrieron las transacciones, para permitir el registro de las transacciones en el periodo de contabilidad apropiado. d) Presentar apropiadamente las transacciones y las revelaciones relacionadas en los estados financieros. La comunicación apropiada comprende explicar a los empleados sus papeles y responsabilidades individuales relacionados con la presentación de los estados financieros, los canales abiertos de comunicación son esenciales para el funcionamiento apropiado de un sistema de información. El personal que procesa la información debe entender la forma como se relaciona sus actividades con el trabajo de otros, y la importancia de reportar excepciones y otras cifras inusuales en el nivel apropiado de la gerencia. - **Actividades de Control:** Son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia se lleven a cabo. Estas políticas y procedimientos promueven acciones relacionadas con los riesgos que enfrenta la organización. - **Monitoria del Sistema:** Es el proceso que avalúa 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 modificaciones. El monitoreo puede lograrse realizando actividades permanentes o mediante evaluaciones separadas, la primera incluye actividades

de supervisión y gerencia realizadas de forma regular, y la segunda son actividades que se realizan en forma rutinaria (P 173).

### **Objetivos Del Control Interno.**

**Catacora (1997)**, señala que los objetivos generales del control interno son: - Custodia de los activos.- Captura y proceso de la información en forma completa y exacta, y La correcta conducción del negocio de acuerdo con las políticas de la organización. Pero también establece que el cumplimiento de estos objetivos se logra a través de objetivos específicos como son: a) **Integridad:** Los objetivos de la integridad permiten asegurar que se registren todas las transacciones en el periodo al cual corresponde. Las violaciones a este objetivo existen cuando al inicio de las transacciones o en el procesamiento no se incluye toda la información. b) **Existencia:** Permite asegurar que solo se registren operaciones que afecten la entidad . El objetivo de existencia de los controles internos minimiza el riesgo de que los registros contables contengan información que no corresponda a transacciones reales de la entidad. Los estados financieros deben reflejar solamente las operaciones o intercambios que realmente hayan afectado una entidad. c) **Exactitud:** Establece que las operaciones deben registrarse al valor que realmente se deriva de ellas. Este objetivo es sumamente importante ya que exige que las cifras sean registradas en forma exacta. Se debe recordar que los estados financieros no reflejan necesariamente una exactitud total de las cifras; por el contrario, el término aplicable es el de razonabilidad de cifras. La exactitud es indispensable que sea establecida en el momento en que se captura la información fuente o se genere la transacción. d) **Autorización:** Debe establecer límites al inicio, continuación o finalización de una operación contable

con base en políticas y procedimientos establecidos. La autorización de un sistema contable se deben establecer como una necesidad para sentar las bases de la confiabilidad del sistema como un todo. e) **Custodia:** Los objetivos de custodia se establecen para tratar de controlar el uso o disposición no autorizado de los activos de la organización. En el mismo orden de ideas, el cumplimiento de los objetivo de control interno permitirá que la organización asegure que todas las operaciones sean registradas en el ejercicio económico correspondiente del mismo modo estos objetivos exigen que se registren las cantidades exactas permitiendo de esta forma que los estados financieros sean presentados razonablemente (p 240).

### **2.2.2 Conceptos De Control Interno**

**Catacora (1996)**, Opina que el control interno es muy importante porque es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, reflejadas en las operaciones de los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. En la perspectiva que aquí se acoge, podemos afirmar que un departamento que no aplique un control interno adecuado, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades. Hasta la fecha, el concepto "Control Interno" carece de una definición apropiada o universal, que sea aceptada o aprobada por todos los que investigan el tema. Los enfoques dados por diferentes autores que han sido

consultados tienen puntos coincidentes al definir el concepto, pues todos destacan que contribuye al logro de los objetivos propuestos por las entidades, que es un plan estructurado de la organización, que tiene como objetivo primordial salvaguardar los recursos, que contribuye a la información veraz, a promover la eficiencia y en la actualidad se reconoce que involucra a los directivos y trabajadores en general y no solamente a los contadores y auditores. A continuación se detalla una recopilación de los conceptos que se consideran más importantes y que van marcando el desarrollo de la teoría en el tiempo.

La primera definición formal de Control Interno fue establecida originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949:

El Control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas...un "sistema" de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas .

Instituto Mexicano de Contadores Públicos, "Examen del Control Interno", Boletín 5 de la Comisión de Procedimientos de Auditoría, México, 1957: En un sentido más amplio, el Control Interno es el sistema por el cual se da efecto a la administración de una entidad económica. En ese sentido, el término administración se emplea para designar el conjunto de actividades necesarias para lograr el objeto de la entidad económica. Abarca, por lo tanto, las actividades de dirección, financiamiento, promoción, distribución y consumo de una empresa; sus

relaciones públicas y privadas y la vigilancia general sobre su patrimonio y sobre aquellos de quien depende su conservación y crecimiento .

**William & Chapman (1965)**, Procedimientos de Auditoría, Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal, Buenos Aires, 1965: Por Control Interno se entiende: el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa .

En 1971 se define el Control Interno en el Seminario Internacional de Auditoría Gubernamental de Austria, bajo el patrocinio de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) como: El Control Interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales: - Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada. - Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades. - Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma. -Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos. - Segunda Convención Nacional de Auditores Internos auspiciada por el Instituto de Auditores Internos de la República de Argentina, Buenos Aires, en 1975 .

### 2.2.3 Marco Conceptual

- **CONTROL.-** Es el mecanismo para comprobar que las cosas se realicen como fueron previstas, de acuerdo con las políticas, objetivos y metas fijadas previamente para garantizar el cumplimiento de la misión institucional.
- **CONTROL INTERNO.-** Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.
- **SISTEMA DE CONTROL.-** Es una herramienta gerencial de gestión que busca garantizar el cumplimiento de los objetivos asignados a la entidad, por las normas constitucionales y legales en el marco de los" principios de la administración pública .
- **RENTABILIDAD.-** La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos , un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.
- **ADMINISTRACIÓN. -** La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo

con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz .

- **ORGANIZACIÓN.-** Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.
- **EFFECTIVIDAD.-** Cuando se habla de efectividad, se está haciendo referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción. La eficacia tiene que ver con optimizar todos los procedimientos para obtener los mejores y más esperados resultados. Por lo general, la eficacia supone un proceso de organización, planificación y proyección que tendrá como objetivo que aquellos resultados establecidos puedan ser alcanzados”.

## **RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA EMPRESA**

La empresa Restaurant y Pollos a la Brasa Pío Rico Chicken Grill con número de RUC N° 20600948106 se dedica a la venta de pollos a la brasa y cenas se encuentra ubicado en la avenida Champagnat n° 496 Intr. AA. HH Santa Rosa -Sullana, esta empresa viene brindando servicios desde el año 2012, el local es alquilado, los dueños son naturales de Sullana, el Señor Rafael Ulece Vera y su esposa Carla Carolina Carrío Vera.

El dueño se dedica a su negocio y su esposa aparte de ser la Administradora estudia en la Universidad San Pedro de Sullana La Carrera de Contabilidad cursa el décimo ciclo.

Esta pollería cuenta con 10 trabajadores incluidos los dueños, pero ninguno de los trabajadores esta en planilla y no cuentan con ningún beneficio de acuerdo a ley.

En esta pollería se trabaja un solo turno de las 4 pm hasta las 12 pm.



- Gerente General : Rafael Ulece Vera
- Administradora : Carla Carolina Carrío Vera
- Cocinero : Dionila Adalague
- Ayudante de Cocina : Erick agurto
- Pollero : Jeremillas Falle Piña
- Hornero : Edwin Curay
- Cajero : Paul Carrillo Vera
- Almacenero : Frank Neira
- Azafatas : Yeni Arevalo  
Diana Correa

## **MISIÓN**

Elaborar la mejor comida peruana y pollos a la Brasa con una sazón especial, utilizando productos de muy buena calidad, ofrecida a través de un excelente servicio.

## **VISIÓN**

Ser reconocido como el mejor Restaurant Pollería a nivel local y regional.

## **ÁREA DE PRODUCCIÓN**

Esta área cuenta con dos fases, una de producción y la otra de pre-producción, que se refiere principalmente en la higiene que se encuentran los alimentos para la preparación de los

mismos. El personal de cocina cuenta con toda su indumentaria completa (uniforme, toca, mandil y botas), los que laboran en esta área son 4 trabajadores, un cocinero que es el responsable de organizar, planificar y coordinar con su ayudante de cocina, y se encarga de preparar los alimentos, un ayudante de cocina que se encarga de tener habilitado los insumos para que el cocinero prepare los alimentos, también se encarga de mantener todo limpio. Un pollero que es el encargado del pollo y preparar las cremas como mayonesa, ají y vinagreta , prepara el aderezo, limpia el pollo y le aplica el aderezo y lo inyecta, un hornero que se encarga de hornear el pollo freír la papa y despachar.

Los platos que se ofrecen son: pollo a la brasa, lomito saltado, mollejititas, aguadito, pollo a la plancha, arroz chaufa.

Esta área cuenta con una cocina industrial de 4 hornillas, un lavador de platos de acero de dos posas, un tacho de basura, un horno grande de 24 pollos, una freidora de papa, ollas y los utensilios necesarios que van en cocina.

## **PROCESO DE PRODUCCIÓN**

### **DESCRIPCIÓN DE ETAPAS DE LA PREPARACIÓN DEL POLLO A LA BRASA**

#### **1. Recepción del pollo**

El pollo es comprado de la empresa Avikar Vásquez E.I.R.L que nos brinda un pollo de calidad. El pollo que se compra es de 2 kg. (lavado y sin menudencia)

#### **2. Acondicionamiento**

Una vez recibido el pollo se coloca en el congelador.

