



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO
RUBRO RESTAURANTES DEL PERÚ: CASO RESTAURANT
TONDEROS RESTOBAR.**

SULLANA, 2019

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS**

AUTOR:

Bach LIZ KARIN ALVIA VILELA

COD. ORCID: 0000-0002-0044-2162

ASESOR:

Mgtr. CPCC JUAN FRANCISCO GONZALES VERA

ORCID: 0000-0003-2249-8797

SULLANA-PERÚ

2019

Equipo de Trabajo

AUTOR:

Bach. LIZ KARIN ALVIA VILELA

ORCID 0000-0002-0044-2162

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

ASESOR:

Mgtr. CPCC JUAN FRANCISCO GONZALES VERA

ORCID: 0000-0003-2249-8797

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 de jurado y asesor

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

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

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

Mgtr. CPCC JUAN FRANCISCO GONZALES VERA
ORCID: 0000-0003-2249-8797ASESOR
ASESOR

Agradecimiento

Ante todo Dios todo poderoso, por los conocimientos, sabiduría, protección, que me brinda en el día a día y en este camino que se llama “vida”

A mis docentes por impartirnos los amplios conocimientos durante mi formación académica profesional.

También un agradecimiento incondicional a mis compañeras de clases por el gran apoyo que recibo y por su tiempo que me brindan.

Dedicatoria

Con mucho cariño este trabajo de investigación se lo quiero dedicar a mis abuelos Rosa y Armando y a mi mamá Esmeralda, por su apoyo incondicional y cariño brindado en esta etapa de mi vida.

Resumen

La presente investigación titulada: Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Tonderos Restobar Sullana, 2019; 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, descriptiva con un diseño no experimental de corte transversal en la cual se realizó un cuestionario de 16 preguntas divididas de acuerdo a los componentes del control interno a los 8 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.

Palabras claves: control interno, restaurante, empresas

Abstract

The present investigation entitled: Characterization of the Internal Control of the Companies of the Trade Sector of Peru: Case of the Restaurant Restaurant Tonderos Restobar Sullana, 2019; had specific objectives: Describe the characteristics of the restaurant, Describe the characteristics of restaurant management and Describe the characteristics of the restaurant's internal control; This is a Quantitative, descriptive investigation with a non-experimental cross-sectional design in which a questionnaire of 16 questions divided according to the internal control components of the 8 employees of the company was carried out.

In the development of this thesis has been taken into account the internal control that involves the management of the company

Key words: Internal control, restaurant, enterprises

Contenido

Equipo de Trabajo.....	iii
Hoja de firma de jurado y asesor	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Contenido.....	ix
Índice de tablas	xi
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura	4
2.1 Antecedentes	4
2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional	4
2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional.....	5
2.1.3 Antecedentes a nivel Regional.....	6
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	7
III. Hipótesis	18
Hipótesis general.....	18
IV Metodología.....	19
4.1 Diseño de la investigación	19
4.2 Población y muestra.....	19
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	20
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
4.5 Plan de análisis.....	22
4.6 Matriz de consistencia	23

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	23
NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	23
4.7 Principios éticos.....	24
V. Resultados.....	25
5.1 Resultados.....	25
5.2 Análisis de resultados	49
Referencias bibliográficas.....	58
ANEXO 2: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	64
ANEXO 03: PRESUPUESTO.....	66
ANEXO 04: INSTRUMENTOS DE EVALUACION.....	67
ANEXO 05: AUTORIZACIONES	67

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz Operacional de Variables	20
Tabla 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	23

I. Introducción

La presente investigación tiene como propósito estudiar e investigar “**la caracterización del control interno del Restaurant Tonderos Restobar en provincia de Sullana departamento de Piura 2019**”, para dar cumplimiento a este objetivo se debió describir la Caracterización del problema, uno de los problemas del “Restaurant Tonderos Restobar” es la falta de control interno.

Según Mantilla (2013) en su artículo de control interno permite precaver los riesgos y mucha corruptela en las entidades públicas. Interrelacionados e interdependientes, que buscan obtener objetivos y políticas institucionales de manera afinada. Es el conjunto de componentes organizacionales.

El **Restaurant Tonderos Restobar** no cuenta con un control interno adecuado ya que no se cuenta con personal profesional que oriente como debe llevarse el control interno de la empresa, pues los trabajadores que vienen laborando no tienen mucha idea del manejo y de las nuevas normas de cómo lograr la eficiencia aplicando la mejora continua, Esta microempresa no realiza un control de la venta diaria.

La Empresa Tonderos Restobar es de persona Natural, propiedad del Señor Derwit Joan Alberto Ginocchio Eche natural de la Provincia de Sullana y se encuentra en el régimen general además cuenta con 8 empleados.

El problema de esta empresa es la falta de control interno en su manejo y sus componentes ya que no cuenta con el personal idóneo ni adecuado para el control de sus productos, desde la llegada del principal producto que es el pescado hasta el descargo de los insumos que son los descartables, bolsas, servilletas y también lo que se compra en el mercado como es cebolla, limón, verduras, etc.

Actualmente el restaurant Tonderos Restobar cuenta con un sistema de control, Pero aún no se está registra el almacén de la entrada y salida de los productos de venta como: gaseosa, cerveza, agua mineral, etc.

Según Fonteboa (2005) en su revista de control interno indica que el objetivo del control interno se puede lograr a través de un eficaz programa de información y orientación a todo el personal de trabajo sobre la nueva forma de pensamiento, desenvolvimiento; los trabajadores no han tenido mucho conocimiento sobre control interno excepto el personal de áreas económicas. El restaurant Tonderos Restobar no cuenta con un sistema de información para el control de las ventas y los costos, esto se maneja de una forma ineficiente, lo cual se evidencia con el desconocimiento del administrador sobre la rentabilidad del negocio.

Tiene como enunciado del problema, ¿Cuáles son las características del control interno de la microempresa del sector comercio del Perú Restaurant Tonderos Restobar en la ciudad de Sullana 2019? **Y como objetivo general se planteó “Determinar y describir las características control interno de la microempresa del sector comercio del Perú Tonderos restobar de Sullana, 2019**

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- **Describir las características del control interno de la empresa “Tonderos Restobar” de Sullana, 2019.**
- **Describir las características del control interno de la microempresa “Tonderos Restobar” de Sullana, 2019.**
- **Realizar un análisis del sistema del control interno operativo de la microempresa “Tonderos Restobar” de Sullana ,2019.**

Finalmente, la investigación se justifica

El presente trabajo de investigación es de importancia y útil para todos los empresarios, administradores que tienen o desean invertir en este rubro de restaurantes, A raíz de la competencia, tiene que generar mayor eficiencia en su concepto de control interno para que tengan un conocimiento de la importancia que tiene en las empresas.

El trabajo de investigación busca determinar cuáles son las características del control interno ya que ayuda a las empresas y empresarios a ver los diferentes problemas que

Puedan tener en su restaurant, sirve de mucho beneficio a la ciudad porque genera más empleo, servirá como apoyo de aprendizaje para los estudiantes de carrera igual o parecida a la contabilidad.

La metodología a utilizar es de tipo descriptivo, nivel no experimental y con un diseño transversal.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional

Velásquez (2018) en su tesis titulada “Sistema de Control Interno Contable para Mejorar las Operaciones Financieras del Restaurante El Arrecife Mar y Tierra de la Ciudad de Manta provincia de Manabí”, en la cual se plantea como objetivo general mejorar las operaciones financieras del Restaurante El Arrecife Mar y Tierra de la Ciudad de Manta provincia de Manabí, utilizando la metodología de tipo descriptivo, lo cual le permitió concluir El restaurante “El Arrecife Mar” Y Tierra tiene deficiencia en el manejo de los registros contables. No ha creado un manual de procesos en el sistema de control interno contable. El restaurante solo se basa en los valores monetarios que ingresan en caja. El restaurante realiza procesos empíricos. La empresa no realiza capacitaciones a los trabajadores sobre el tema de registros de comprobantes e información de ingresos y gastos. MOF

Cuaspu y Yáñez (2015) en su tesis titulada “Diseño de un Sistema de Control Interno para las Empresas de Servicios de Restaurantes "Distintivo Q" de la Zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito”, en la cual propone como objetivo general diseñar el sistema de control interno para la empresa “Distintivo Q” de la Zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito, utilizando la metodología de análisis situacional, empleándose como herramienta el FODA para formular los factores que inciden en el desempeño de las mencionadas empresas de servicios. Luego de realizado el estudio el autor concluye que se determina la necesidad de implantar un manual de procedimientos contables para las principales cuentas de mayor movimiento, lo que facilitará la correcta aplicación por parte del personal involucrado.

2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional

Santillán (2017) en su tesis titulada “Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Pollos casa blanca, Juanjui, 2017”, en la cual propone como objetivo general determinar y describir la influencia del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Restaurante Pollos casa blanca , utilizando la metodología de tipo descriptivo, de diseño no experimental, lo cual le permitió concluir que De la investigación de la literatura oportuna y de los resultados encontrados en el presente trabajo de investigación, se puede inferir que tanto en las empresas en general de todo el país como en la Pollería Casa Blanca , del distrito de Juanjui, concluye que las empresas en Juanjui han descuidado de unos de los primordiales que es el ser humano (trabajadores) puesto que ellos no vienen realizando capacitaciones de acuerdo al desempeño laboral que vienen realizando y asimismo deben realizar una implementación del sistema las cuales estén dirigidos a un eficiente desarrollo de su operaciones.

Minez (2018) en su tesis titulada “Caracterización del Control Interno del Área de Almacén de las Empresas de Servicio del Perú: Caso Inversiones Rivelino Porras E.I.R.L. Trujillo, 2018”, propone como objetivo general determinar y describir las características del control interno del área de almacén de las empresas de servicio del Perú y de la empresa Inversiones Rivelino Porras E.I.R.L. Utilizando como metodología de tipo descriptivo de diseño no experimental lo cual le permitió concluir que la empresa carece de un MOF y no cuenta con un sistema de control en el área de almacén, acorde con la necesidad de las mismas, por ello se propone: Implementar un Sistema de Control Interno en el área de almacén; realizar un Manual de Organización y Funciones, e Implementar un sistema de costos, ello ayudara a la empresa a un control óptimo el área de almacén y a su vez servirá como ayuda al encargado de esta área a mejorar su rendimiento tener en claro sus funciones a desarrollar, y su vez mejorar la toma de decisiones en la gestión de sus costos de producción, ya que gracias a estos contribuirá al logro de los objetivos.

Cubas y Solano (2018) en su tesis titulada “El Control Interno del Almacén y su Incidencia en la Rentabilidad de las Ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores, 2018”, plantearon como objetivo general determinar de qué manera el control interno incide en la rentabilidad de las ventas del restaurante Tanuki, utilizando la metodología de propósito aplicativo - correlacional, lo cual le permitió concluir que si existe incidencia en la rentabilidad de las ventas; ya que en el año 2017 no había un personal que se encargue del control interno en el almacén, no había quien recepcione los productos, quien registre las entradas y salidas de las mismas, que tenga un mejor control con los proveedores para que pueda evaluar los presupuestos y seleccionar el mejor proveedor para reducir costos, además de realizar inventarios con el fin de tener información confiable. Es preciso también indicar que el índice de rentabilidad hubo un incremento del 10% de las ventas

2.1.3 Antecedentes a nivel Regional

Sunción(2018) en su tesis titulada “Los Mecanismo de Control Interno en el Rubro Restaurantes del Perú, Caso: Servicio Generales Medsun Restaurante Blanquiroja - Piura, 2018”, en la cual propone como objetivo general determinar y describir los mecanismo de control interno en el rubro de restaurantes del Perú y de la empresa Servicio Generales Medsun Restaurante Blanquiroja, utilizando la metodología de tipo descriptivo, de diseño no experimental, bibliográfico, documental, lo cual le permitió concluir que la empresa controla las entradas de caja a través de liquidaciones diarias, confrontando los comprobantes de pago emitidos, por ventas en efectivo o con los reportes del POS (Punto de venta) emitidos por pago con tarjetas de crédito. No es política de la empresa realizar arqueos de caja. No realiza un presupuesto de ingresos y gastos, sólo determina la ganancia del día con la diferencia de sus ingresos y gastos. No mantiene un fondo fijo de caja chica para gastos eventuales menores, no realiza depósitos bancarios con regularidad (a diario) no realiza conciliaciones bancarias. Las compras (diarias) son pagadas en efectivo, incumpliendo la norma de bancarización o Ley para la Lucha contra la Evasión y para la Formalización de la Economía LEY N° 28194.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Control Interno

2.2.1.1. Definición

Chacon(2002) En su revista del control interno su importancia seria de tener un plan que sea apto de vereficar que los controles se ejecuten para darle una excelente apreciación sobre su descición.

Toro (2005) en su revista titulada ``Control Interno´´favoreceestabilidad justa. esto puede originar que jamas el dirigente y sus empleadores deben admitir que una vez hallado el sistema descarta la posibilidad de encontrarse fraudes y equivocacion en su empresa.