#### **3. Macerado**

El pollo es macerado con un condimento preparado por la propia pollería, elaborado a base de sal, pimienta, ajo, comino, ajino moto, orégano, sillao, vinagre tinto, miel, algarrobina, romero, limón, gaseosa coca cola, cerveza negra y pisco. este macerado es por un tiempo de 3 horas antes del horneado

#### **4. Horneado**

Este proceso se hace aproximadamente por 1 hora, dependiendo del tamaño y el calor que se le aplique al horno (depende de la cantidad de carbón), al momento de sacar el pollo del horno se debe ver que este bien dorado para que tenga una buena apariencia del consumidor

#### **5. Empaque**

Este proceso consiste en dividir el pollo entero en partes según el pedido del cliente, así mismo se incluyen las papas fritas, la ensalada fresca, las cremas preparadas por la pollería (ají, Mayonesa y vinagreta)

#### **6. Despacho**

El consumo es para público en general que asista al local de la pollería, también es atendido al público para llevar”.

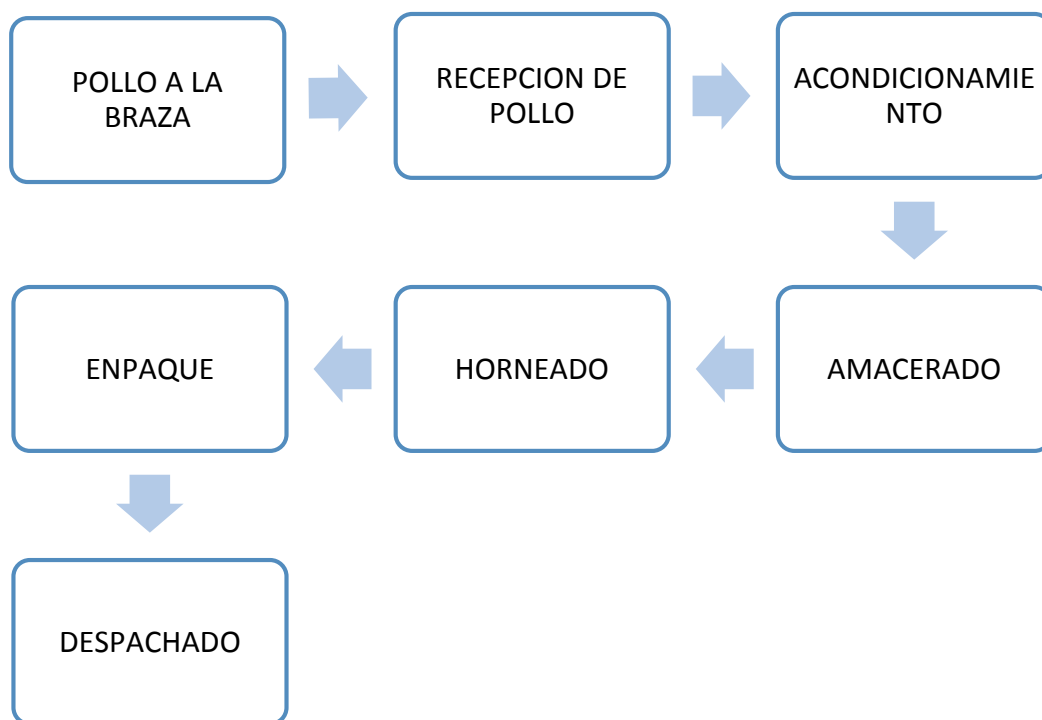


Figura 1: Flujograma de proceso del pollo a la brasa. Dicha figura presenta el proceso para la preparación del pollo a la brasa.

### ÁREA DE ALMACÉN

Esta pollería cuenta con un almacén que se encuentra ubicado al lado de la cocina, las dimensiones del almacén son de 3 x 3 m<sup>2</sup> y tiene buena ventilación e iluminación y tiene una puerta segura, este almacén cuenta con una pelcha, dos parihuelas, un congelador y una refrigeradora pequeña.

En la pelcha se ubica los productos siguientes: Pisco, Vino, Vinagre, miel, algarrobina, servilletas, descartables.

En las Parihuelas: aquí va los sacos de arroz, bolsas de azúcar, papa, cebolla, baldes de aceite.

En el congelador va el pollo entero antes de ser procesarlo, pechugas de pollo y carne de res, mollejas, dorso y gallina.

En la refrigeradora aquí va las verduras como: lechuga repollada, tomate, pimiento, pepinillo, aji escabeche, cebolla china a una temperatura de 12° C para que se puedan conservar frescas.

Los productos son registrados y ordenados de acuerdo a la fecha de llegada, aquí el almacenero usa un cardex manual y trabaja con el método PEPS para evitar la caducación o deterioro de los productos. Aquí no se trabaja ni con máximo ni con mínimos sino se trabaja de acuerdo con la demanda, aunque esto no es bueno porque a veces se agota el stock.

En lo que es verdura, papa y cebolla se compra todo los martes y viernes, el pollo entero, pechuga, mollejas se compra diario y carnes se compra martes y sábado.

**AMBIENTE DE CONTROL.** El encargado de almacén debe cumplir con todas sus funciones asignadas desarrollando un buen control y una buena comunicación con el personal actuando siempre con profesionalismo para así lograr los objetivos y minimizar los riesgos. Debe recibir la mercadería clasificarla y ordenarla, debe proporcionar los insumos a las demás áreas, debe controlar las entradas y salidas, debe clasificar los productos y entregar de acuerdo al método PEPS, debe mantener el almacén limpio y ordenado teniendo un lugar para cada cosa, Abastecer a las demás áreas, trabajar con un mínimo y un máximo, llevar registros al día de las existencias y tener una buena comunicación con todo el personal.

### **EVALUACIÓN DE RIESGOS.**

Es importante construir indicadores, entendidos como los elementos que permiten determinar de forma práctica el comportamiento de las variables de riesgo, que van a permitir medir el impacto de las acciones en el restaurant. Los controles de inventarios son diseñados para crear información precisa que será útil para aprovisionar el producto sin excesos y sin faltantes. Por esta razón es importante cumplir con los siguientes procesos de control: Los inventarios deben estar al día. Las existencias físicas deben controlarse en el almacén. Controlar las entradas y salidas de mercancía a través de un cardex, Realizar conciliaciones de movimientos de inventarios del almacén. No dejar entrar a almacén personas no autorizadas, verificar que la mercadería este completa al momento de recibirla, como por ejemplo el pollo a la brasa, el peso de las carnes. Deben efectuarse conteos físicos y cortejar

con los inventarios, Debe efectuarse diariamente el cuadro en los valores, entre los datos de los movimientos reportados por almacén y los registros manuales, Para la evaluación se debe emplear el método PEPS

**ACTIVIDADES DE CONTROL.** son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos así llevar un correcto funcionamiento de almacén no se vea exceso de materia prima como es el pollo, la papa, el aceite, el arroz, carnes ya que trae como consecuencia principal de esto es el aumento de las merma y la disminución de la calidad de los productos perecederos, lo que lleva a una menor calidad de los productos que ofrecen. Ni insuficiencia de materia prima ya que esto afecta en las ventas y en la pérdida de clientes. El no contar con cierto producto provoca que el consumidor asista a otro restaurant. También se evita el fraude y el robo

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.** Dentro de las funciones principales de una empresa está la producción y para lograr una gestión eficaz conviene que los responsables de dicha gestión elaboren un plan de trabajo ya que se trata de conseguir el mejor aprovechamiento de los medios disponibles para las tareas relativas a compra, almacenaje, stock de materias primas, modelos de gestión de inventarios, el nivel de stock de seguridad, manutención y distribución física de los materiales, entre otros .

El almacenero ve el movimiento de mercancías y de la información, corta costos y mejoran el nivel de servicio para el cliente, coordinada de los flujos del material y de información a través de su organización. “Procesa, implementa y controla un flujo de materia prima, inventario en proceso, brindando información relacionada desde el punto de consumo hasta

el punto de origen de una forma eficiente y lo más económica posible con el propósito de recuperar su valor o el de la propia devolución”.

### **SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO.**

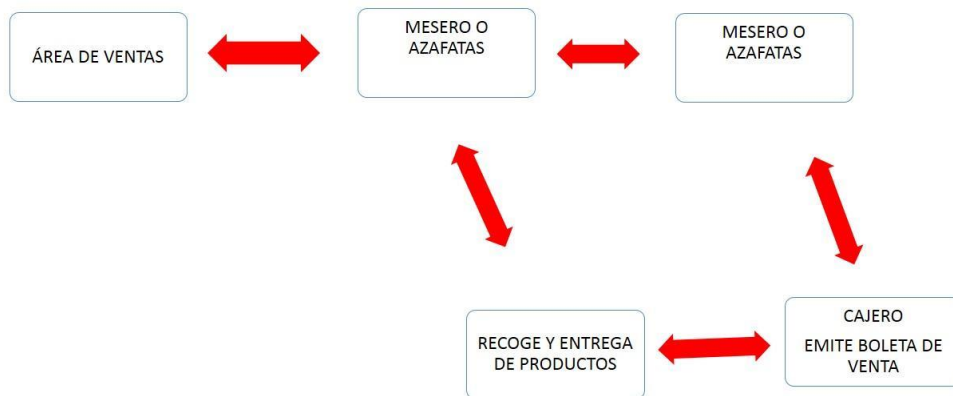
Es preciso supervisar continuamente los controles internos de almacén para saber si está funcionando como es debido. Esto es muy importante dar un seguimiento porque de esta manera corroboramos que la información del cardeck concuerda los inventarios fijos y podemos darnos cuenta que los controles que empleamos son eficientes y poder cumplir con los objetivos de la misma. Monitorear el proceso que se le da a los productos tanto cuando entran y salen del almacén, verificar los stock, y así poder tener abastecido a las demás áreas.