Estupiñán(2005) nos dice que el control requerido a su importancia el mundo hoy en dia hay mucha falta de imcorporamiento de conocimientos en las distintas áreas con la intención de ser mas competitivas el cual es acreditado en el designado informe COSO .

Rivera(2017) En su tesis nos dice que el control interno se constituye en una herramienta fundamental para el desarrollo sostenido de las empresas. Esta herramienta permite a las empresas realizar el control de sus procesos, actividades y procedimientos para una gestión eficiente. Dentro del control interno es importante contar con un personal que tenga sólida formación profesional y en valores dado que, la honestidad y la responsabilidad son fundamentales para el cumplimiento de las normas de control. Así mismo los mecanismos de control deben ser adecuados y específicos para cada empresa dado que, cada empresa presenta características distintas.

El control interno tiene como objetivo principal establecer las operaciones, los mecanismos de prevención, control y mejoramiento del restaurante que le permita una autoprotección para poder garantizar una función administrativa clara, eficiente.

En muy pocas palabras tiene políticas, planes y metodologías sistemáticamente conformadas para ajustar peligros.

Es una manifestación que empleamos con la conclusión de detallar los actos de entidades para determinar el procedimiento en sus identidades, proyectado para lograr los objetivos específicos

Guzmán (2016) en su tesis de Control Interno dice que “Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable; el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en 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”.

2.2.1.2 ACCIONES DEL CONTROL

El campo de acción del control interno debe abarcar a toda la empresa.

2.2.1.3 RIESGOS DE CONTROL

Es el riesgo que los procedimientos de control no hayan detectado errores significativos o que estos no existan para evitar que los procesos se ejecuten de una manera incorrecta.

CONTROL INTERNO denominado "INFORME COSO" sobre control interno surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

Ambiente de control, una valoración de riesgos, las actividades de control (políticas y procedimientos), información y comunicación y finalmente el monitoreo o supervisión.

La implementación del control interno implica que cada uno de sus componentes estén aplicados a cada categoría esencial de la empresa convirtiéndose en un proceso

integrado y dinámico permanentemente, como paso previo cada entidad debe establecer los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativas; aunque el sistema de control interno debe ser intrínseco a la administración de la entidad y busca que esta sea más flexible y competitiva en el mercado se producen ciertas limitaciones inherentes que impiden que el sistema como tal sea 100% confiable y donde cabe un pequeño porcentaje de incertidumbre, por esta razón se hace necesario un estudio adecuado de los riesgos internos y externos con el fin de que el control provea una seguridad razonable para la categoría a la cual fue diseñado.

2.2.1.4 NORMA INTERNACIONAL DEL CONTROL INTERNO

El control interno es de gran importancia la clase de los controles internos, más que en cualquier otra circunstancia, concluye la clase de examen que realizará El pondera y evalúa el sistema de control interno para definir la extensión y disposición del trabajo de auditoría necesario, que le permita expresar una opinión acerca de lo razonable o correcto de una determinada situación sujeta a examen.

2.2.1.5 Objetivos específicos del control interno

1. establecer los inicios del control interno, señalando cuál es su puesto en el crecimiento del control interno.
2. comprender los tipos de control interno que hay, y cuál es la finalidad de reconocer cada uno de ellos.

2.2.1.6 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO:

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Supervisión

2.2.2.1.1 Ambiente de Control

El ambiente de control interno es el conjunto de factores del ambiente organizacional que se establecen para mantener la jerarquía, los titulares subordinados y los demás funcionarios de una organización, lo cual permite el desarrollo de una actividad positiva y de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa.

2.2.2.1.2 Evaluación de Riesgos

Romero(2012) la evaluación de riesgos “es la identificación y análisis de riesgos de gran relevancia para el logro de los objetivos y la base para determinar la mejora correspondiente para los riesgos; también incluyen los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos los cuales están asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

Romero(2012) indica que “la evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos, dicha actividad debe ser revisada por los auditores internos que aseguran el cumplimiento de los objetivos, enfoques, alcances y procedimientos que han sido apropiadamente realizados.”

2.2.2.1.3 Actividades de Control Gerencial

García(2010) se relacionan específicamente por área, frecuentemente afectan diversas áreas debido a que una determinada actividad de control puede ayudar a alcanzar objetivos de la entidad que corresponden a otras áreas. De este modo también contribuyen al logro de una información financiera oportuna y con calidad. “cada actividad de control debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces realizados de forma permanente por los directivos.”

2.2.2.1.4 Información y Comunicación

Auditool(2015) “la información son los datos que se combinan y sintetizan con base a la relevancia para los requerimientos de información.” También se define como el proceso continuo e iterativo que proporciona, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, sea interna o externa. La comunicación interna es el medio por el cual se difunde la información a través de toda la empresa, teniendo un flujo ascendente o descendente y llegando a todos los niveles o departamentos.

2.2.2.1.5 Supervisión y Monitoreo

Perez (2007) “todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias”

La supervisión continua a los controles internos asegura la correcta funcionalidad de los procesos, actividades y tareas, teniendo gran importancia ya que a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes. (Pérez, 2007)

2.2.1.7 TÉRMINOS RELACIONADOS AL CONTROL INTERNO

2.2.1.7.1 MONITOREO: La terminación monitoreo podría precisarse como acto y efecto de monitorear. Pero otra posible acepción se utilizaría para describir a un proceso mediante el cual se reúne, observa y emplea información para luego poder realizar un seguimiento.

2.2.1.7.2 EFICACIA: La capacidad de lograr lo que te propones y lo que deseas esperar para conseguir algún resultado exitoso.

2.2.1.7.3 AUTOCONTROL: Se sabe que como autocontrol a la cualidad que tiene una persona para ejercer control hacia uno mismo ya que una persona con autocontrol puede manejar sus emociones y regular su comportamiento.

2.2.1.7.4 FISCALIZACIÓN: Es un proceso que compone un conjunto de tareas que tiene por objetivo que todos los habitantes cumplan con su obligación tributarios.

2.2.1.7.5 FRAUDE: Es un sinónimo de engaño es aquel en el cual una persona, una institución o una entidad proceden de manera ilegal o incorrecta según los parámetros establecidos con el objetivo de obtener algún beneficio económico o político. Y el fraude, por lo tanto, está penado por la ley.

2.2.1.7.6 ROBO: Es un delito que afecta los bienes y los derechos de alguien y que influye el uso de la violencia y amenazas.

2.2.1.5 Definición de Restaurantes:

2.2.1.5.1 Definición:

Restaurante es un establecimiento donde se ofrece a sus clientes distintas variedades de comidas y diversos tipos de bebidas para poder satisfacer las necesidades de nuestros clientes, es decir una persona que acude a un restaurante debe sentirse cómoda y dispuesta a disgustar de las distintas variedades de comidas y bebidas que ofrece un restaurante.

2.2.2.2 TÉRMINOS RELACIONADOS A RESTAURANTES

2.2.2.2.1 ATENCIÓN: Es una evaluación de concentración en un aspecto discreto de la información.

2.2.2.2.2 GASTRONOMIA: Es el estudio de la relación del ser humano con su alimentación.

2.2.2.2.3LIMPIEZA: Viene del acto de limpiar la suciedad. La limpieza también es muy importante en la vida cotidiana ya que sin ella muchos podríamos contraer enfermedades causadas por bacterias de la suciedad.

2.2.2.2.4AMABILIDAD: Es el comportamiento desinteresado hacia las otras personas.

2.2.2.2.4SERVICIO: Es un grupo de tareas que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.

2.2.3 LOGISTICA Y ALMACEN

Lugar elegido para asegurar materias primas, productos semielaborados o mercancías acabadas de una empresa para luego ser vendidas.

Definiciones logísticas.

2.2.3. 1Primordiales áreas del almacén

- Área de recepción
- Área de despacho
- Área principal.
- Área de almacenamiento.
- Área de pasillos.

2.2.3.2 Comienzos esenciales de almacenamiento:

1. Lugar de los productos en el almacén
2. Precisa distribución en planta
3. Seguridad del producto contra peligros ambientales
4. Mantenimiento de instalaciones

2.2.3.3 Desempeño de los almacenes

- Entendimiento de ser de los almacenes:
- Arreglo de la inestabilidad entre la oferta y la demanda.

- Merma de gastos de compra.
- Suplemento de la transformación productiva.

2.2.4 EMPRESA

Es un grupo de componentes humanos y financieros destinados a la fabricación de bienes y servicios para su siguiente venta respectiva de lograr un rendimiento.

Podemos determinar la empresa como una unidad económica, ya que siempre se han hallado unidades económicas de elaboración.

Podemos distinguir los siguientes momentos de evolución:

- **2.2.4.1 Costos de propiedad**

Antes de iniciar un negocio de comida rápida, requieres del terreno donde ubicar tu empresa. En cuanto menos dinero gastes en bienes más dinero puedes usar en otros costos iniciales.

- **2.2.4.2 Competencia del restaurante**

Si abres un restaurant de comida breve en un sitio rustico sin excesiva competencia tu negocio se proyectará más hacia tus clientes

- **2.2.4.3 Costos de publicidad**

La inauguración de restaurantes quiere de ventas para reponer los gastos de capital en las publicidades que han adquirido.

- **2.2.4.4 Personal**

El personal de una empresa, forma parte de ella, es muy importante contar con un buen grupo humano, saber quiénes darán la cara ante tu empresa y de quienes estamos confiando la empresa y sus clientes.

Realizado con todos estos requerimientos la empresa seguirá laborando con una buena estructura y con fines de logro positivos.

¿Qué personal se necesita en un negocio de restaurante?

En estos tipos de empresas el equipo humano, personal de trabajo es absolutamente clave.

Teniendo en cuenta que es un negocio, una empresa de servicios, los trabajos del personal en su relación con el cliente formaran parte de un gran servicio. Deben de ser personas de su entera confianza de la empresa para y así poder trabajar a gusto con todos los empleadores.

2.2.4.5 Gerente: Sin duda alguna es el empresario con el puesto principal. Esta persona debe tener capacidad para dirigir el negocio.

2.2.4.6 Responsable de compras: Es el encargado de compras, se designa a esta persona con el fin de ideal de que no debe de faltar ningún insumo en la empresa.

2.2.4.7 EQUIPO DE COCINA:

- Jefe de cocina: Es el principal responsable de que el área de la cocina funcione correctamente. El jefe debe mantener todo bajo control.
- Cocineros: son generalmente personas que preparan los alimentos para la satisfacción de nuestros clientes y así puedan disfrutar la comida con exquisitez.
- Ayudantes de cocina: Definitivamente estos serán los auxiliares de los cocineros, los cuales les ayudarán con lo que necesiten.
- Encargado de caja: Se refiere a la persona cuya labor será, rendir cuentas de los ingresos y egresos de la empresa.
- Equipo de limpieza: Es el encargado de la higiene del restaurant. Es un punto que se debe controlar de manera intensa, ya que esto depende mucho de su estabilidad en la empresa, tiene que mantener limpio los sectores de dicho local.

- Equipo de vigilancia: Según el establecimiento puede existir este puesto complementario que ayudan a dar un buen servicio al cliente

2.5 VENTAS Y COBRANZAS

Una gestión de ventas es considerada exitosa si se cierra un negocio. La verdadera gestión de ventas exitosa es aquella que integra además la siguiente gestión de cobranzas, que es el fin de toda empresa. Esto busca otorgar a los asistentes una visión total y precisa, tanto de ventas como de cobranza.

FINANZAS

Thompson(2008) finanzas significa concluir. Es una expresión cuyas implicaciones perjudica tanto a las personas como a las empresas y organizaciones porque tiene que ver con la adquisición o ganancia del dinero.

CONTABILIDAD:

Thompson(2008) dice que La Contabilidad es un instrumento clave con la que contamos hoy en día para la obtención de decisiones en elemento de inversión. La Contabilidad es la Ciencia que otorga aclaración de labores económicas y financieras que promueve una empresa.

2.2.6 HISTORIA DE LA EMPRESA

Los dueños son naturales del departamento de Piura provincia de Sullana, Señor Derwit Joan Alberto Ginocchio Eche y su esposa Wendy Lilian Terrones Lama.

Los esposos tuvieron la idea de formar un restaurant dirigido al público, para ello tuvieron que hacer un préstamo al Banco Central del Perú y comprar el terreno ubicado en pleno centro de la ciudad en la calle Alfonso Ugarte #498.

Le llamaron TONDEROS RESTOBAR, Porque (TONDEROS), es una danza de la Región por el talento y la picardía que le caracteriza además, por una danza de sabores y placeres, dicho restaurant cuenta con una infraestructura moderna, dos ambientes con sus respectivos aires acondicionados.

Junto a su esposa e hijos empezaron a salir adelante y ponerle empeño día a día. El Restaurant Tonderos Restobar pese a la competencia que sale año tras año no da su brazo a torcer y siempre se reinventa para salir adelante.

El restaurant Tonderos Restobar, cuenta con un total de 8 empleados su turno de atención es de 9:00am_ 6:00pm; los empleados cumplen con 9 horas de trabajo.