**Figura 2:** Flujograma de almacén. En la presente figura se organizas las tareas de los trabajadores

## ÁREA DE VENTAS

Aquí se ve el Posicionamiento y estrategia de la empresa que enmarcan la planificación comercial. Ventas como estrategia competitiva, para lograr esto debemos de tener en cuenta la organización, los clientes, la competencia. Se determina las ofertas o promociones que se le ofrecen a los clientes como: un pollo más gaseoso de 1.5 lt. a 50.00 soles, o una porción de mollejas más gaseosa personal 12.00. También se usa base de datos de clientes para ponerse en contacto y ofrecerles el producto a un buen precio. El encargado de esta área es una persona innovadora, creativa, y con facilidad para tomar decisiones en cualquier situación, también debe de manejar costos de los productos y poder tomar la decisiones sobre los precio. En esta pollería ofrecen su producto al consumidor final. El producto se vende tanto para servirse a la mesa y para llevar.



*Figura 3:* Flujograma de Área de ventas. En esta figura expresa los movimientos que realiza en el área de ventas.



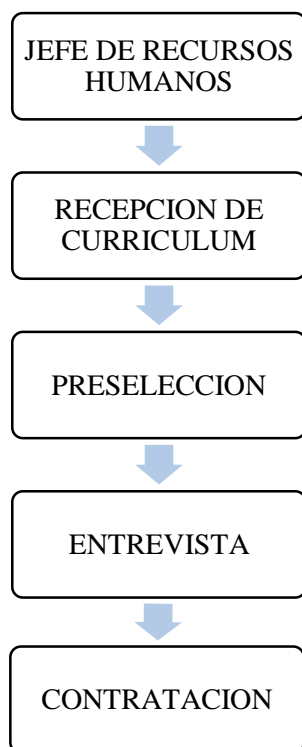
## ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

En esta área el encargado planificar, dirigir, coordinar y evaluar el trabajo de los trabajadores.

También el tema de sus remuneraciones.

También elabora los documentos técnicos que es competencia de Personal como:

Reglamento de Asistencia, Puntualidad y Permanencia del Personal.



**Figura 4: Organigrama de recursos humanos.**

### **III. HIPOTESIS**

#### **3.1 Hipótesis**

Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, la presente investigación no formulará hipótesis, basándose en:

**Martínez (2006)** en su publicación “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica.” donde precisó que el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que éste ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías” (Citado por Sunción, 2018, p. 21).

### **IV. METODOLOGÍA**

#### **4.1. Diseño de la Investigación**

El presente trabajo de investigación en relación con el objetivo general planteado esta investigación, es de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal y no experimental y se ubica en el nivel descriptivo y correlacionar porque acude a técnicas específicas en la recolección de información.

#### **IDEOGRAMA:**

V1

M=

V2

M= Muestra

V1= Variable 1

V2= Variable 2

## **4.2 Población y Muestra**

La población del Proyecto de Investigación fue aplicada al personal que labora en la pollería la cual se le aplico a 4 áreas que son: recursos humanos, producción, ventas y almacén, la cual procedí a recolectar información.

**4.2.1 Población.** - La población está conformado por el personal de las pollerías.

**4.2.2 Muestra.** - Se ha tomado como muestra las 4 áreas de la pollería la cual son 10 personas que representa el 100% de la población, la misma que ha sido dirigida para su análisis.

#### 4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	INSTRUMENTO
<b>CONTROL INTERNO</b>	Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y	El control interno está constituido por los siguientes componentes: - Ambiente de Control - Evaluación de Riesgos - Actividades de control - Supervisión	Componentes	Ambiente de Control	Junta directiva	¿Cree usted que el Control Interno es eficiente en cada una de las áreas de esta empresa?	Cuestionario
						¿Se cumple con los objetivos del Control Interno en cada una de las áreas de esta empresa?	Cuestionario
						¿Está usted de acuerdo con los resultados del control Interno en cada una de las áreas de esta empresa?	Cuestionario
						¿Dentro de la pollería, los ambientes	Cuestionario

<p>actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos</p>	<p>permiten que se efectúe las labores de control interno?</p>		
<p>Evaluación de Riesgos</p>	<p>Evaluación de Riesgos</p>	<p>¿Cree usted que el control interno contribuye al logro efectivo de los objetivos de la empresa?</p>	<p>Cuestionario</p>
		<p>¿Cree usted que el control interno ayuda en cada una de estas áreas?</p>	<p>Cuestionario</p>
		<p>¿Usted cree que la mejora del control interno va a reducir los fraudes en la empresa?</p>	<p>Cuestionario</p>
		<p>¿El control interno ha mejorado en los últimos meses?</p>	<p>Cuestionario</p>
	<p>Actividades de supervisión</p>	<p>¿Existe una adecuada distribución de</p>	<p>Cuestionario</p>

Supervisión	ón continua	insumos de alto y bajo costo?	
	Evaluaci ones puntuale s	¿Existirá posibilidad de robos de insumos o utensilios?	Cuestionario
	Evaluaci ones puntuale s	¿Hay encargado de revisar las facturas de los proveedores, y que estás coincidan en precio, cantidad y calidad con los productos solicitados?	Cuestionario
	Evaluaci ones puntuale s	¿Controlan entradas y salidas de almacén?	Cuestionario

De acuerdo a la naturaleza de la investigación el análisis de los resultados se realizó teniendo en cuenta la comparación a los comentarios o estudios realizados en las informaciones recolectadas

El proyecto de investigación ha utilizado las siguientes técnicas como instrumentos que a continuación detallo:

- **Técnicas.** - En el presente trabajo de investigación se aplicó la técnica de la ENCUESTA para obtener los datos necesarios en la brevedad posible, facilitando rapidez de información.
- **Instrumento.** - Como instrumento para la obtención de datos se optó por el cuestionario de preguntas claras y precisas, donde se plantean preguntas con respecto al perfil de las empresas, etc.

#### **4.5 Plan de Análisis**

A partir de los datos obtenidos se creará una base de datos temporal y luego se procederá a la tabulación de los mismos a través del cual se obtendrán las frecuencias, para realizar luego el análisis de distribución de dichas frecuencias con sus respectivas figuras.

Los datos fueron presentados en tablas y gráficos, procesados tomando como soporte los programas de Word y Excel

#### 4.6 Matriz de consistencia

ENUNCIADO	OBJETIVO	HIPOTESIS	METODOLOGIA
<p><b>¿ Cuáles son las Características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del peru rubro pollerías – caso: Restaurant y Pollos a la brasa Pio Rico Chicken Grill E.I.R.L Sullana y propuesta de mejora 2017?</b></p>	<p>Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del peru, rubro pollerías caso: Restaurant y Pollos a la brasa Pio Rico Chicken Grill E.I.R.L Sullana y propuesta de mejora 2017</p>	<p>Se determinara las características del control interno que mejorarían las cuatro áreas de la empresas Restaurant y pollos a la brasa pio Rico Chicken Grill E.I.R.L. Sullana 2017</p>	<p>Esta investigación n es de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal y no experimental y se ubica en el nivel descriptiva y correlacional</p>
	<p>a). Describir las características del control interno de las micro y pequeñas</p>	<p>-La caracterización del control interno ayudara a tener un mejor funcionamiento</p>	



---

empresas del sector en la empresa  
comercio del Peru, Restaurant y pollos a  
2017. la brasa pio Rico  
Chicken Grill E.I.R.L.  
b). Describir las Sullana 2017  
características del  
control interno de la  
empresa restaurant y -El control interno  
pollos a la brasa pio contribuirá de manera  
Rico Chicken Grill eficiente en la empresa  
E.I.R.L Sullana 2017 Restaurant y pollos a  
la brasa pio Rico  
c). Realizar un análisis Chicken Grill E.I.R.L.  
comparativo de las Sullana 2017  
características del  
control interno de las -El control interno  
micro y pequeñas ayudara en la empresa  
empresas del sector Restaurant y pollos a  
comercio del Peru y de la brasa pio Rico  
la empresa Restaurant y Chicken Grill E.I.R.L.  
pollos a la brasa Pio Sullana 2017 que  
Rico Chicken Grill logren sus metas y sus  
E.I.R.L Sullana 2017. propósitos en  
determinados tiempos.

---

---

d). Hacer una propuesta de mejora del control interno de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Pio Rico Chicken Grill E.I.R.L Sullana 2017.

---

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1. Control Interno eficiente en las áreas de esta empresa**

<b>PROFESIÓN</b>	<b>FRECUENCI</b>	<b>PORCENTAJ</b>
	<b>A</b>	<b>E</b>
<b>SI</b>	<b>4</b>	<b>40 %</b>
<b>NO</b>	<b>6</b>	<b>60%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Encuesta aplicada**      **elaboración propia**

**Fuente: Elaboración propia**

#### **Interpretación:**

Del 100% de los encuestado, el 40 % del personal que laboran en la pollería indican que sí el control interno es eficiente, sin embargo, el 60% no consideran eficiente el control interno.

**Tabla 2: Se cumple con los objetivos del Control Interno en cada una de las áreas de esta empresa**

<b>EDAD (AÑOS)</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>6</b>	<b>60 %</b>
<b>NO</b>	<b>4</b>	<b>40%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Encuesta aplicada</b>		<b>elaboración propia</b>

**Fuente: elaboración propia**

**Interpretación:**

Del 100% de los encuestado, el 60 % del personal que laboran en la pollería contestaron que si se cumple con el control interno, en cambio el 40% indican que no.

**Tabla 3: Está usted de acuerdo con los resultados del control Interno en cada una de las áreas de esta empresa**

<b>PROFESION</b>	<b>FRECUENCI</b>	<b>PORCENTAJ</b>
	<b>A</b>	<b>E</b>
<b>SI</b>	<b>4</b>	<b>40 %</b>
<b>NO</b>	<b>6</b>	<b>60%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
	<b>Encuesta aplicada</b>	<b>elaboración propia</b>

**Fuente: Elaboración propia**

**Interpretación:**

Del 100% de los encuestados, el 40% del personal que trabajan en la pollería contestaron que si están de acuerdo con la supervisión de cada área y el 60 % consideran que no.

**Tabla 4: Cree usted que el control interno contribuye al logro efectivo de los objetivos de la empresa**

<b>PROFESION</b>	<b>FRECUENCI</b>	<b>PORCENTAJ</b>
	<b>A</b>	<b>E</b>
<b>SI</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
	<b>Encuesta aplicada</b>	<b>elaboración propia</b>

**Fuente: Elaboración propia**

**Interpretación:**

Del 100% de los encuestados, el 100 % del personal que laboran en la pollería contestaron que sí contribuye el control interno para el logro de los objetivos de la empresa.

**Tabla 5: El Control Interno es eficiente en esta empresa**

<b>PROFESION</b>	<b>FRECUENCI</b>	<b>PORCENTAJ</b>
	<b>A</b>	<b>E</b>
<b>Si</b>	<b>4</b>	<b>40%</b>
<b>No</b>	<b>6</b>	<b>60%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Encuesta aplicada</b>		<b>elaboración propia</b>

**Fuente: Elaboración propia**

**Interpretación:**

Del 100% de los encuestado, el 40 % del personal que laboran en la pollería contestaron que sí es eficiente el control interno y el 60% manifiestan que no.

**Tabla 6: ¿Cree usted que el control interno ayudará en cada una de estas áreas?**

<b>PROFESION</b>	<b>FRECUENCI</b>	<b>PORCENTAJ</b>
	<b>A</b>	<b>E</b>
<b>Si</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>No</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Encuesta aplicada</b>		<b>elaboración propia</b>

**Fuente: tabla 6 elaboración propia**

**Interpretación:**

Del 100% de los encuestado, el 100 % del personal que laboran en la pollería contestaron que sí el control interno ayuda a mejorar las áreas de la empresa y el 0% que no.

**Tabla 7: ¿Usted cree que la mejora del control interno van a reducir los fraudes en la empresa?**

<b>PROFESION</b>	<b>FRECUENCI</b>	<b>PORCENTAJ</b>
	<b>A</b>	<b>E</b>
<b>Si</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>No</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Encuesta aplicada</b>		<b>elaboración propia</b>

Fuente: tabla 7 elaboración propia

**Interpretación:**

Del 100% de los encuestado, el 100 % del personal que laboran en la pollería contestaron que sí ayudaría el control interno a reducir los fraudes y el 0% que no.

**Tabla 8: ¿El control interno ha mejorado en los últimos meses?**

<b>PROFESION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	<b>6</b>	<b>60%</b>
<b>No</b>	<b>4</b>	<b>40%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Encuesta aplicada</b>		<b>elaboración propia</b>

Fuente: tabla 8 elaboración propia

**Interpretación:**

Del 100% de los encuestado, el 60 % del personal que laboran en la pollería contestaron que sí ha mejorado el control interno en los últimos años y el 40% indican que no.

**Tabla 9: ¿Existe una adecuada distribución de insumos de alto y bajo costo?**

<b>PROFESION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
	<b>A</b>	<b>E</b>



<b>Si</b>	<b>8</b>	<b>80%</b>
<b>No</b>	<b>2</b>	<b>20%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Encuesta aplicada</b>		<b>elaboración propia</b>

**Fuente: tabla 9 elaboración propia**

**Interpretación:**

Del 100% de los encuestados, el 80 % del personal que laboran en la pollería contestaron que sí existe una adecuada distribución de insumos de alto y bajo costo y el 20% expresa que no.

**Tabla 10: ¿Existirá la posibilidad de robos de insumos o utensilios?**

<b>PROFESION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
	<b>A</b>	<b>E</b>
<b>Si</b>	<b>5</b>	<b>50%</b>
<b>No</b>	<b>5</b>	<b>50%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Encuesta aplicada</b>		<b>elaboración propia</b>

**Fuente: tabla 10 elaboración propia**

**Interpretación:**

Del 100% de los encuestado, el 50 % del personal que laboran en la pollería contestaron que sí existirá la posibilidad de robos de insumos o utensilios y el 50% indican que no.

**Tabla 11: ¿Hay un encargado de revisar las facturas de los proveedores, y que estás coincidan en precio, cantidad y calidad con los productos solicitados?**

<b>PROFESION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>No</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Encuesta aplicada</b>	<b>elaboración propia</b>	

**Fuente: tabla 11 elaboración propia**

**Interpretación:**

Del 100% de los encuestado, el 100 % del personal que laboran en la pollería contestaron que si hay un encargado de revisar las facturas de los proveedores, y que estás coincidan en precio, cantidad y calidad con los productos solicitados y el 100% expresan que no.

**Tabla 12: ¿controlan las entradas y salidas de almacén?**

<b>PROFESION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
------------------	-------------------	-------------------

<b>Si</b>	<b>7</b>	<b>70%</b>
<b>No</b>	<b>3</b>	<b>30%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Encuesta aplicada</b>		<b>elaboración propia</b>

**Fuente: tabla 12 elaboración propia**

**Interpretación:**

Del 100% de los encuestado, el 70 % del personal que laboran en la pollería contestaron que si controlan las entradas y salidas de almacén y el 30% que no.

**5.2. Análisis de Resultados**

En el presente capítulo se realizó un estudio de los aspectos más importantes para el informe, utilizando los resultados de las técnicas de recolección de tales como: observación directa, entrevista y el cuestionario, aplicado a todo el personal que labora en la empresa “Restaurant y Pollos a la Braza Pio Rico Chicken Grill E.I.R.L – Sullana” posteriormente se procedió a analizar los resultados y sugerir la propuesta de elaboración de un manual de organización y funciones para obtener un control interno adecuado.

**5.2.1. Resultado del objetivo específico N° 1:**

Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2017.

<b>AUTOR (ES)</b>	<b>RESULTADOS</b>
Alfaro (2015)	<p>Realizó el trabajo de grado para optar al título de Contador público en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote cuyo título es: “Los Mecanismos Del Control Interno Administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, Año 2015.” La investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características de los mecanismos de Control interno Administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los Restaurantes de la Provincia de Ayabaca, año 2015.</p> <p>El fundamento teórico de la investigación precisó como variable independiente el Control interno Administrativo y como variable dependiente los Resultados de Gestión, obteniéndose como conclusión: Que dentro de las organizaciones es muy importante el Control Interno y fundamental ya que ayuda a proteger los recursos, evitando pérdidas por fraudes o negligencias, así como detectar desviaciones ilícitas que se presentan y afectan en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.</p>

---

Según la investigación en la provincia de Ayabaca en el año 2015 en relación a los mecanismos de control interno en los restaurantes se determinó que no cuentan con procedimientos de control interno, lo cual implica que no están aplicando las medidas durante el desarrollo de sus operaciones comerciales, ejecutándolas empíricamente, de acuerdo a sus conocimientos

La falta de control en las compras al no realizar un presupuesto que determine el costo y que pueda ser comparado a través de la imputación del costo a la venta por platillo preparado de acuerdo a la variedad presentada y solicitada por el cliente para determinar el margen de utilidades

---

Mosquera (2009) En su tesis “Implementación de un manual de operaciones de alimentos y bebidas para el Restaurante Cochabamba” Universidad de Especialidades Turísticas Concluyó que a través capacitaciones, charlas, incentivos ayudarán a un buen desenvolvimiento eficaz de las operaciones, creando un ambiente agradable de trabajo. Se sugiere el uso de los formatos establecidos, con el fin de tener un mejor control de la utilización y optimización de la materia prima. Se recomienda la implementación de nuevos equipos, utensilios y menaje. Se sugiere que el manual de operaciones sea leído por el personal

---

---

	<p>administrativo y operativo con el fin de enriquecerse de conocimientos que les permitirán aplicarlos en sus puestos de trabajo.</p>
<p>Carhuachinchay (2016)</p>	<p>En su tesis titulada “Los Mecanismos De Control Interno Administrativo y su Impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, Año 2015”. La investigación tuvo como objetivo general: Describir los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2015. Como conclusión: Que en las empresas en investigación, consideran que el control interno favoreció los resultados de su gestión en el año 2015 debido a la implementación de mecanismos de control interno en las diferentes áreas del restaurant, alcanzando sus metas y objetivos planificados, obteniendo buenos resultados y logrando la acogida y satisfacción de los clientes</p>
<p>Moreno (2012)</p>	<p>En la tesis titulada “Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la Cabaña de Don Parce” de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad Privada de Piura cuyo objetivo principal es realizar una evaluación del grado de satisfacción de los clientes en el restaurante, la Cabaña de Don Parce, con el fin de tener conocimiento sobre cuál es lo más</p>

---

---

importante para los clientes y así se sientan satisfechos y poder corregir, a pesar de ser importantes, no son cubiertos, dicho autor llegó a las conclusiones: que existen 2 preguntas que debe mejorar, lo cual se refieren a que los mozos a veces nos les dicen a los clientes el tiempo que tardará en llegar su pedido a la mesa, si bien los clientes están dispuestos a esperar mucho tiempo, a través de las entrevistas se ha comprobado que prefieran esperar sabiendo a ciencia cierta cuándo demoran en llegar su plato. Para ello, se recomendó al dueño que elabore una nueva carta en la cual incluya tiempos de espera promedio por cada plato. De otro lado, la rapidez de los mozos ha sido calificada como buena, los mozos se acercan rápidamente a los clientes y están siempre pendiente de sus solicitudes. Se deben tomar cartas en el asunto ya que esta dimensión mide un tema básico en todo restaurante que es la calidad de la comida. La mayoría de los estudios afirman que esta dimensión es la más importante y 18 por lo tanto no debería ocupar el último lugar. Es un tema el cual debe servir de reflexión a los dueños del local para mejorar.