2.2.6.1 DATOS GENERALES

RUC: 10449066273

TIPO DE EMPRESA: persona natural

CONDICIÓN: Activo

FECHA INICIO DE ACTIVIDADES: 24/ mayo/ 2014

DIRECCIÓN: Calle Alfonso Ugarte #498 Cercado de Sullana

2.2.6.2 Visión y Misión

Visión

Ser reconocidos a nivel nacional e internacional con una grata atención al público que ofrece servicios y productos y una muy buena calidad y de excelencia satisfacción. Logrando que la empresa sea altamente, innovadora, competitiva y dedicada para el agrado y tranquilidad del paladar de cada uno de nuestros clientes.

Misión

Dar a conocer las variedades y los más exquisitos potajes de nuestra región y bebidas, con un ambiente agradable que te sentirás como estuvieras en casa y con una seguridad Que te hará sentir una gran experiencia jamás vivida.

III. Hipótesis

Hipótesis general

La presente investigación por ser de tipo descriptivo no es necesario plantear hipótesis porque según Hernandez sampieri(2006) En su metodología de investigación no se aplica hipótesis porque es de carácter descriptiva.

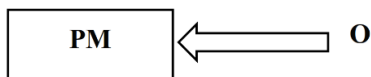
IV Metodología

4.1 Diseño de la investigación

La investigación fue de tipo descriptivo porque busca las propiedades, las características, los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a su análisis.

Es de nivel no experimental porque no se manipularon las variables de estudio. Desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad fue describir y desde el punto de vista estadístico su propósito fue estimar el nivel de control interno en el Restaurante “TONDEROS RESTOBAR”.

De diseño transversal porque el estudio se aplicará una sola vez en el tiempo, y se grafica de la siguiente manera:



PM= Población Muestra.

O= Observación.

4.2 Población y muestra

En la presente investigación se tomó como población de estudio a todos los trabajadores de las áreas de la empresa, los cuales se detallan a continuación:

Trabajadores

1 Administrador.

2 Almacén.

4 Caja y Ventas.

1 Recursos Humanos.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Tabla 1 Matriz Operacional de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA ORDINAL
Control interno	Según Estupiñan (2006) control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa la efectividad y eficiencia de las	De acuerdo con Estupiñan (2006) Proceso efectuado por el consejo de la dirección y el resto del personal de una entidad diseñada con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en la empresa.	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	Nunca () A veces () Siempre ()
				Estructura organizativa	
				Mecanismos	
				Competencia en los trabajadores	
			Evaluación de riesgo	Necesidad del reporte de las deficiencias	
				Riesgos de reporte de la información financiera	
Riesgo de fraude					

	operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información y financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.		Actividades de control	Operaciones comerciales	
				Manejo de recursos	
				Seguridad	
			Información y comunicación	Información de control interno	
				Comunicación interna	
				Control de ventas	
			Monitoreo/ supervisión	Control de productos, ingredientes e insumos	
				Inventarios físicos	
				Egresos - ingresos	

Nota: Fuente: elaboración propia.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación será utilizada la técnica de ENCUESTA a los 8 empleados del restaurant Tonderos Restobar.

INSTRUMENTOS

Para el recojo de la información de la investigación será la aplicación de un cuestionario, el cual permitió recoger los datos a partir de un conjunto de preguntas.

El cuestionario distribuido en:

- Ambiente de control.
- Evaluación de riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

4.5 Plan de análisis

Los datos se recolectan de la muestra deseada, la cual cumple con las características de interés del investigador. Aplicándose el instrumento de evaluación y las respuestas obtenidas se codificarán para su respectiva tabulación.

Para que la investigación sea comprendida e interpretada de manera adecuada, se iniciara aplicando los instrumentos de información a la muestra seleccionada para poder obtener la información necesaria de la empresa.

Posteriormente se elaborará gráficos y cuadros estadísticos en base a la información recaudada, para de esta manera interpretar y analizar los resultados, en función de las variables planteadas en la investigación.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVO	OB ESPECIFICOS	METODOLOGIA
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro restaurantes del Perú: caso restaurant tonderos restobar de sullana, 2019	¿Cuáles son las características del control interno del Restaurant Tonderos Restobar de Sullana 2019?	Describir la Caracterización del Control Interno del Restaurant Tonderos Restobar en la ciudad de Sullana 2019	<p>_Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector restaurantes del Perú,2019</p> <p>_Describir las características del control interno de la empresa “Restaurant Tonderos Restobar, Sullana 2019.</p> <p>_Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas de rubro restaurantes del Perú y de la micro empresa “Restaurant Tonderos Restobar”, Sullana 2019</p>	<p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN La investigación corresponde al diseño transversal, porque la investigación se realizará una sola vez en el año 2019. Para estudiar el comportamiento de las variables en estudio.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN La investigación corresponde al tipo descriptivo, porque se limitó a describir las características de las variables en la empresa u organización en estudio.</p> <p>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN. El nivel de la investigación corresponde al nivel no experimental, porque no se manipularán las variables en estudio, solo se describirán las características de las mismas.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA La Población estará dada por la empresa: Restaurant Tonderos Restobar en la ciudad de Sullana, no se aplicará ninguna técnica de muestreo ya que la población es pequeña.</p>

Nota: Fuente: Elaboración propia.

4.7 Principios éticos

Durante el desarrollo de esta tesis se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios jurídicos y éticos que permiten asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico. Para ello, las citas bibliográficas se han transcrito en forma textual (entre comillas), según lo mencionado por cada autor en la respectiva fuente consultada.

V. Resultados

5.1 Resultados

O1: Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes, año 2019.

CUADRO 03 Principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes, año 2019.

AUTOR (ES)	RESULTADOS
SUNCION (2018)	La investigación tuvo como objetivo determinar y describir los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú y de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018. La metodología de la investigación fue tipo cualitativo, descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Utilizó la técnica de la encuesta, entrevista, para el recojo de información hizo uso de un instrumento de recolección de datos a manera de cuestionario pre estructurado con 62 preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al representante legal de la empresa, obteniendo como principales resultados: Restaurante Blanquiroja se encuentra afecto al Régimen general de renta, contando con la autorización para la emisión de boletas de venta y facturas. Su personal está compuesto por 6 trabajadores entre cocineros, ayudante, cajero, personal de atención al público, y encargado de la limpieza. Cinco de ellos se encuentran bajo contrato trimestral, recibiendo remuneración previa presentación de recibo por honorarios, y un trabajador eventual. Controla las entradas de caja a través 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 crédito. No realiza arqueos de caja. No realiza un presupuesto de ingresos y gastos, determina la ganancia del día con la

	<p>diferencia de sus ingresos y gastos. No mantiene un fondo fijo de caja chica, no realiza depósitos bancarios con regularidad, por tanto no realiza la conciliación bancaria.</p>
<p>(MINEZ (2018)</p>	<p>En el presente estudio tiene como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno del área de almacén de las empresas de servicio del Perú y de la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, 2018. Los resultados de esta investigación permitieron que las empresas de servicio mejoren su operatividad, y tomen mejores decisiones. La investigación fue de diseño no experimental – descriptivo. Para llevar a cabo la investigación se tomó como muestra la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. en el cual se aplicó un cuestionario de 10 preguntas de las cuales 5 se aplicó al contador y 5 al encargado de almacén, para esto se realizó la técnica de la entrevista, los resultados de la investigación reportaron: La empresa carece de un MOF, tampoco cuenta con un sistema de control en el área de almacén, por ende tienen dificultades en cuanto al funcionamiento, la información que se brinda es poco confiable. Finalmente se concluye que la empresa carece de un MOF y no cuenta con un sistema de control en el área de almacén, acorde con la necesidad de las mismas, por ello se propone: Implementar un Sistema de Control Interno en el área de almacén; realizar un Manual de Organización y Funciones, e Implementar un sistema de costos, ello ayudara a la empresa a un control óptimo el área de almacén y a su vez servirá como ayuda al encargado de esta área a mejorar su rendimiento tener en claro sus funciones a desarrollar, y su vez mejorar la toma de decisiones en la gestión de sus costos de producción, ya que gracias a estos contribuirá al logro de los objetivos.</p>

<p>CUASPUD Y YANÉZ (2015)</p>	<p>El presente trabajo de investigación ha sido efectuado con un enfoque hacia las empresas del servicio de restaurantes “DISTINTIVO Q ” de la zona de mariscal del distrito metropolitano de Quito. El objetivo es promover la implementación de sistemas de gestión turística sostenible, calidad y profesionalización del equipo humano en los establecimientos turísticos de la ciudad de Quito para el mejoramiento de su competitividad con la realización del cuestionario que consta de 15 preguntas. Tuvimos como resultados: que los restaurantes no tienen un conocimiento claro de cuáles son sus fortalezas y debilidades. Que a pesar de que existen controles internos en la mayoría de los casos no son suficientes por lo que se hace necesario que estos se plasmen por escrito de una forma más explícita y detallada, una de las áreas donde el control interno es más difícil de aplicar es en el área financiera y contable por el giro de negocio estas empresas se enfocan en el área operativa es decir en la preparación de los productos y el servicio al cliente sea óptima por lo que muchas veces se descuida la aplicación de adecuadas políticas de control y el seguimiento que se debe realizar de que estas se estén cumpliendo adecuadamente.</p>
-----------------------------------	---

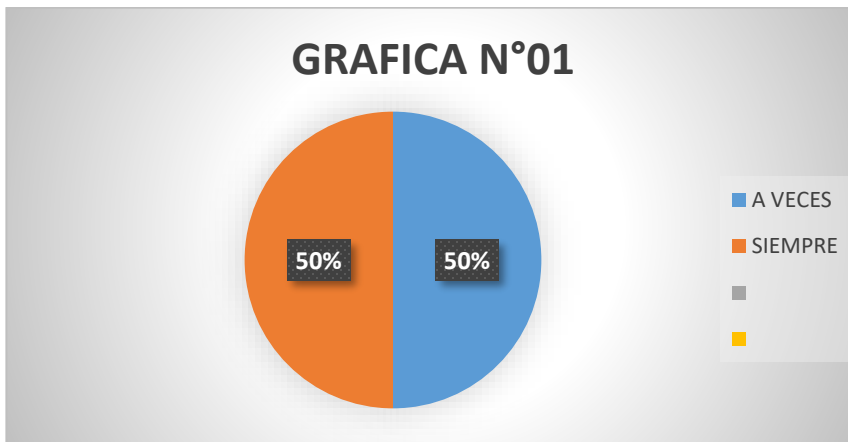
O2: Describir las características del control interno del restaurante “TONDEROS RESTOBAR” de la ciudad de Sullana, año 2019.

TABLA N°01

Nivel del control interno del restaurante “TONDEROS RESTOBAR” de la ciudad de Sullana, año 2019.

1. ¿En la empresa se esclarece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa debe practicar cuando realiza su trabajo?

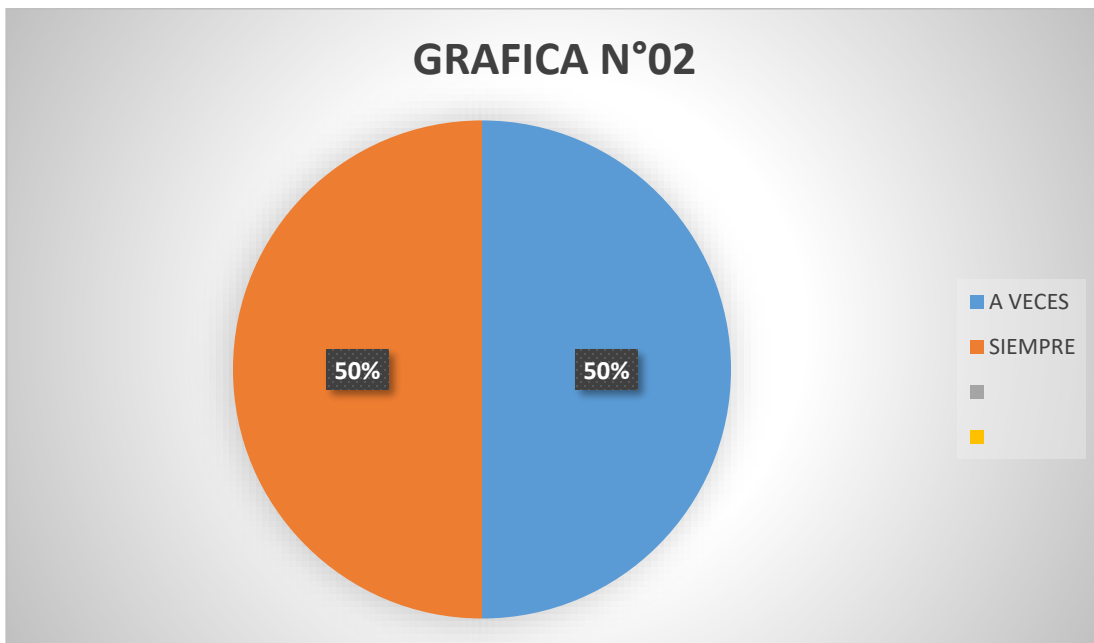
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido
Valido	Nunca	0	0	0
	A veces	4	50	50
	siempre	4	50	50
	Total	8	100,0	100,0



De los 8 encuestados el 50% de los encuestados que conforman la empresa respondieron que a veces se esclarece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa debe practicar cuando realiza su trabajo y el 50% respondieron que siempre.