---

Peña (2015)

En su Tesis Titulada “Diseño de un sistema de control interno para el área de compras y ventas del restaurante Tonderos Resobar provincia de Sullana año 2014” al concluir la investigación llegó a las siguientes conclusiones; a) La empresa no cuenta con adecuadas herramientas de control para cada área y proceso como arqueos de caja sorpresivos, formato de

---

---

asistencia del personal, formato de registro de compras y ventas.

b) Se aprecia la inexistencia de flujogramas y procedimientos de cada área los cuales ayudarían a mejorar los procesos de compras y ventas. c) No existe un Manual de organización de funciones impidiendo trabajar en forma organizada, desconociendo los trabajadores cada una de sus actividades. Recomendó: - Aplicar las herramientas de control interno especificadas en cada área como arqueos de caja, formato de asistencia, formato de compras y ventas y así lograr un buen desempeño de las actividades. - Utilizar la propuesta de flujogramas y procedimientos de cada área para mejorar los procesos de compras y ventas. - Aplicar el Manual de organización de funciones propuesto que permitirá una mejor organización en cada área y en las actividades de cada trabajador.

---

Dezar (2011) En su Tesis Titulada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de Talara Alta, periodo 2011.” Llegó a las conclusiones: -Respecto al Perfil de los Propietarios y/o Representantes Legales de las MYPE. Del 100% el 55% de los Propietarios y/o Representantes Legales de las MYPE tienen una edad entre 40 a 50 años, así mismo del 100% el 45% cuenta con formación académica universitaria. Respecto al Perfil de la MYPE: Del 100% de las MYPE el 90% se

---



---

mantienen en el mercado por más de 05 años, sin embargo no existe suficiente productividad porque el personal operativo no ha recibido la debida capacitación en las diferentes áreas que componen un restaurante. Respecto a la capacitación en las MYPE: Los propietarios y/o representantes legales de las MYPE no capacitan a su personal por cuenta de la empresa para realizar labores en sus diferentes áreas porque consideran a la capacitación un gasto, más no una inversión.

---

Verrando (2014) En su tesis titulada “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso De La Empresa Restaurant Pollos A La Brasa La Cabaña. Sullana, 2014.” tuvo por objetivos específicos: Describir las características del restaurant, describir las características de la gestión del restaurant y describir las características del control interno del restaurant; esta es una investigación cuantitativa, con un diseño no experimental de corte transversal en la cual se realizó un cuestionario de 11 preguntas divididas de acuerdo a los componentes del control interno a los 22 empleados de la empresa. En el desarrollo de la presente tesis se ha tenido en cuenta el control interno que involucra el manejo de la empresa, obteniendo la descripción de las características del restaurant con respecto a la distribución de funciones del personal que en un 90.91% no existe un manual de funciones. El 68.18% de los

---

---

encuestados manifestaron que sus instalaciones si permitirían una labor de control interno. El 72.73% de los encuestados manifestaron que no se realiza control alguno ya que no existe un empleado específico. El 100% de los encuestados manifestaron que no se evalúa las causas de pérdidas, roturas y deterioros de los insumos. El 100% de los encuestados manifestaron que el mejoramiento de control interno reduciría los fraudes.

---

Aldana (2014) En su tesis “El control interno y su impacto en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – Rubro Restaurantes Pollerías, Ciudad de Sullana, año 2014”, Concluyó que el nivel de control interno de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes pollerías, ciudad de Sullana es (70%) Medio y (30%) Alto. Que el nivel de rentabilidad de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes pollerías, ciudad de Sullana es (70%) Alto y (30%) Medio, determinado por los propietarios encuestados. El impacto del control interno en la rentabilidad de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes pollerías, ciudad de Sullana es directo y significativo donde los resultados muestran que existe una relación significativa de  $(r=0.6009)$  60.09%.

---

Maguiña (2014) En su Tesis titulada “Control interno y la Evasión Tributaria en la MYPES del Sector Servicio rubro Restaurantes en Huaraz-2013”concluyó: Quedan descritos los procesos de control

---

---

interno en las MYPES del sector servicio rubro Restaurantes en Huaraz 2013; con el 59% afirmaron cumplir a veces con los objetivos de control interno, el 53% afirmaron aplicar a veces las clases de control interno, el 53% afirmaron realizar a veces la evaluación de riesgo como componente de control interno, el 63% afirmaron siempre realizar las actividades de control gerencial como componente importante de control interno, el 60% afirmaron cumplir siempre con la información y comunicación, 57% afirmaron ejecutar siempre las actividades de supervisión y monitoreo al personal (tabla N° 7). Quedan determinados que el control interno incide en la evasión tributaria en las Mypes del sector servicio rubro Restaurantes en Huaraz 2013. Y dio las siguientes recomendaciones: 1. Las MYPES de restaurantes deben practicar estrategias emprendedoras para desarrollarse en el campo financiero y económico y elevar su rentabilidad. 2. Las MYPES de restaurantes en la ciudad de Huaraz deben cumplir con todo los componentes del control interno desde el nivel gerencial hasta los trabajadores de 14 servicios, en el contexto micro empresarial, si es que desean contribuir a la mejora continua como organización empresarial. 3. Las micro empresas deben realizar en forma permanente las acciones de control interno; conducentes a la reducción de la omisión del pago del impuesto de las MYPES de restaurantes, en aplicación de cada uno de los componentes de control interno

---

---

Sanchez (2014) En su tesis “Evaluación de la Calidad del Servicio del Restaurante El Encuentro de la Ciudad de Huaraz, utilizando Estándares Derivados de las Buenas Prácticas, en el año 2013”, Concluye que el personal del equipo de trabajo de la empresa no cuenta con la preparación necesaria para desempeñarse en un restaurante, ya que en su mayoría su formación llega hasta la educación primaria o secundaria; sin embargo, gracias a que existe una supervisión y dirección constante y se llevan a cabo capacitaciones a cargo de la chef y gerente general, la calidad del restaurante es óptima a pesar de tener la deficiencia antes mencionada. Por otro lado, el personal está conformado en su totalidad por mujeres, quienes en su mayoría son gente de la zona, elemento positivo tanto para la estabilidad de la empresa como para la comunidad, ya que la empresa es una fuente de trabajo para la comunidad. En cuanto a la gestión del servicio, se cumple un 80% de los estándares, lo que muestra que la calidad de servicios que se brindan en la empresa es alta, pues se toma en cuenta y se tiene gran cuidado en el servicio, desde la adquisición y manejo de insumos, su preparación, hasta que el producto llega al cliente y éste se retira del local.

---

Carrasco & Tapia (2015) En su investigación “Evaluación de los procesos operativos del área de recursos humanos y diseño de un sistema de control

---

---

interno para incrementar la efectividad del Restaurante Chiclayo SAC 2013” Concluyeron que el encargado del área de Recursos humanos no está cumpliendo con sus funciones ya que no se preocupa por el desarrollo laboral de sus trabajadores la cual no están haciendo bien sus trabajo y esto perjudica a la empresa en sus actividades diarias y no llegan a cumplir con los objetivos trazados. Ya que el restaurante no brinda incentivos de tal manera que motiven a sus trabajadores a desempeñar mejor sus funciones, para que así el personal se sienta comprometido he identificado con la empresa y pueda cumplir sus funciones de la mejor manera y brinde un buen servicio a los clientes. El área de recursos humanos del restaurant existen riesgos y deficiencias producidos por el mismo encargado porque no da a conocer a los trabajadores el reglamento interno de la empresa la cual origina una descoordinación y no brindan un buen servicio al cliente por falta de retroalimentación, repercutiendo esto en el logro de los objetivos pre establecidos por la organización. No se cuenta con procesos adecuados que garanticen un buen desempeño de su personal. Estos problemas se dan por falta de un sistema de control interno, debido a que los intereses de estas personas no siempre coinciden y las perturbaciones originadas por diferencias entre los individuos pueden generar que el sistema pierda el control y ello es extremadamente grave.

---

---

Hernández (2015) En su tesis Titulada “Gestión de calidad, marketing y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014” llego a las conclusiones: a) Que muchas empresas la gestión de calidad no la manejan por ningún tipo de estándar , solamente se acogen a las políticas de la misma y que dan resultados, permitiendo la expansión del negocio b) Al momento de ser la compra de los productos a los proveedores se rigen a los precios económicos y no a la calidad del mismo, también se ha podido verificar que a la entrega de los producto los proveedores no cumplen con todos los parámetros establecidos. c) No cuentan con todos los documentos en regla ya que en algunos casos el personal no cuenta con carnet de sanidad ni certificado. d) Una problemática es el rubro de la competitividad ya que existe una gran posibilidad de que nuevos restaurantes traten de imitar las características, junto con la debilidad de que el local no se encuentra ubicado en un lugar propio.

---

Pérez (2014) En su tesis “La Calidad del Servicio al Cliente y su Influencia en los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo Periodo Enero a Septiembre 2011 y 2012”. Concluyó que en este restaurant si brindan un servicio de calidad, atendiendo correctamente las necesidades de sus clientes, pero puede mejorar la prestación de

---

---

su servicio y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio, los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos. Cuenta con una buena infraestructura, un ambiente limpio y ordenado creando un vínculo favorable entre la empresa y sus clientes. Otro factor que involucra la calidad del servicio al cliente son los insumos los cuales la empresa debe procurar mantener controlados desde su compra hasta su utilización para evitar problemas en la preparación de los platos de comida.

---

Monteza (2014) En su tesis “Auditoría Operativa Aplicada al Área de Ventas, en la Empresa Pardo’s Chicken Chiclayo, para una mayor Eficiencia de sus Procesos Operativos”. Recomendó utilizar los procedimientos de control interno e implementar medidas de supervisión y monitoreo durante todo el proceso de ventas, en especial durante el registro y envío de los pedidos al sistema así como la recepción del pedido y entrega al cliente, para evitar el incumplimiento de objetivos y metas de la empresa. Se debe utilizar comandas numeradas y selladas para identificar los pedidos realizados por mesa y dar un seguimiento al proceso de la toma del pedido y la entrega de este, así como de la realización de pedidos adicionales, para que no puedan afectar al proceso de facturación.