2. ¿En la empresa se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los trabajadores?

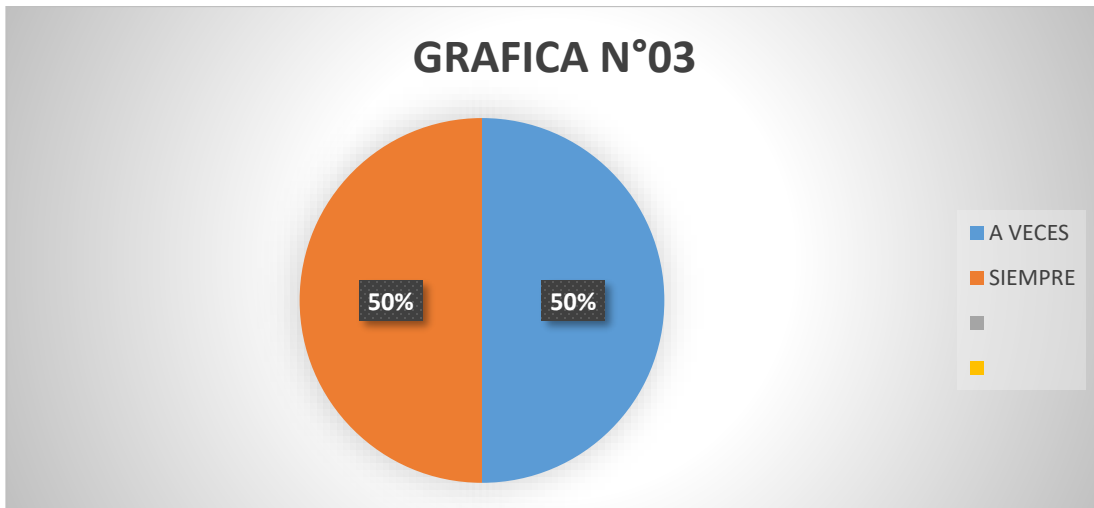
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido
Valido	Nunca	0	0	0
	A veces	4	50	50
	siempre	4	50	50
	Total	8	100,0	100,0



En la empresa se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los trabajadores 50% de los trabajadores responden que siempre y el 50% responden que a veces

3. ¿En la empresa se establece y comunica claramente mecanismos/procedimientos, objetivo, etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción y venta)?

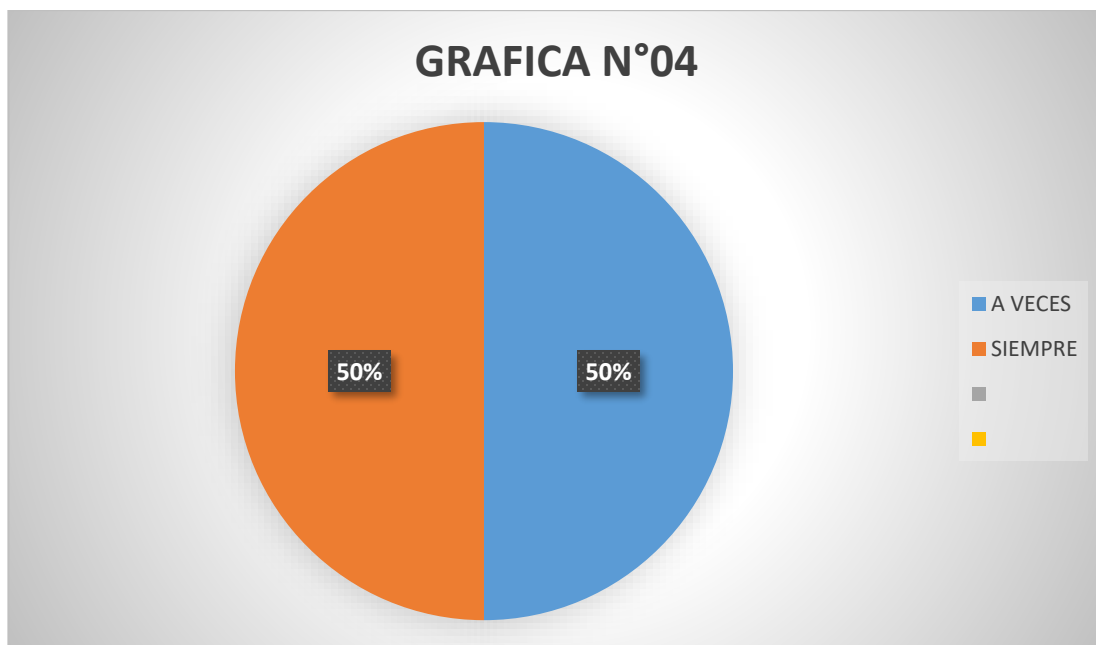
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido
Valido	Nunca	0	0	0
	A veces	4	50	50
	siempre	4	50	50
	Total	8	100,0	100,0



En la empresa se establece y comunica claramente mecanismos/procedimientos, objetivo, etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción y venta, el 50% de los trabajadores responden que siempre y el 50% responden que a veces

4. ¿Los trabajadores de la empresa aplican responsablemente sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño de su trabajo?

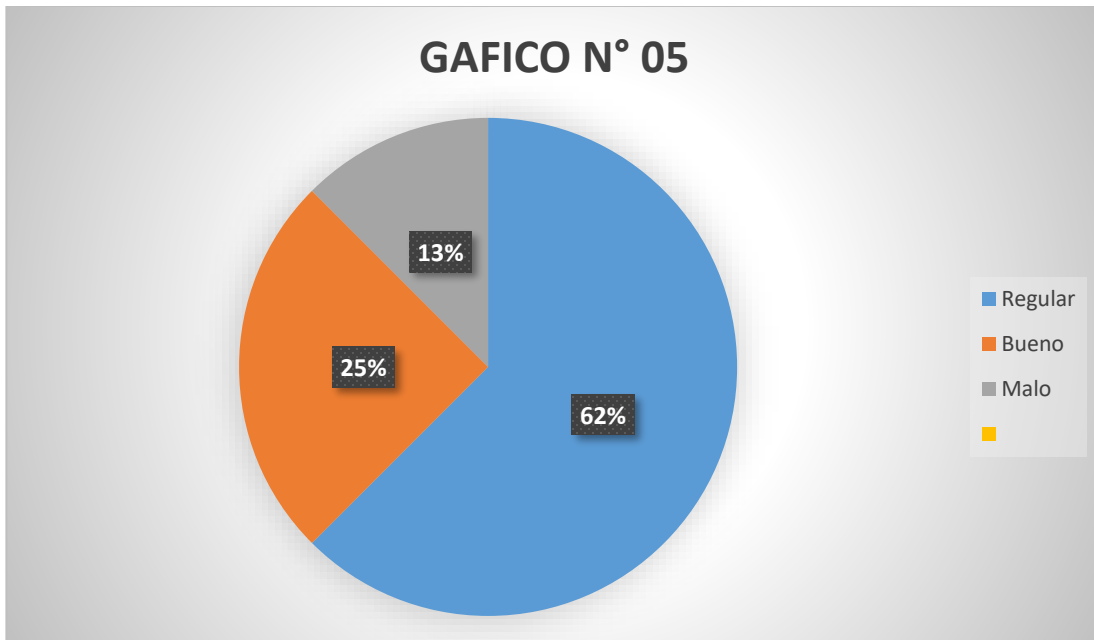
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Nunca	0	0	0
	A veces	4	50	50
	siempre	4	50	50
	Total	8	100,0	100,0



Respecto a la pregunta, Los trabajadores de la empresa aplican responsablemente sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño de su trabajo, el 50% de los trabajadores responden que siempre y el 50% que a veces.

5. ¿En la empresa se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación del riesgo?

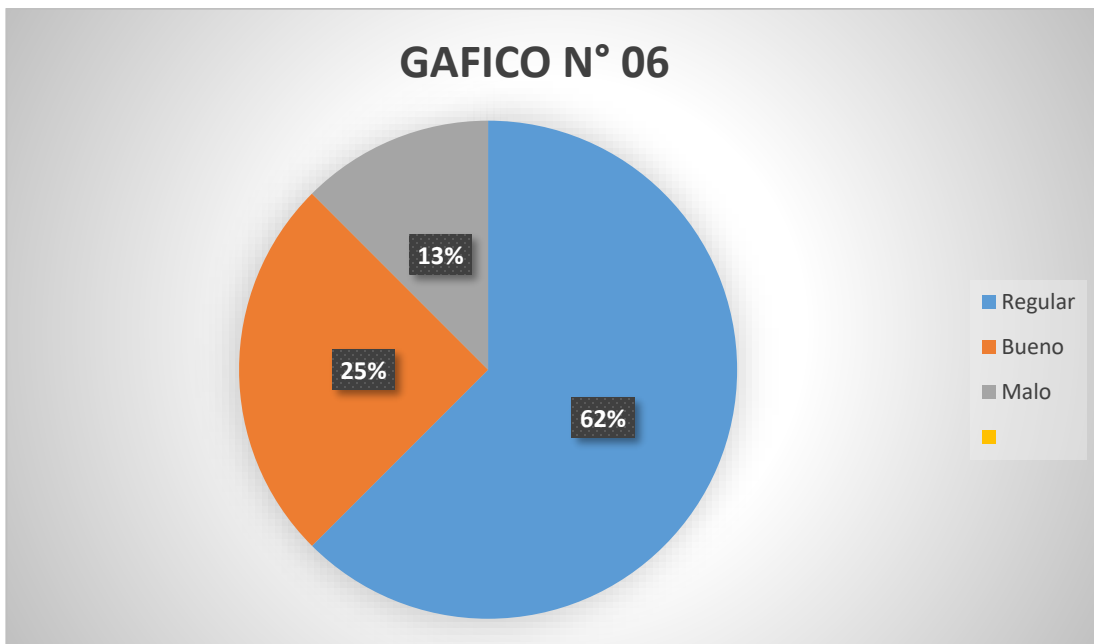
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Nunca	1	13	13
	A veces	5	62	62
	siempre	2	25	25
	Total	8	100,0	100,0



Respecto a la pregunta, En la empresa se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación del riesgo, el 62% de los trabajadores responden a veces, el 25% responde que siempre y el 13% responden que nunca.

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

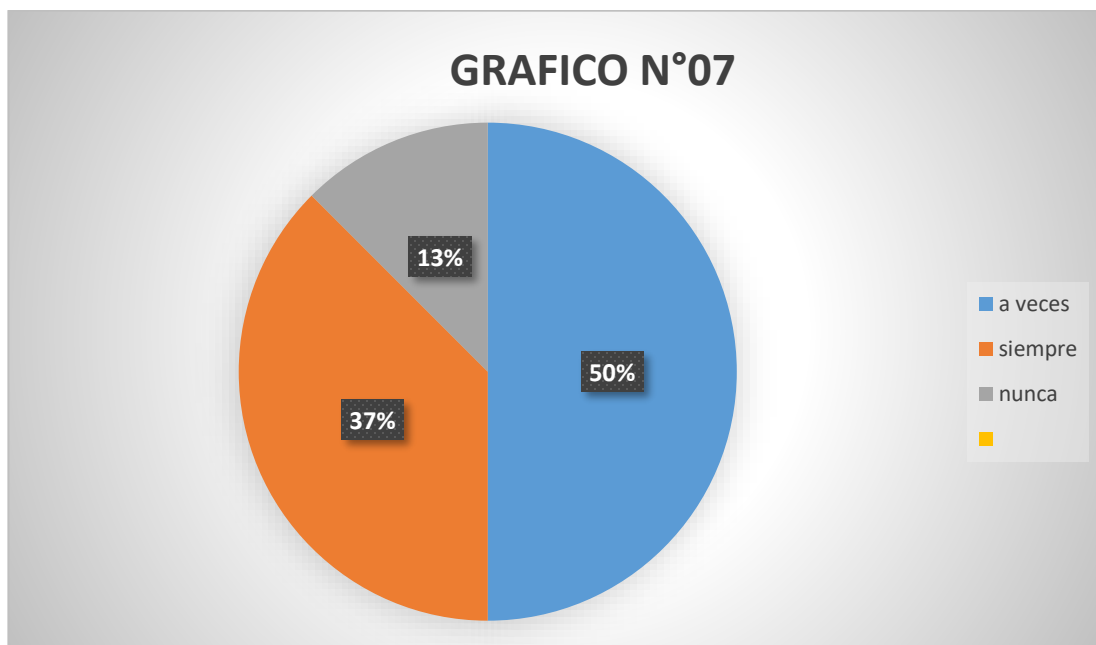
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Nunca	1	13	13
	a veces	5	62	62
	siempre	2	25	25
	Total	8	100,0	100,0



Respecto a la pregunta, En la empresa se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de los platos para establecer estrategias de prevención o disminución, el 62% de los trabajadores responden a veces, el 25% responde que siempre y el 13% responden que nunca

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

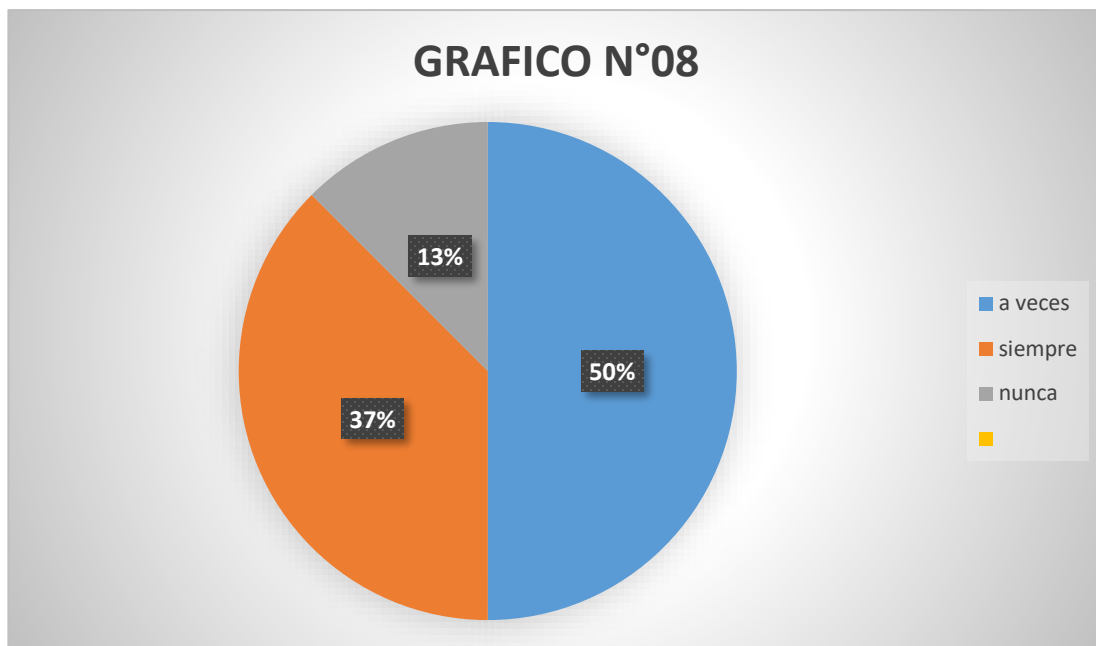
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Nunca	1	13	13
	A veces	4	50	50
	siempre	3	37	37
	Total	8	100,0	100,0



Respecto a la pregunta, En la empresa se toman acciones eficaces para disminuir los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos, el 50% de los trabajadores responden a veces, el 37% responde que siempre y el 13% responden que nunca.

8. ¿En la empresa se aplican mecanismos eficaces dl control interno en las diversas operaciones comerciales (compra de insumos, producción y venta de platos)?

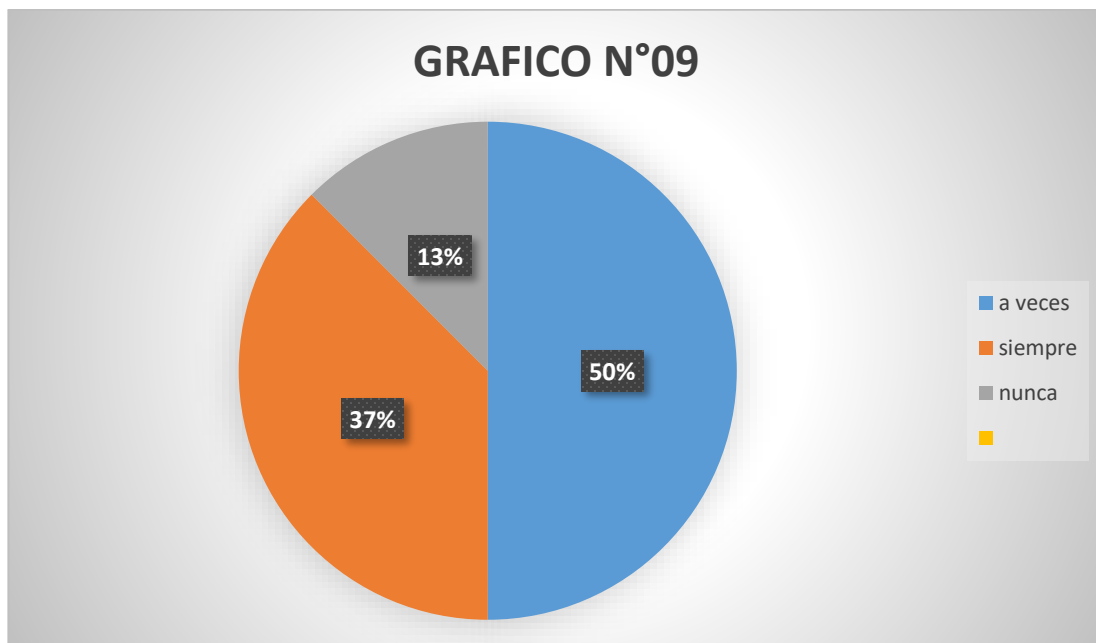
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Nunca	1	13	13
	A veces	4	50	50
	siempre	3	37	37
	Total	8	100,0	100,0



Respecto a la pregunta, En la empresa se aplican mecanismos eficaces dl control interno en las diversas operaciones comerciales (compra de insumos, producción y venta de platos, el 50% de los trabajadores responden a veces, el 37% responde que siempre y el 13% responden que nunca

9. ¿En la empresa se utilizan mecanismos eficaces de control interno para un mejor manejo de los insumos e ingredientes para la producción de los platos?

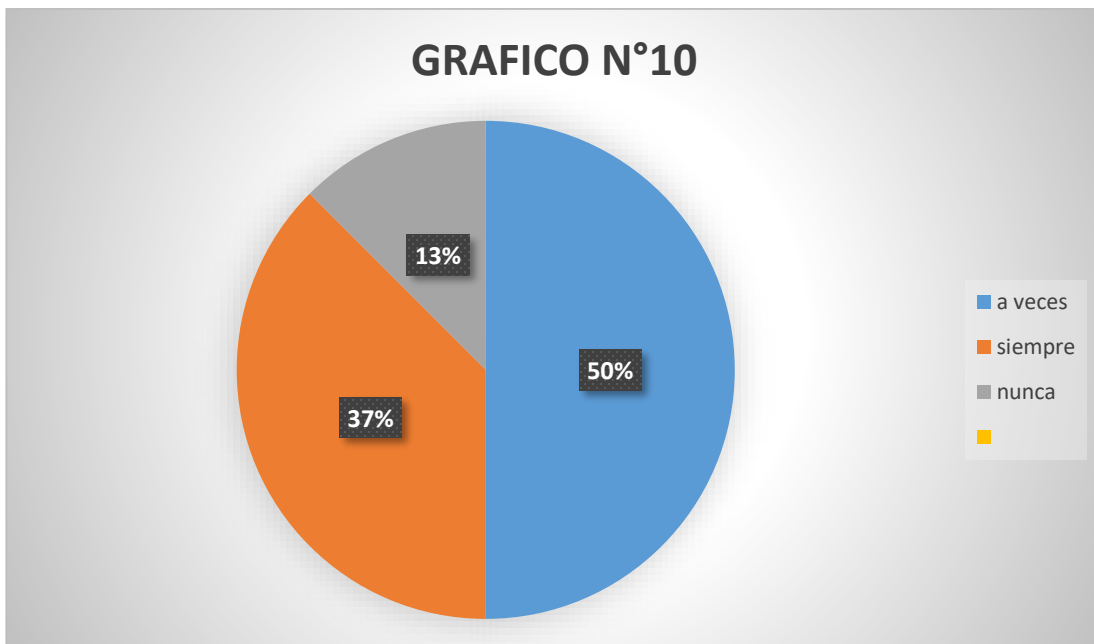
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Nunca	1	13	13
	A veces	4	50	50
	siempre	3	37	37
	Total	8	100,0	100,0



Respecto a la pregunta, En la empresa se utilizan mecanismos eficaces de control interno para un mejor manejo de los insumos e ingredientes para la producción de los platos, el 50% de los trabajadores responden a veces, el 37% responde que siempre y el 13% responden que nunca

10. ¿En la empresa están permanentemente en operación mecanismos de seguridad interna contra robos, hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa?

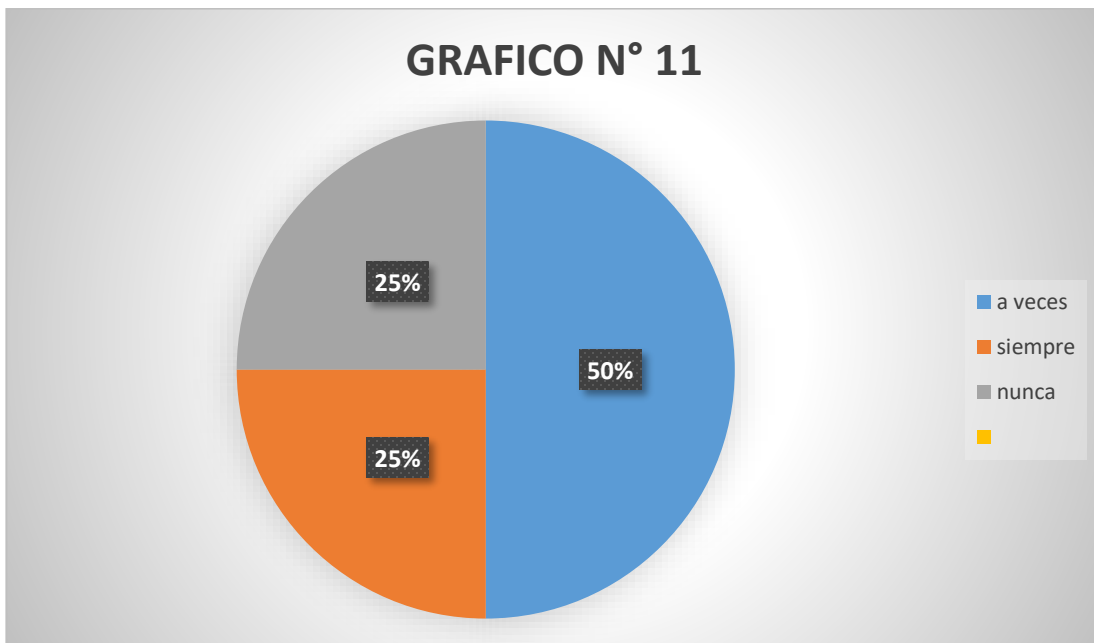
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Nunca	1	13	13
	A veces	4	50	50
	siempre	3	37	37
	Total	8	100,0	100,0



Respecto a la pregunta, En la empresa están permanentemente en operación mecanismos de seguridad interna contra robos, hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa, el 50% de los trabajadores responden a veces, el 37% responde que siempre y el 13% responden que nunca

11. ¿En la empresa se promueve en la presentación de ideas innovadoras para mejorar el control interno?

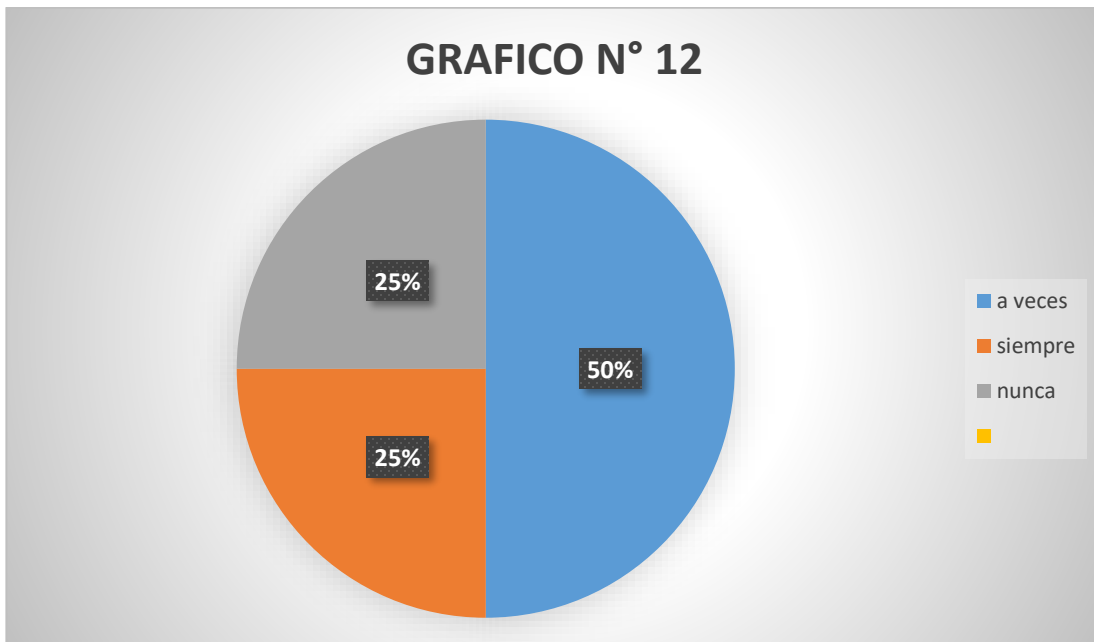
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Nunca	2	13	13
	A veces	4	50	50
	siempre	2	37	37
	Total	8	100,0	100,0



Respecto a la pregunta, En la empresa se promueve en la presentación de ideas innovadoras para mejorar el control interno, el 50% de los trabajadores responden a veces, el 25% responde que siempre y el 25% responden que nunca.