---

---

Rios (2015) En su tesis. “Gestión de Calidad, Satisfacción de los Clientes y el Impacto en la Rentabilidad de las MYPES del Sector Servicios, Rubro Restaurantes - del Distrito de Huanchaco año 2014” Concluyó en cuanto a gestión de calidad que el 50% de los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco , afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención ; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% de ellos afirmaron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado.

---

Fuente: Elaborado de los antecedentes del presente trabajo de investigación.

### **5.2.2. Resultado del objetivo específico N° 2:**

Describir las características del control interno de la empresa restaurant y pollos a la brasa Pío Rico Chicken Grill E.I.R.L Sullana 2017

Con respecto a los resultados obtenidos previa aplicación de los instrumentos de recolección de datos, podemos analizar la situación actual de esta empresa; esto fue determinado mediante la aplicación de un cuestionario al personal que labora en la misma. Al emplear este instrumento se pudo determinar las características del control interno de la empresa restaurant y pollos a la brasa Pío Rico Chicken Grill E.I.R.L Sullana 2017



---

ITEMS	TABLA	COMENTARIOS
<b>Control Interno es eficiente en cada una de las áreas de esta empresa</b>	1	Del 100% de los encuestado, el 40 % del personal que laboran en la pollería contestaron que sí y el 60% que no. Dicho resultados indican que la mayoría de los trabajadores consideran que no existe una eficiencia en el control interno de la empresa y por ello, presenta problemas para lograr sus metas planteadas.

<p><b>Se cumple con los objetivos del Control Interno en cada una de las áreas de esta empresa</b></p>	2	<p>Del 100% de los encuestados, el 40% del personal que trabajan en la pollería contestaron que sí y el 60 % que no. Dicho resultado demuestra que existe dificultades en el cumplimiento del control interno y ello, es perjudicial para el crecimiento de la empresa.</p>
<p><b>Está usted de acuerdo con los resultados del control Interno en cada una de las áreas de esta empresa</b></p>	3	<p>Del 100% de los encuestados el 40% del personal que trabajan en la pollería contestaron que sí y el 60 % que no y esto expresa la disconformidad por parte del personal porque existe un desconocimiento de los mismos.</p>
<p><b>Cree usted que el control interno contribuye al logro efectivo de los</b></p>	4	<p>Del 100% de los encuestados, el 100 % del personal que laboran en la pollería contestaron que sí y el 0% que no. Este resultado respalda a que una buena propuesta para mejorar el control interno en la empresa, ayudaría a cumplir con los objetivos propuestos.</p>

---

**objetivos de  
la empresa**

---

---

**El Control Interno es  
eficiente en esta 5  
empresa**

---

**Del 100% de los encuestado, el 40 %  
del personal que laboran en la pollería  
contestaron que sí y el 60% que no.  
Este resultado da respuesta a la falta  
de eficiencia del control interno para  
cumplir con los objetivos propuestos.**

**Cree usted que el  
control interno 6  
ayudará en cada una  
de estas áreas**

El 100% de los encuestado del personal  
que laboran en la pollería contestaron que  
si el control interno ayudaría a mejorar  
las áreas correspondientes.

---

**Usted cree que la  
mejora del control 7  
interno van a reducir  
los fraudes en la  
empresa**

---

---

El 100% de los encuestado del personal  
que laboran en la pollería contestaron que  
si porque ello garantiza un mejor control  
de los recurso y ello evitaría pérdidas  
económicos que genera el fraude.

---

<p><b>El control interno ha mejorado en los últimos meses</b></p>	8	<p>Del 100% de los encuestado, el 60 % del personal que laboran en la pollería contestaron que sí y el 40% que no. Esto demuestra que la falta de control interno es evidente en la mejora continua de un empresa.</p>
<p><b>Existe una adecuada distribución de insumos de alto y bajo costo</b></p>	9	<p>Del 100% de los encuestado el 80 % del personal que laboran en la pollería contestaron que sí y el 20% que no. Esto muestra la buena distribución de insumos repercute en el crecimiento de una empresa.</p>
<p><b>Existirá la posibilidad de robos de insumos o utensilios</b></p>	10	<p>Del 100% de los encuestado el 50 % del personal que laboran en la pollería contestaron que sí y el 50% que no. Esto es indicador que al no controlar el registro los bienes de la empresa, corre el riesgo de tener pérdidas económicas.</p>
<p><b>Hay un encargado de revisar las facturas de los proveedores, y que éstas coincidan en</b></p>	11	<p>Del 100% de los encuestado el 100 % del personal que laboran en la pollería contestaron que sí y el 0% que no. Al analizar este resultado, sería importante</p>

<b>precio, cantidad y calidad con los productos solicitados</b>		saber que si existe dicha persona responsable de hacer dichas funciones, evaluarla a fin de conocer si desempeña bien su labor.
<b>Controlan las entradas y salidas de almacén</b>	12	Del 100% de los encuestado el 70 % del personal que laboran en la pollería contestaron que sí y el 30% que no. A partir de los resultados en este rubro, es importante conocer cuál es el control que se realiza a fin cumplir con los objetivos de la empresa.

Fuente: Tablas 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11 Y 12

**Fuente:** Elaboración en base al cuestionario aplicado al personal de esta pollería

### **5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:**

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Pio Rico Chicken Grill E.I.R.L Sullana 2017.

ELEMENTO DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
<b>Ambiente de control</b>	<p>El fundamento teórico de la investigación precisó como variable independiente el Control interno Administrativo y como variable dependiente los Resultados de Gestión, obteniéndose como conclusión más importante: Que el Control Interno dentro de las organizaciones es fundamental ya que protege los recursos, evitando pérdidas por fraudes o negligencias, así como el detectar desviaciones que se presentan y afectan en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.</p> <p><b>(Alfaro, 2015)</b></p> <p>Para adecuar el sistema de control interno se requiere el compromiso</p>	<p>El 100% de los encuestados del personal que laboran en la pollería contestaron que sí, la mejora del control interno va a reducir los fraudes en la empresa porque ello garantiza un mejor control de los recursos y ello evitaría pérdidas económicas que genera el fraude.</p>	<p>A partir de dichos resultados, se respalda la propuesta que un eficiente control interno de las áreas ayudarían a restringir cualquier tipo de fraude y así cumplir con los objetivos de la empresa.</p>

---

de cada uno de los trabajadores de la empresa y por supuesto la participación y compromiso de los grupos de interés. Estableciendo como base fundamental el control, de esta manera se fortalece el cumplimiento de objetivos, para el mejoramiento de la empresa.

**Evaluación de riesgos**

Los Restaurantes Turísticos En Control Interno es La Provincia De Sullana - Piura, eficiente en cada Año 2015. Dicha investigación una de las áreas de tuvo como objetivo general: esta empresa Describir los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2015. obteniéndose como conclusión que las empresas en investigación, consideran que el control interno es un factor muy importante para el logro de los objetivos y las

Sí coinciden

---

metas trazadas ya que debido al control interno encontró buenos resultados, obteniendo favorables ganancias y logrando la satisfacción y acogida de los clientes.

(Carhuachinchay , 2016)

**Actividades de control**

En su tesis “Implementación de un manual de operaciones de alimentos y bebidas para el Restaurante Cochabamba” Universidad de Especialidades Turísticas Concluyó que por medio de capacitaciones, charlas e incentivos lograron que su personal que labora en este restaurant tenga involucramiento eficaz de las operaciones, creando un ambiente agradable de trabajo. Sugiriendo que el manual de operaciones sea leído por el personal administrativo y operativo con el fin de enriquecerse de conocimientos

Está usted de Si coinciden

de acuerdo con los

resultados del

control Interno en

cada una de las

áreas de esta

empresa

Sí coinciden



---

	que les permitirán aplicarlos en sus puestos de trabajo <b>(Mosquera, 2009)</b>		
<b>Información y comunicación</b>	En su Tesis Titulada “Diseño de un sistema de control interno para el área de compras y ventas del restaurante tonderos restobar provincia de Sullana año 2014” al concluir la investigación llego a las siguientes conclusiones; que la empresa no cuenta con un buen control para cada una de las áreas ya que no cuenta con ningún registro de las mismas. También Se pudo aprecia la inexistencia de flujogramas y procedimientos de cada área los cuales ayudarían a mejorar los procesos de compras y ventas, no cuenta con un Manual de organización de funciones, desconociendo los trabajadores cada una de sus actividades.  <b>(Peña, 2015)</b>	Cree usted que el control interno ayudara en cada una de estas áreas	Sí coinciden

---

<b>Supervisión y monitoreo</b>	<p>En su tesis Titulada “Gestión de calidad, marketing y competitividad de las mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014” llego a las conclusiones: a) Que muchas empresas la gestión de calidad no la manejan por ningún tipo de estándar , solamente se acogen a las políticas de la misma y que dan resultados, permitiendo la expansión del negocio b) Al momento de ser la compro de los productos a los proveedores se rigen a los precios económicos y no a la calidad del mismo, también se ha podido verificar que a la entrega de los producto los proveedores no cumplen con todos los parámetros establecidos. c) No cuentan con todos los documentos en regla ya que en algunos casos el personal no cuenta con carnet de sanidad ni</p>	<p>Hay un encargado de revisar las facturas de los proveedores, y que estás coincidan en precio, cantidad y calidad con los productos solicitados</p>	<p>Sí coinciden</p>
--------------------------------	---	---	---------------------

---

certificado. d) Una problemática es el rubro de la competitividad ya que existe una gran posibilidad de que nuevos restaurantes traten de imitar las características, junto con la debilidad de que el local no se encuentra ubicado en un lugar propio.