12. ¿En la empresa se promueve en la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones?

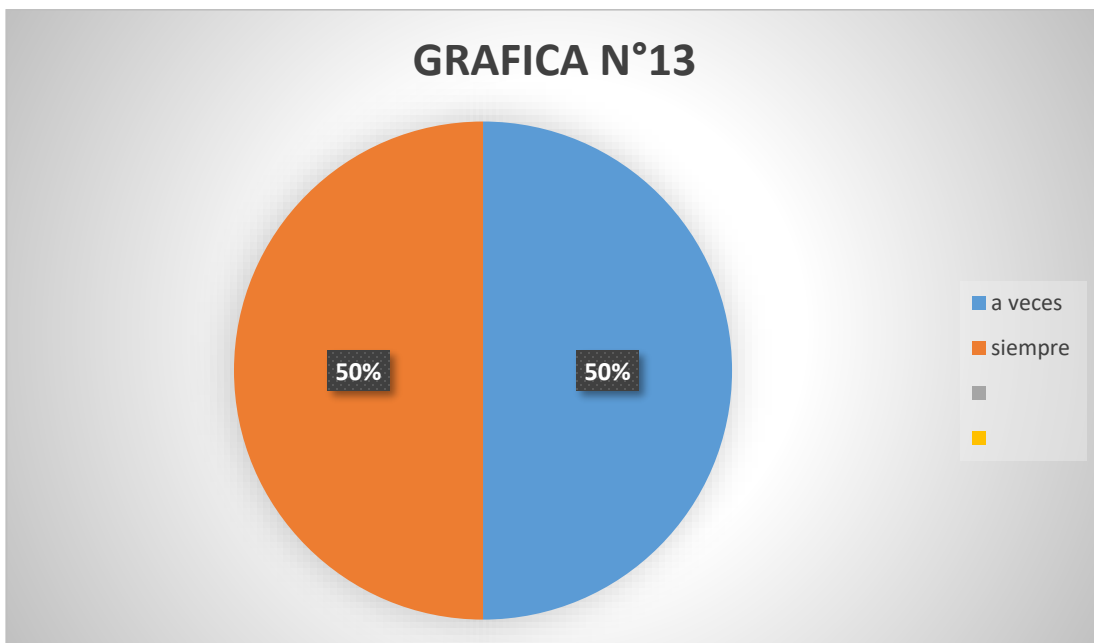
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Nunca	2	13	13
	A veces	4	50	50
	siempre	2	37	37
	Total	8	100,0	100,0



Respecto a la pregunta, En la empresa se promueve en la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones, el 50% de los trabajadores responden a veces, el 25% responde que siempre y el 25% responden que nunca.

13. ¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa la cantidad de venta que realiza diariamente?

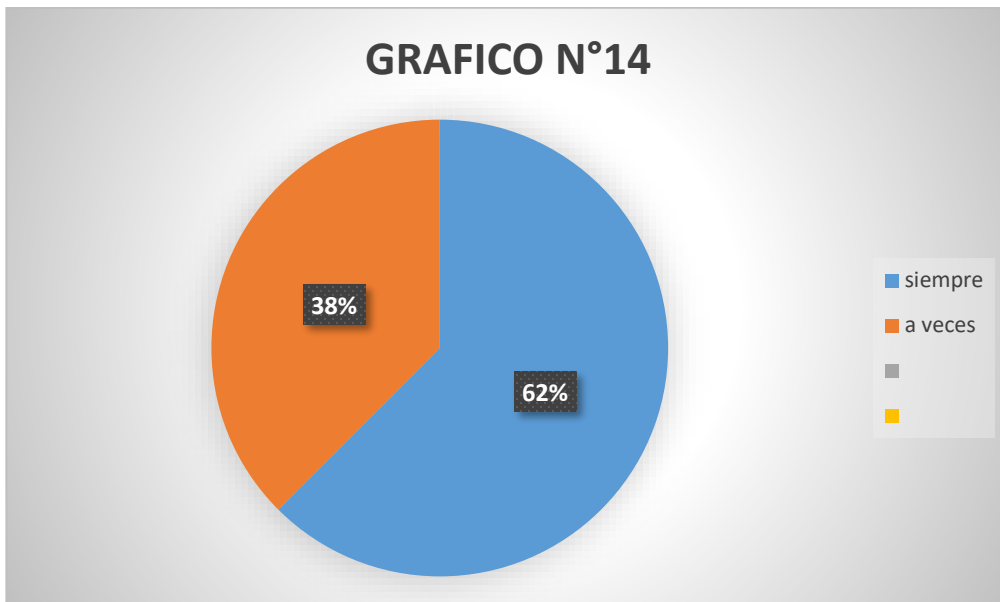
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Nunca	0	0	0
	A veces	4	50	50
	Siempre	4	50	50
	Total	8	100,0	100,0



Respecto a la pregunta, En la empresa se controla eficazmente y supervisa la cantidad de venta que realiza diariamente, el 50% de los trabajadores responden a veces Y el 50% responde que siempre.

14. ¿En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diaria de la cantidad de platos elaborados y de la cantidad de insumos utilizados diariamente?

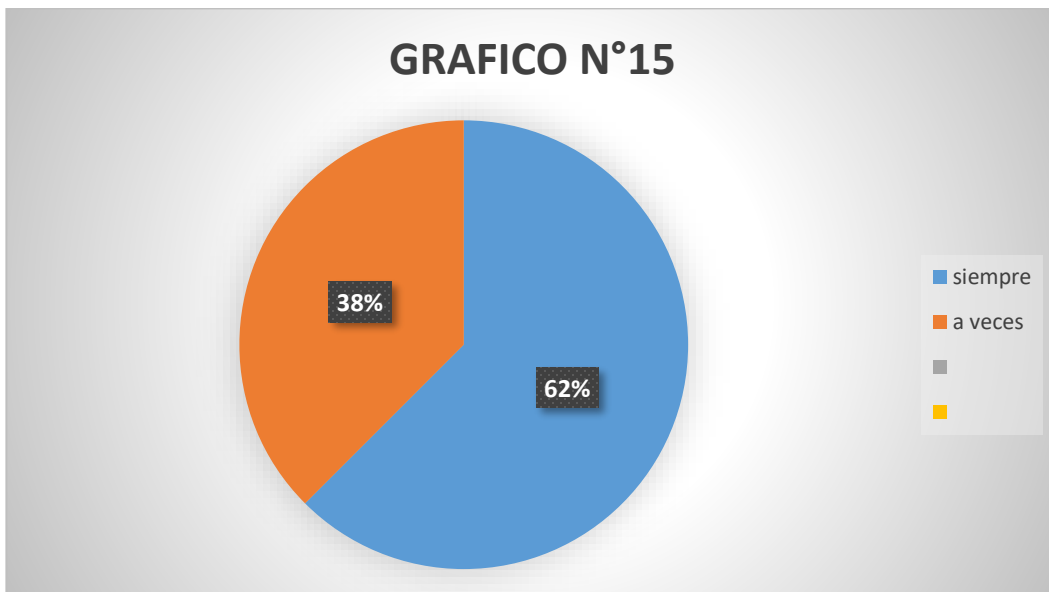
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Nunca	0	0	0
	A veces	3	38	38
	Siempre	5	62	62
	Total	8	100,0	100,0



Respecto a la pregunta, En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diaria de la cantidad de platos elaborados y de la cantidad de insumos utilizados diariamente, el 38% de los trabajadores responden a veces Y el 62% responde que siempre

15. ¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de los platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente?

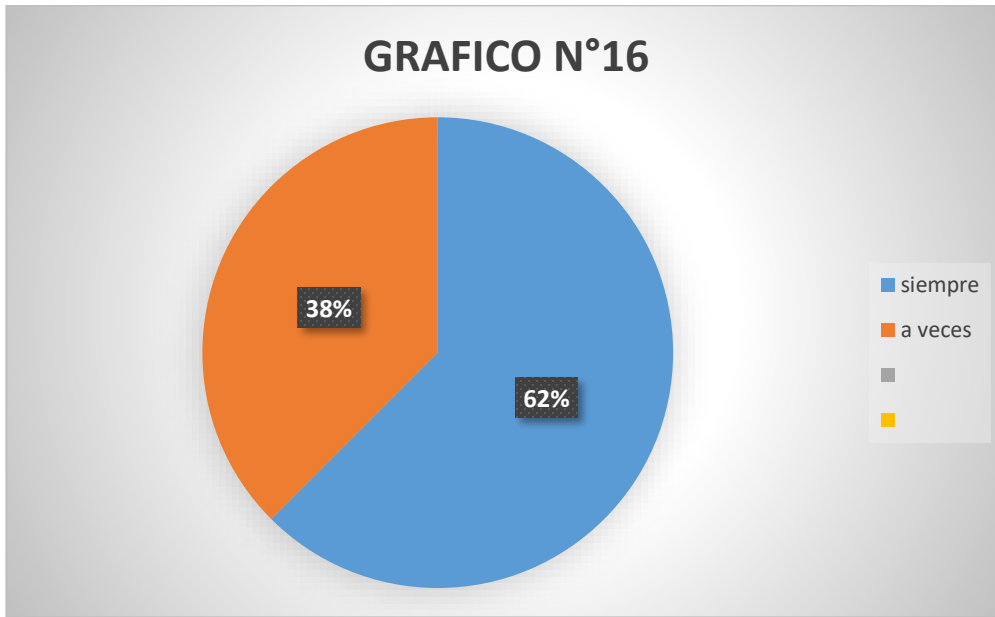
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Nunca	0	0	0
	A veces	3	38	38
	Siempre	5	62	62
	Total	8	100,0	100,0



Respecto a la pregunta, En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de los platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente, el 38% de los trabajadores responden a veces Y el 62% responde que siempre

16. ¿En la empresa se realiza un control eficaz de egresos e ingresos de las operaciones comerciales?

		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido
Válido	Nunca	0	0	0
	A veces	3	38	38
	Siempre	5	62	62
	Total	8	100,0	100,0



Respecto a la pregunta, En la empresa se realiza un control eficaz de egresos e ingresos de las operaciones comerciales, el 38% de los trabajadores responden a veces Y el 62% responde que siempre

CUADRO 4

El control de interno en las principales áreas o actividades del restaurante
“TONDEROS RESTONBAR” de la ciudad de Sullana, año 2019.

N°	Actividad o áreas / Ítems	RESPUESTAS
TESORERIA		
1	¿Considera que el área de tesorería recauda, custodia y deposita eficazmente los bienes financieros de la empresa?	No, porque los niveles de eficiencia no son los adecuados dado que existe deficiencias principalmente en la recaudación por la falta de fiabilidad de la información brindada en la venta de platos por los mozos y/o cocineros.
2	¿Considera que el área de tesorería ejecuta eficientemente retiros y pagos ordenados por la gerencia de la empresa?	Sí, Porque están supervisados y verificados directamente por la gerencia de la empresa
3	¿Considera que el área de tesorería organiza y realiza eficazmente la cobranza a los consumidores del restaurant?	Sí, pero siempre y cuando reciban información fiable por los mozos y cocineros de los pedidos y entrega de platos y bebidas a los clientes.
4	¿Considera que el área de tesorería organiza y realiza eficazmente las compras de los ingredientes e insumos que utiliza el restaurante?	No, porque no tiene el control total por la variación de precios de los ingredientes y la no emisión de } boletas o facturas de algunos los proveedores
5	¿Cuáles son las deficiencias que tienen para la compra de ingredientes?	Los proveedores no están formalizados y por lo tanto no emiten boleta o factura, lo cual dificulta el control de gastos. Así mismo la calidad de los

		ingredientes no es uniforme, es muy variado.
6	¿Qué deficiencias tiene en caja la empresa?	Depende de la información que brinde el mozo. Si el mozo altera la información entonces en caja también incurre en el mismo error en perjuicio de la empresa
7	Porque no hay una adecuada recaudación en caja?	Porque no tiene la información de cocina de las salidas de los platos, solo cuenta con la información que brinda el mozo, lo cual constituye una de las mayores deficiencias.
8	¿Porque no se hacen liquidaciones diarias en la empresa?	Porque los platos se preparan a pedido, es decir no existen platos preparados, sino que se prepara solo a pedidos.
9	¿La empresa realiza depósitos en entidades financieras?	Si se realizan depósitos bancarios, el cual está representado por el ingreso por ventas.
10	¿Cómo se realiza las compras de ingredientes e insumos?	Algunas compras se realizan por pedidos y otros se compran diariamente en forma personalizada
11	¿Se realiza el Control de entrada y salida de efectivo?	Si se realiza a través de una libreta de apuntes.
12	¿En su empresa se realiza control de Suministros?	Generalmente solo se evita el gasto excesivo, pero no existe un mecanismo de control específico, tanto en el agua, luz, teléfono, etc.