**(Hernandez, 2014)**

---

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1 Describir las características del control interno del micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú 2017**

En los resultados obtenidos de los antecedentes encontrados, varios autores Internacionales, nacionales, regionales y locales resaltan la importancia del control interno en las empresas

comerciales, concluyendo que el control interno es la necesidad de toda entidad, según **Arévalo (2015)**, mediante un estudio de investigación concluyó que estos restaurantes dedicados a este rubro, en la ciudad de Piura, cuentan con toda la documentación en regla y aplican las “normas de control interno, integrándolas en la realización de sus actividades administrativas, contables, laborales, tributarias las cuales garantizan un óptimo resultado en la gestión para el logro de los objetivos y el bienestar de la misma”. Asimismo, **Monteza, (2014)**, recomendó usar los reglamentos de control interno, poner en práctica medidas de supervisión, monitoreo durante todo el proceso de ventas, en especial durante el registro y envío de los pedidos al sistema así como su recepción y entrega al cliente, para evitar el incumplimiento de objetivos de la empresa.

## **6.2 Describir las características del control interno de la empresa restaurant y pollos a la brasa Pio Rico Chicken Grill E.I.R.L Sullana 2017.**

A partir de la investigación realizada en la Micro empresa: Restaurant y Pollos a la brasa Pio Rico Chicken Grill E.I.R.L se concluyó que no se aplican un adecuado control Interno así como se constató en el Área de Recursos Humanos, el personal responsable, no desempeña su trabajo de manera pertinente. Asimismo, en el Área de ventas, no hay control donde se registren los ingresos de las ventas totales porque solo se emite comprobantes, cuando el cliente lo solicita; en el Área de Almacén, no hay supervisión de las personas que ingresan a dicho lugar y en el Área de producción, el personal no está capacitado para evaluar la calidad del pollo al momento de recibirlo ya que se han encontrado quejas de los clientes por la presencia de pollo golpeado. Además, según los resultados del cuestionario aplicado, el 60% del personal expresan su disconformidad por el control interno de la empresa porque existe un desconocimiento de los mismos. En síntesis, en estos componentes existen dificultades

en la organización de la empresa y esta situación está perjudicando a la imagen de la empresa, así como a la rentabilidad de la misma.

### **6.3 Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Pio Rico Chicken Grill E.I.R.L Sullana 2017.**

Después de revisar la información encontrada en las empresas del sector comercio del Perú, se determinó que estos restaurantes dedicados a este rubro, cuentan con toda la documentación en regla y aplican las “normas de control interno, integrándose en la realización de sus actividades administrativas, contables, laborales, tributarias las cuales garantizan un óptimo resultado en la gestión para el logro de los objetivos y el bienestar de la misma” y en lo que coinciden es en que estas empresas dedicadas a este rubro se preocupan por brindar un buen servicio y un producto de calidad al cliente. Asimismo, mediante la implementación de un plan de capacitación, el desempeño de las habilidades de los trabajadores mejoró, lo cual se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción de la calidad del servicio” del desempeño “de los trabajadores por parte de los clientes. En cambio, la empresa Restaurant y pollos a la brasa Pio Rico Chicken Grill E.I.R.L Sullana, Esta Microempresa no aplica un adecuado control interno porque en el Área de Recursos no desempeña su trabajo, la selección del personal no es el idóneo para la función a fin. Asimismo, en el Área de ventas, no hay control oportuno para registrar los ingresos; en el Área de Almacén, no hay supervisión de las personas que ingresan a dicho lugar y en el Área de producción, el personal no está capacitado para evaluar la calidad del pollo al momento de recibirlo. La Microempresa cuenta con equipos adecuados para el procesamiento del

producto y los trabajadores muestran disposición en la mejora de la calidad del pollo frente a las necesidades de los clientes.

#### **5.4 Hacer una propuesta de mejora del control interno de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Pio Rico Chicken Grill E.I.R.L Sullana 2017.**

Después de haber realizado mi trabajo de investigación e identificar la problemática como primer paso propongo elaborar un Manual de Organización y Funciones (MOF), que ayudaría como guía a los trabajadores para que desempeñen bien sus funciones, asimismo presentar un plan de capacitaciones para que el personal mejore la presentación del producto, usar notas de venta para controlar los ingresos diarios de las ventas, programar actividades que ayuden a fortalecer valores en el trabajo interno de la empresa y elaborar kardex para poder controlar las entradas y salidas de los insumos de Almacén. Sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia del control interno de la empresa a fin de lograr su crecimiento y logro de sus metas. Reconocer el esfuerzo de los trabajadores que tengan iniciativa y apoyen a la propuesta presentada, programar actividades que ayuden a fortalecer valores en el trabajo interno de la empresa y contratar personal con los conocimientos, habilidades y capacidades para desempeñarse en las áreas perjudicadas. Es así que con las propuestas presentada,

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Aldana. (2014). El Control Interno y su Impacto en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio – Rubro Restaurantes Pollerías, Ciudad de Sullana, año 2014. Sullana. (Tesis para optar título de contador público). Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2494/CARACTERIZACION\\_%20CONTROL\\_RIVERA\\_%20FARFAN\\_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2494/CARACTERIZACION_%20CONTROL_RIVERA_%20FARFAN_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alfaro, W. (2016). LOS MECANISMOS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DE LOS RESTAURANTES DE LA PROVINCIA DE AYABACA, AÑO 2015. (Tesis para optar el título de contador público). Recuperado el 12 de julio 2019. Desde [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1209/CONTROL\\_INTERNO\\_ADMINISTRATIVO\\_ALFARO\\_DOMINGUEZ\\_WILDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1209/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_ALFARO_DOMINGUEZ_WILDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arévalo, K. (2015). “LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTION DE LOS RESTAURANTES CARNES Y PARRILLAS DE LA CIUDAD DE PIURA EN EL AÑO 2014”. (Tesis para optar el título de contador). Universidad Católica de Chimbote, Piura – Perú. Recuperado el 12 de julio de 2019. Desde [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/711/CONTROL\\_INTERNO\\_AREVALO\\_PINTADO\\_KELLY\\_ELIZABETH.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/711/CONTROL_INTERNO_AREVALO_PINTADO_KELLY_ELIZABETH.pdf?sequence=4&isAllowed=y) PÚBLICO
- Carrasco, M., & Tapia, A. (2011). Evaluación de los procesos operativos del área de recursos humanos y diseño de un sistema de control interno para incrementar la efectividad del Restaurante Chiclayo SAC”. Obtenido de <https://docplayer.es/57696565-Facultad-deciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-decontabilidad.html>
- Castro, A. (2017). Caracterización del control interno del área de almacén de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa la casita del regalo empresa individual de Responsabilidad Limitada – Sullana, y propuesta de mejora, 2017. (Tesis para optar el título profesional de contador público). Universidad Católica de Chimbote, Sullana, Perú. Recuperado el 12 de julio de 2019. Desde

de[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2019/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESAS\\_COMERCIALES\\_CASTRO\\_RUIZ\\_ANAY\\_ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2019/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_COMERCIALES_CASTRO_RUIZ_ANAY_ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y) CONTADOR PÚBLICO.

Correa (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)”. Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia. (Tesis para optar título de contador). Recuperado el 16 de julio de 2019. Desde <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4582/00781282.pdf?sequence=1>

Cruz, T. & Chiriguayo, D. (2017). Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas. Autores Mercedes. (Tesis para obtención de título). Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 12 de julio de 2019. Desde <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22943/1/Dise%C3%B1o%20de%20Manual%20de%20Control%20Interno%20Administrativo%20para%20el%20Restaurante%20Las%20Parrillas.pdf>

Escalante, C. (2004). Control interno de las áreas empresariales para optimizar la administración (para optar el título de contador). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.

Hernández, S. (2014). Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014. (Tesis para obtención de título). Universidad Católica de Chimbote, Trujillo – Perú. Desde <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual>

Martínez, R. (2016). “Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016”, Universidad católica los Ángeles de Chimbote.

Monteza, N. (2014). Auditoría Operativa aplicada al área de ventas en la empresa PARDO’S CHICKEN. Repositorio de Tesis USAT. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/191>

Mosquera, L. (2009). Implementación de un manual de operaciones de alimentos y bebidas para el Restaurante Cochabamba”. Obtenido de



<https://docplayer.es/57696565Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-decontabilidad.html>

- Ortega, M. & Pillco M. (2013). “Implementación Del Sistema De Control Interno En Lounge - Restaurant Cía. Ltda”. Tesis para optar el título de Contador. Universidad de Cuenca, Ecuador. (Recuperado el 16 de julio de 2019). Desde <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1479/1/tcon700.pdf>
- Peña, (2016). CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES VEGETARIANOS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2016. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Recuperado el 12 de julio de 2019. Desde [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1051/CAPACITACION\\_COMPETITIVIDAD\\_PENA\\_LIZANO\\_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1051/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_PENA_LIZANO_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peña, D. (2015). Diseño de un sistema de control interno para el área de compras y ventas del restaurante tonderos restobar provincia de Sullana año 2014. Obtenido de <https://docplayer.es/57696565-Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-contabilidad.html>
- Pérez, C. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos financieros de la Empresa Restaurante Campestre SAC. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL\\_Perez\\_Rios\\_CynthiaKatterine.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatterine.pdf)
- Posso Rodelo, J., & Barrios Barrios, M. (2014). DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS HOTELEROS ECO TURÍSTICOS NATIVOS ACTIVOS ECO HOTEL LA COCOTERA, QUE PERMITIRÁ EL MEJORAMIENTO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA. Cartagena: UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.
- Ríos, C. (2015). Gestión de Calidad, Satisfacción de los Clientes y el Impacto en la Rentabilidad de las Mypes del sector servicios, rubro Restaurantes - del distrito de Huanchaco, año 2014. (Tesis para título profesional de licenciada en

administración). Escuela profesional de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Trujillo – Perú. Recuperado el 01 de Noviembre de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037587>

Sánchez, M. (2014). Capacitación en habilidades de atención al Cliente para mejorar la calidad del Servicio brindado en El Restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo. (Tesis para obtener título de profesional de administrador). Recuperado el 12 de julio de 2019. Desde [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ\\_MARIA\\_ATENCION\\_CLIENETE\\_CALIDAD\\_SERVICIO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATENCION_CLIENETE_CALIDAD_SERVICIO.pdf).