PERSONAL		
13	¿Considera que los trabajadores reciben puntualmente sus salarios?	Todos los trabajadores reciben puntualmente sus salarios.
14	¿La totalidad de trabajadores de la empresa se encuentran en planillas?	No se encuentran en planillas los trabajadores de la empresa.
15	¿La empresa realiza el pago del CTS correspondiente a los trabajadores?	Debido a que los trabajadores no se encuentran en planilla no se realiza el pago del CTS respectivo.
16	¿Cuál es el sueldo mínimo y máximo de los trabajadores de la empresa?	El sueldo do minino que recibe un trabajador en mi empresa es de 900 soles y el sueldo máximo es 1.500 soles.
17	¿Cómo se lleva el control de asistencia en la empresa?	Si se lleva un control de asistencia, en forma manual, en un cuaderno de asistencia.
ATENCION AL CLIENTE		
18	¿Considera que en la preparación de los platos se realiza eficazmente el control de los ingredientes?	No, porque se tiene control con en rendimientos aproximados de los ingredientes que en algunos casos no se cumplen y se gasta un poco más de lo previsto.
19	¿Considera que los mozos brindan eficazmente la información sobre pedidos y entrega de platos a los clientes para la elaboración de la factura o boleta respectiva?	No, porque requiere supervisión permanente, cuando se deja de hacerlo comienza las deficiencias de la información.
20	¿Su empresa realiza publicaciones en FACEBOOK?	Si porque cuenta con personal especializado en redes

CUADRO N°05

Análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú, rubro restaurantes y el restaurante “TONDEROS RESTOBAR” de la ciudad de Sullana, año 2019

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADOS DE LA COMPARACIÓN
Ambiente de control	<p>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.</p>	<p>En el restaurante “TONDEROS RESTOBAR”, A veces no se establece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo, además no se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los trabajadores y no comunican claramente mecanismos/procedimientos, políticas, objetivos etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta). También los trabajadores no aplican responsablemente sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño de su trabajo.</p>	<p>Coinciden porque presentan similitud de realidad</p>

Evaluación de riesgo	<p>“Las empresas no emplean elementos de control interno en su gestión, escasean de un reglamento interno de trabajo, no aplican normas de seguridad en sus empresas, no cuentan con extintores, ni detectores de humo, el personal que realiza las labores de cocina no cuentan con instrumentos necesarios como guantes, mascarillas, gorros; los pisos son de tierra y las instalaciones son bastantes precaria. Esto conlleva a que las deficiencias de los mecanismos de control interno afectan negativamente en la gestión de los restaurantes”.</p>	<p>En el restaurante “TONDEROS RESTOBAR”, A veces no se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos. A demás no se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución.</p>	<p>Coinciden porque presentan similitud de realidad</p>
Actividades de control	<p>“En la empresa el proceso de selección de ingredientes y la gestión de calidad las MYPES del Rubro restaurantes son dos puntos que aún están muy lejos de estar en estándares óptimos que permitan realizar una correcta gestión de los negocios. La empresa que debe preocuparse porque sus clientes tengan la mejor atención y los mejores productos y esto solamente se logra con personal preparado. El manejo de los productos, ingredientes por parte de los proveedores dista mucho de ser un empleo de calidad.</p>	<p>En el restaurante “TONDEROS RESTONAR”, A veces no se aplica mecanismos eficaces del control interno en las diversas operaciones comerciales (compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos. Además en la empresa no se utiliza mecanismos eficaces de control interno para un mejor manejo de los insumos e ingredientes para la producción de los platos. En la empresa no realizan operación de mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa.</p>	<p>Coinciden porque presentan similitud de realidad</p>

<p>Información y comunicación</p>	<p>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 a la información y el sabor de sus platos.</p>	<p>En el restaurante “TONDEROS RESTOBAR”, A veces no ayudan a los trabajadores a presentar ideas innovadoras para mejorar el control interno. Además no se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones de la empresa en sus diversas etapas.</p>	<p>Coinciden porque presentan similitud de realidad</p>
<p>Supervisión y monitoreo</p>	<p>Los resultados indican que el 93% de las empresas en investigación cuentan con extintores operativos vigentes y señalización de las zonas de escape y seguridad en caso de emergencia. En cumplimiento del D.L. Se pudo obtener información que sólo 10% de empresas en estudio mantienen a sus trabajadores registrados en el Ministerio de Trabajo (MTPE), el 77% mantiene algunos registrados. La mayoría presenta un control interno con algunas deficiencias en sus diversos procesos. Se concluye que el inadecuado control interno afecta negativamente sus resultados de gestión</p>	<p>En el restaurante “TONDEROS RESTOBAR”, a veces no se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente.</p>	<p>Coinciden porque presentan similitud de realidad</p>

Fuente: Elaboración propia

5.2 Análisis de resultados

Respecto al primer objetivo específico, Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú, rubro restaurantes, 2019.

Carhuachinchay(2016) De la revisión literaria se puede observar que, la mayoría (>75%) de las empresas del sector servicio presentan un control interno con algunas deficiencias en sus diversos procesos.

Domínguez (2016) También, hay empresas que se rehúsan a modernizar sus restaurantes, porque piensan que los turistas buscan sitios rústicos y comida artesanal, y esto impide a que apliquen mecanismos de control interno, carecen de un reglamento interno de trabajo, no aplican normas de seguridad en sus establecimientos, no cuentan con extintores, ni detectores de humo, el personal que realiza las labores de cocina no cuenta con implementos necesarios como guantes, mascarillas, gorros; los pisos son de tierra y las instalaciones son bastante inestables y esto afecta negativamente en la gestión de restaurantes. Además cuentan con un almacén que no cumple con las normas básicas tales como ventilación y luz, salida de emergencia, etc. Así mismo, se observó conocimientos muy limitados del personal, en las técnicas de logística.

Respecto al segundo objetivo específico, Describir las características del control interno del restaurante “TONDEROS RESTOBAR” de la ciudad de Sullana, año 2019, los resultados indican que se encuentra en nivel Regular (75.0%) y Bueno (25.0%).

A continuación se realiza una descripción del control interno del restaurante “TONDEROS RESTOBAR” de la ciudad de Sullana, considerando las características del sistema COSO

Respecto a la dimensión Ambiente De Control, los resultados indican que se encuentra en nivel regular (50.0%), Bueno (37.5%) y Malo (12.5%). En el análisis por preguntas encontramos que A veces no se establece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo, además no se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los trabajadores y no comunican claramente mecanismos/procedimientos, políticas, objetivos etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y

venta). También los trabajadores no aplican responsablemente sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño de su trabajo. Respecto a la dimensión Evaluación De Riesgo, los resultados indican que se encuentra en nivel Regular (50.0%), Bueno (25.0%) y Malo (25.0%). Así mismo en el análisis por preguntas encontramos que en la empresa no se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos. Además no se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución.

Respecto a la dimensión Actividades De Control, los resultados indican que se encuentra en nivel Regular (37.5%), Bueno (37.5%) y Malo (25.0%). Así mismo en el análisis por preguntas encontramos que no se aplica mecanismos eficaces del control interno en las diversas operaciones comerciales como compra de ingredientes, producción y venta de platos, Además en la empresa no tienen mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa Respecto a la dimensión Información Y Comunicación, los resultados indican que se encuentra en nivel Regular (50.0%), Malo (37.5%) y Bueno (12.5%). Así mismo en el análisis de resultados encontramos que en la empresa no se promueve en los trabajadores la presentación de ideas innovadoras para mejorar el control interno y además no se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades de los trabajadores para el control interno eficaz en las operaciones Respecto a la dimensión Supervisión Y Monitoreo, los resultados indican que se encuentra en nivel Regular (50.0%), Bueno (37.5%) y Malo (12.5%). Así mismo en el análisis por preguntas encontramos que en la empresa a veces no se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente. Respecto al análisis de las principales actividades de la empresa del restaurante “TONDEROS RESTOBAR” de la ciudad de Sullana tenemos que en el área de tesorería presenta deficiencias en el control de las compra de ingredientes para la preparación de los

platos porque a algunos proveedores no entregan boleta o factura por ser informales, así como por la variabilidad de los precios, Además las compras de ingredientes de realizan por pedidos y otros se compran diariamente en forma personalizada. Así mismo, el área de tesorería presenta deficiencias en la recaudación del ingreso en la atención al cliente por la falta de fiabilidad de la información que se le brinda. Además existen deficiencias en la caja porque depende de la información que brinde el mozo, y si el mozo altera la información entonces en caja también incurre en el mismo error en perjuicio de la empresa. También en la empresa no hay una adecuada recaudación en caja porque no tiene la información de cocina de las salidas de los platos, solo cuenta con la información que brinda el mozo, lo cual constituye una de las mayores deficiencias. Sin embargo la empresa si realiza depósitos bancarios, el cual está representado por el ingreso por ventas. Además la empresa si tiene un control de entrada y salida de efectivo que se realiza a través de una libreta de apuntes. Asimismo en la empresa no se realizan liquidaciones diarias, porque los platos se preparan a pedido es decir no existen platos preparados, sino que se prepara solo a pedidos. También no se realiza un control de suministros porque generalmente solo se evita el gasto excesivo, no existe un mecanismo de control específico, tanto en el agua, luz, teléfono, etc. Respecto al área de personal, el propietario manifiesta que los trabajadores no se encuentran en planilla, no realiza el pago del CTS. También en la empresa si se lleva un control de asistencia, en forma manual, en un cuaderno de asistencia. Asimismo, en el área de atención al cliente se presentan dificultades para el control de los ingredientes en el área de la cocina y en la entrega de la información de pedido y entrega de platos, lo cual significa que no existe congruencia en la información, asimismo cuenta con seguridad en la puerta de ingreso para cuidar los bienes de la empresa como las pertenencias de los clientes

Respecto al tercer objetivo específico, realizar un análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú y el restaurante “TONDEROS RESTOBAR” de la ciudad de Sullana, año 2019.

Respecto al ambiente de control

En el restaurante “TONDEROS RESTOBAR”, A veces no se establece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo, además no se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los trabajadores y no comunican claramente mecanismos/procedimientos, políticas, objetivos etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta). También los trabajadores no aplican responsablemente sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño de su trabajo.

Estos resultados coinciden en su mayoría con los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú.

Respecto a evaluación de riesgo

En el restaurante “TONDEROS RESTOBAR”, A veces no se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos. A demás no se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución.

Estos resultados coinciden en su mayoría con los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú.

Respecto a actividades de control

En el restaurante “TONDEROS RESTOBAR”, A veces no se aplica mecanismos eficaces del control interno en las diversas operaciones comerciales (compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos. Además en la empresa no se utiliza mecanismos eficaces de control interno para un mejor manejo de los insumos e ingredientes para la producción de los platos. En la empresa no realizan operación de

mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa. Estos resultados coinciden en su mayoría con los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú.

Respecto a la información y comunicación

En el restaurante “TONDEROS RESTOBAR”, A veces no ayudan a los trabajadores a presentar ideas innovadoras para mejorar el control interno. Además no se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones.

Estos resultados coinciden en su mayoría con los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú.

Respecto a la Supervisión y monitoreo

En el restaurante “TONDEROS RESTOBAR”, a veces no se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente.

Estos resultados coinciden en su mayoría con los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú.

VI. Conclusiones

Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes, año 2019.

1. Suncion(2018) En su tesis llega a la conclusión de que la empresa controla las entradas de caja a través de liquidaciones diarias, confrontando los comprobantes de pago emitidos, por ventas en efectivo o con los reportes del POS (Punto de venta) emitidos por pago con tarjetas de crédito. No es política de la empresa realizar arqueos de caja. No mantiene un fondo fijo de caja chica para gastos eventuales menores, no realiza depósitos bancarios con regularidad (a diario) no realiza conciliaciones bancarias. Las compras (diarias) son pagadas en efectivo, incumpliendo la norma de bancarización o Ley para la Lucha contra la Evasión y para la Formalización de la Economía LEY N° 28194.
2. Santillan(2017) En su tesis concluye que la investigación de la literatura oportuna y de los resultados encontrados en el presente trabajo de investigación, se puede inferir que tanto en las empresas en general de todo el país como en la Pollería Casa Blanca , del distrito de Juanjui, concluimos que las empresas en Juanjui han descuidado de unos de los primordiales que es el ser humano (trabajadores) puesto que ellos no vienen realizando capacitaciones de acuerdo al desempeño laboral que vienen realizando y asimismo deben realizar una implementación del sistema las cuales estén dirigidos a un eficiente desarrollo de su operaciones.
3. Minez(2018) En su tesis concluye que la empresa carece de un MOF y no cuenta con un sistema de control en el área de almacén, acorde con la necesidad de las mismas, por ello se propone: Implementar un Sistema de Control Interno en el área de almacén; realizar un Manual de Organización y Funciones, e Implementar un sistema de costos, ello ayudara a la empresa a un control

óptimo el área de almacén y a su vez servirá como ayuda al encargado de esta área a mejorar su rendimiento tener en claro sus funciones a desarrollar, y su vez mejorar la toma de decisiones en la gestión de sus costos de producción, ya que gracias a estos contribuirá al logro de los objetivos.