Sunción, M. (2018). Los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú. Caso: servicios generales medsun Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018. (Tesis para optar título de contador público). Universidad Católica de Chimbote, Piura, Perú. Recuperado el 12 de julio de 2019. Desde <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5457>

Verrando, B. (2014). Caracterización Del Control Interno De Las Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso De La Empresa Restaurant Pollos A La Brasa La Cabaña. Sullana, 2014. (Tesis para optar título de contador público). Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/handle/123456789/46>

Villagómez, G. (2011). Propuesta de Mejoramiento para la seguridad Alimentaria en los Restaurantes de la ciudad de Otavalo”. Obtenido de <https://docplayer.es/8274717-Pontificia-universidad-catolica-del-ecuador-sede-ibarra-puce-si.html>

Yauri, A. (2016) “Plan de negocios aplicado a la implementación de un restaurante De carnes al cilindro en el distrito Los Olivos “Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima.

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1: DIAGRAMA DE GANTT**

ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	DURACION	FECHA FINAL
Mejoramiento del Marco teórico	04/09/2017	6	10/09/2017
Elaboración de la encuesta	11/09/2017	7	18/09/2017
Aplicación de la encuesta	20/09/2017	7	27/09/2017
Procesamiento de datos	07/10/2017	8	15/10/2017
Análisis de Datos	16/10/2017	6	22/10/2017
Presentación de avance de la información	10/11/2017	12	26/11/2017

## **ANEXO 02: INSTRUMENTO DE VALIDACION**

### **FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS. ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD.**

#### **ENCUESTA.**

**Cuestionario aplicado al personal que labora en las diferentes áreas del restaurant y pollos a la brasa Pio Rico Chicken Grill E.I.R.L.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del peru rubro pollerías – caso: Restaurant y Pollos a la brasa Pio Rico Chicken Grill E.I.R.L Sullana y propuesta de mejora 2017”

La información que ustedes proporcionarán será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestadora:

Fecha: /

#### **CONTROL INTERNO**

**1 ¿Cree usted que el Control Interno es eficiente en cada una de las áreas de esta empresa?**

**Si (      )                      No (      )**

**2 ¿Se cumple con los objetivos del Control Interno en cada una de las áreas de esta empresa?**

**Si (      )                      No (      )**

**3 ¿Está usted de acuerdo con los resultados del control Interno en cada una de las áreas de esta empresa?**

**Si ( ) No ( )**

**4 ¿Cree usted que el control interno contribuye al logro efectivo de los objetivos de la empresa?**

**Si ( ) No ( )**

**5 ¿Dentro de la pollería, los ambientes permiten que se efectuó los labores de control interno?**

**Si ( ) No ( )**

**6 ¿Cree usted que el control interno ayuda en cada una de estas areas?**

**Si ( ) No ( )**

**7 ¿Usted cree que la mejora del control interno van a reducir los fraudes en la empresa?**

**Si ( ) No ( )**

**8 ¿El control interno ha mejorado en los últimos meses?**

**Si ( ) No ( )**

**9 ¿Existe una adecuada distribución de insumos de alto y bajo costo?**

**Si ( ) No ( )**

**10 ¿Existirá la posibilidad de robos de insumos o utensilios?**

**Si ( ) No ( )**

**11 ¿Hay un encargado de revisar las facturas de los proveedores, y que éstos coincidan en precio, cantidad y calidad con los productos solicitados?**

**Si ( ) No ( )**

**12 ¿controlan las entradas y salidas de almacén?**

**Si** (    )

**No** (    )

**ANEXO 3: MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN FUNCIONES DE LA EMPRESA: RESTAURANT  
Y POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL E.I.R.L**

## **INTRODUCCIÓN**

A fin de optimizar la gestión técnica-administrativa de la entidad, se propone el Manual de Organizaciones y Funciones de la Empresa, el mismo que debe aprobarse mediante una Resolución de Gerencia General.

En el presente manual se describe detalladamente la estructura y funciones de los órganos y áreas que conforman el cuerpo social de dicha empresa. En la cual se está detallando la autoridad y responsabilidad de la gerencia y del personal.

El Manual de Organización y Funciones – MOF, proporcionará permanentemente las siguientes utilidades:

- Normar las funciones que permitirán y garantizarán el logro de los objetivos y metas estratégicas de la empresa.
- Determinar las funciones generales, específicas, la autoridad, responsabilidad, los requisitos mínimos de los puestos de trabajo en las dependencias de la empresa.
- Proporcionar información a los funcionarios y trabajadores de la empresa sobre sus funciones y ubicación dentro de la estructura general de la organización
- Facilitar el proceso de inducción de personal nuevo y el de adiestramiento y orientación del personal administrativo, permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades del puesto de trabajo al que han sido asignados así como aplicar programas de capacitación.

## **OBJETIVOS**

- Describir las funciones principales de cada de dependencia, delimitado la amplitud, naturaleza y campo de acción de la empresa RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL E.I.R.L.
- Determinar los cargos dentro de la estructura orgánica y las funciones que le competen.
- Precisar las interrelaciones jerárquicas, funcionales internas y externas de la empresa.

## **FINALIDAD**

La presente tiene por finalidad describir las funciones que desempeña cada órgano de la empresa:

- Dar a conocer en forma clara y definida las funciones, actividades y tareas del personal de la entidad.
- Permitir que el personal conozca con claridad las funciones y atribuciones del cargo que se le ha asignado.
- Facilitar el proceso de inducción de personal, relacionado al conocimiento de las funciones asignadas al cargo.

## **ORGANIGRAMA**



## **FUNCIONES**

- **Gerente General:** vela por todas las funciones de mercado y ventas de una empresa, así como las operaciones del día a día. Frecuentemente, el gerente general es también responsable de liderar y coordinar las funciones de la planificación estratégica
  
- **Cajero:** Van más allá de recibir la nota de pago, cobrar, dar cambio cuadrar caja, entre las que se encuentran: Atender con calidad a los comensales en el área de registro y cobro, asegurando su satisfacción con el servicio recibido. Mencionarles las promociones y especialidades del restaurante
  
- **Almacén:**
  - Es responsable de administrar los requerimientos de insumos de todas las áreas-
  - Genera el sugerido de pedido de mercadería.
  - Recibe los requerimientos de insumos de todas las áreas
  - Es responsable de mantener el control de inventarios
  - Ejecuta el inventario semanal de almacén
  - Ejecuta despacho de mercaderías para las distintas áreas.
  - Recepción de mercadería.
  - Controla la adecuada rotación de la mercadería (PEPS) y los vencimientos .
  - Es responsable de administrar la información vinculada a la gestión de almacenes,
  - Ingresar los requerimientos al sistema

- Ingresa en el sistema los documentos de ingreso y salida las (facturas, guías, boletas, etc.)
- Es responsable generar informes de necesidades de abastecimiento, remitiendo los pedidos sugeridos correspondientes .

- **Cocinero:** Entregar los platos a los camareros o servir a los clientes. Preparar menús y calcular las necesidades de alimentos y los costes. Inspeccionar y limpiar la cocina, el equipo de cocina, las áreas de servicio, etc., para garantizar la seguridad y las prácticas higiénicas de manejo de alimentos

- **Ayudante de cocina:** Ayudar al cocinero a preparar los alimentos (p.ej., limpiar y pelar frutas y verduras, cortar pan y carne). Medir y mezclar ingredientes, utilizando básculas y jarras medidoras. Mantener limpia la cocina

- **Pollero:** Debe limpiar y preparar el pollo que quede listo para hornear y hacer las cremas y despachar.

- **Hornero:** se encarga de prender el horno y hornear y apoya a despachar.

**Azafatas:** Verificar que los recursos (bandejas, copas, cubiertos, servilletas, etc.) estén disponibles y en el lugar indicado antes de abrir el restaurante. · Asistir a los huéspedes y clientes en todo lo que necesita y mantener toda su área limpia

## **ANEXO 4:**

### **Propuesta de Mejora**

Elaborar un manual de Organización y Funciones (MOF) para el RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, SULLANA.

### **Introducción**

- ✓ En la actualidad el RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, SULLANA no cuenta con un manual de funciones, políticas y procedimientos, que le sirva de guía para el desarrollo correcto de las actividades en el área de estudio. La problemática consiste según los encuestados, el 100 % del personal que laboran en la pollería contestaron que el control interno contribuye al logro efectivo de los objetivos de la empresa y el 0% que no. Este resultado respalda que una buena propuesta para mejorar el control interno en la empresa, ayudaría a cumplir con los objetivos propuestos.

### **Objetivos de la propuesta**

#### **Objetivo General.**

- ✓ Fortalecer las funciones, políticas y procedimientos del RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, SULLANA.

#### **✓ Objetivo Específicos.**

Establecer las funciones del personal del RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, SULLANA

Definir políticas en el RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, SULLANA.

Definir de manera precisa los procesos y procedimientos del área en el RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, SULLANA

**Justificación de la propuesta**

La propuesta fue desarrollada en el RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA PIO RICO CHICKEN GRILL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, SULLANA, después de evaluar y calificar la situación en las cuatro áreas de la empresa, se diseñará un manual de funciones, políticas y procedimientos para el restaurant, lo cual permitirá contribuir a los objetivos el propietario.