Describir las características del control interno del restaurante “TONDEROS RESTOBAR” de la ciudad de Sullana, año 2019.

1. Respecto al ambiente de control se concluye que no se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los trabajadores y no comunican claramente mecanismos procedimientos, políticas, objetivos de control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta). Asimismo, no se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos.
2. No se maneja el kardex como herramienta de control de materiales, lo cual indica que los trabajadores no tienen conocimiento del stock de los productos. Dado a ello no se emiten reportes al área de administración para que realicen las gestiones respectivas y así poder abastecer al almacén.
3. Con lo que respecta al área de compras existen deficiencias, ya que las compras se realizan en forma personalizada y los proveedores son mayormente informales por lo que no emiten comprobantes de pago (boletas y facturas) y los precios de los productos varían continuamente.
4. En el área de personal se determinó Las remuneraciones se pagan directamente al trabajador, no se les entrega una boleta de pago, esto indica que el trabajador no sabe si está gozando de los beneficios laborales.
5. Así mismo en el área de atención al cliente existen deficiencias en el control de ingredientes y la información para el registro de pedidos y entrega de platos preparados.

Realizar un análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú y el restaurante “TONDEROS RESTOBAR” de la ciudad de Sullana, año 2019.

Después de realizar la comparación entre los resultados obtenidos del objetivo 1 y 2 se concluye que el restaurante “TONDEROS RESTOBAR” coincide con la realidad de las micro y pequeñas empresas de servicio a nivel nacional.

1. Del análisis de resultado se observa que coincide ya no cuentan con capacitación al personal realidad a la empresa Tonderos Restobar, en la cual los trabajadores no cuentan con un programa de capacitación.
2. Del análisis de resultado se observa que coincide que el control interno en las diferentes áreas como: Caja, cocina y procesos de compra son deficientes realidad a la empresa Tonderos Restobar, donde el área de caja, cocina y procesos de compras no cuentan con las medidas de control necesarias.
3. Del análisis de resultados se observa que coincide que no tienen a sus trabajadores registrados en planilla y que no cuentan con sus beneficios de acuerdo a ley realidad que se asemeja a la empresa Tonderos Restobar donde no tiene a sus trabajadores en planillas dado a ello no cuentan con sus beneficios de ley.
4. Del análisis de resultados coincide en que no se lleva un adecuado control en lo que respecta a ingredientes para la preparación de plato realidad a la empresa Tonderos Restobar donde no llevan un adecuado control.
5. Del análisis de resultados coincide en que las empresas deben preocuparse para brindar a sus clientes una mejor atención y un producto de calidad realidad a la empresa Tonderos Restobar ya que esta empresa no se preocupa tanto en mejorar la atención a sus clientes y en brindar productos de calidad.

Referencias bibliográficas

- A., L. (2012). *IMPLANTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA MEJORA DEL ABASTECIMIENTO DEL PROGRAMA DE DESARROLLO PRODUCTIVO AGRARIO RURAL- AGRORURAL OTUZCO 2012*. Tesis para optar el título profesional de contador público, ULADECH - CHIMBOTE, Facultad de Ciencias Contables, Trujillo. Recuperado el 03 de mayo de 2016
- Auditool. (2015). *Sistema de información y comunicación COSO III. Principio 13*. <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3194-sistema-de-informacion-y-comunicacion-coso-iii-principio-13>.
- Auditool. (18 de 02 de 2015). *Sistema de Información y Comunicación COSO III*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3194-sistema-de-informacion-y-comunicacion-coso-iii-principio-13>
- Castro, J. (2011). *IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE TESORERIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANTA - HUARAZ - 2011*. ULADECH, Escuela de Contabilidad. Huaraz: ULADECH. Recuperado el 11 de Mayo de 2016
- Cuaspu, E., & Yáñez, D. (2015). *Diseño de un Sistema de Control Interno para las Empresas de Servicios de Restaurantes "Distintivo Q" de la Zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito - Ecuador.
- Cubas, S., & Solano, C. (2018). *El Control Interno del Almacén y su Incidencia en la Rentabilidad de las Ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores, 2018*. Lima - Perú.
- Domínguez , A. (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”*, realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Ayabaca: REPOSITORIO ULADECH.

- E., S. (2013). *LA OPTIMIZACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS EN EL DEPARTAMENTO DE ALMACEN DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL PERU - 2013*. ULADECH, Escuela de Contabilidad. Chimbote: ULADECH. Recuperado el 11 de Mayo de 2016
- Gámez, I. (2010). *CONTROL INTERNO EN LAS AREAS DE APROVISAMIENTO DE LAS EMPRESAS PUBLICAS SANITARIA DE ANDALUCIA*. Universidad de Málaga, Economía y Administracion de Empresas. Málaga: SPICUM. Recuperado el 13 de Mayo de 2016
- García Batista, D. (2010). *METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI) EN EL ISMMM*. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/ACTIVIDADES%20DE%20CONTROL.htm>
- García, D. (2010). *Actividades de Control*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/ACTIVIDADES%20DE%20CONTROL.htm>
- García, G. (2014). *EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO MATERIALES DE CONSTRUCCION, EN LA PROVINCIA DE SULLANA - 2014*. ULADECH, Escuela Profesional de Contabilidad. Sullana: ULADECH. Recuperado el 11 de Mayo de 2016
- Garzon, F. (2011). *DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COMPAÑIA DATUGOURMET CIA LTDA*. Previa a la obtencion del titulo de ingenieria en contabilidad y auditoria, contadora publica autorizada, Univesidad Central de Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas , Quito. Recuperado el 16 de Mayo de 2016
- Mendoza, F. (2014). *EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE CONTROL DEL GASTO Y RECUDACION DE IMPUESTOS DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE PIURA - 2014*. ULADECH, Escuela Profesional de Contabilidad. Piura: ULADECH. Recuperado el 11 de Mayo de 2016
- MINEZ ANICETO, L. K. (2018). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO DEL PERÚ:*

- CASO INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. TRUJILLO, 2018. TRUJILLO: REPOSITORIO ULADECH.
- Mínez, K. (2018). *Caracterización del Control Interno del Área de Almacén de las Empresas de Servicio del Perú: Caso Inversiones Rivelino Porras E.I.R.L. Trujillo, 2018.* Trujillo - Perú.
- Pérez, P. (26 de 01 de 2007). *Los cinco componentes del Control Interno.* Obtenido de https://degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno/
- Rojas, W. (2007). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS ELECTRONICOS.* tesis para optar el título profesional de contador publico, Universidad San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Economicas, Guatemala. Recuperado el 13 de Mayo de 2016
- Romero, J. (2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO.* <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>.
- Romero, J. (2012). *Romero, J. (31 de 08 de 2012). Control Interno y sus 5 componentes según COSO. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>. <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>.*
- Santillán, M. (2017). *Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Pollos a la Blanca, Juanjui, 2017.* Juanjui - Perú.
- SUNCION APESTEGUIA, M. C. (2018). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL RUBRO RESTAURANTES DEL PERÚ. CASO: SERVICIOS GENERALES MEDSUN RESTAURANTE BLANQUIROJA – PIURA, 2018.* PIURA: REPOSITORIO ULADECH.
- Tapia, S. (2014). *ANALISIS DE CONTROL INTERNO EN EL ALMACEN DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA HESIL E.I.R.L. DE LA PROVINCIA DE SULLANA - 2014.* ULADECH, Escuela Profesional de Contabilidad. Sullana: ULADECH. Recuperado el 11 de Mayo de 2016

Velásquez, D. (2018). *Sistema de Control Interno Contable para Mejorar las Operaciones Financieras del Restaurante El Arrefice Mar y Tierra de la Ciudad de Manta provincia de Manabí*. Manabí - Ecuadpr.

ANEXOS
ANEXO N° 01
CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES DE LA EMPRESA

Código:

Fecha:

INSTRUCCIÓN

Estimado trabajador del Restaurant TONDEROS RESTOBAR. de la ciudad de Sullana, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a caracterizar el control interno de la empresa, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Para lo cual marcará su respuesta para cada una de las preguntas en uno de los recuadros que se indica:

1= Nunca 2= A veces 3= Siempre

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Nunca	A veces	Siempre
Ambiente de control				
01	¿En la empresa se establece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo?			
02	¿En la empresa se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los trabajadores?			
03	¿En la empresa se establecen y comunican claramente mecanismos/procedimientos, políticas, objetivos etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta)?			
04	¿Los trabajadores de la empresa aplican responsablemente sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño de su trabajo?			
Evaluación del Riesgo				

05	¿En la empresa se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos?			
06	¿En la empresa se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución?			
07	¿En la empresa se toman acciones eficaces para disminuir los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos?			
	Actividades de Control			
08	¿En la empresa se aplica mecanismos eficaces del control interno en las diversas operaciones comerciales (compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos)?			
09	¿En la empresa se utiliza mecanismos eficaces de control interno para un mejor manejo de los insumos e ingredientes para la producción de los platos?			
10	¿En la empresa están permanentemente en operación mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa?			
	Información y comunicación			
11	¿En la empresa se promueve en los trabajadores la presentación de ideas innovadoras para mejorar el control interno?			
12	¿En la empresa se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones?			
	Monitoreo y supervisión			
13	¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente?			
14	¿En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diaria de la calidad de los platos elaborados y de los ingredientes e Insumos utilizados?			
15	¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente?			
16	¿En la empresa se realiza un control eficaz de egresos e ingresos de las operaciones comerciales?			

ANEXO 2: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Res

TABLA 2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	NOVIEMBRE
Generación de la idea de investigación	X						
Generación del título de investigación	X						
Redacción de la problemática encontrada		X					
Planteamiento del problema, objetivos e hipótesis		X					
Redacción de justificación			X				
Estructuración del marco teórico y antecedentes			X				
Redacción de la metodología a aplicar				X			
Construcción de los instrumentos a aplicar				X			
Validación por expertos del instrumento					X		
Presentación del anteproyecto					X		
Presentación y ejecución de la prueba piloto					X		
Aplicación del instrumento					X		
Recojo de datos					X		
Procesamiento de datos					X		
Tabulación de resultados						X	
Presentación e interpretación de resultados						X	
Presentación e interpretación análisis de resultados						X	

ACTIVIDADES	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	NOVIEMBRE
Elaboración de la propuesta de mejora						X	
Elaboración de las conclusiones							X
Presentación del informe final							X
Presentación del artículo científico							X

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 03: PRESUPUESTO

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
Útiles de oficina			S/.	S/.
	hojas (mll)	5	19.50	97.50
	lapiceros	48	0.60	28.80
	folder manila	48	0.70	33.60
	fastener (ciento)	1	15.00	15.00
	engrapador	1	5.00	5.00
	grapapas (mll)	5	2.50	12.50
	perforador	1	5.00	5.00
Servicios				
	Empastado	6	25.00	150.00
	Internet (200hrs)	200	1.00	200.00
	Impresiones (millar)	4500	0.10	450.00
	Tipeos	150	0.70	105.00
	Asesoramiento estadístico	1	1,000.00	1,000.00
	Asesoramiento ortográfico	1	800.00	800.00
	Asesoramiento Metodológico	1	1,300.00	1,300.00
Total				4,202.40

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 04: INSTRUMENTOS DE EVALUACION

ANEXO 05: AUTORIZACIONES

“Año de dialogo y reconciliación nacional”

SOLICITO: Autorización para el desarrollo del trabajo de investigación

RESTAURANTE TONDEROS RESTOBAR

DERWIT JOAN ALBERTO GINOCCHIO ECHE

(GERENTE)

Es grato dirigirme a usted y expresarle mi cordial saludo, en ocasión de solicitarle que, siendo estudiante de la escuela profesional de contabilidad, de la Universidad los Angeles

de Chimbote, filial Sullana, solicito la debida AUTORIZACION de usted, para poder realizar mi trabajo de investigación, en su restaurante TONDEROS RESTONBAR, así como acceso a la misma con el fin de obtener la información necesaria para desarrollar mi tema de investigación.

Dado a que su restaurante realiza actividades que se relacionan con mi trabajo de investigación que me permitirá complementar mi proyecto de investigación titulada CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO RESTAURANTES DEL PERU: CASO RESTAURANT TONDEROS RESTOBAR. SULLANA, 2019

Esperando pueda aceptar mi solicitud ya que otorgara un beneficio para su institución, para la sociedad y para poder realizar el proyecto de investigación.

Sin otro particular, me despido de usted, agradeciéndole su atención y ruego acceder a mi pedido.

Sullana 17 de septiembre del 2018

Atentamente,

LIZ KARIN ALVIA VILELA

Estudiante de Contabilidad

DNI: 75602580




12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe


- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 150 palabras)

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
120 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.