



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO
Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE RESTAURANTES EN
EL PERÚ: CASO RESTAURANT TIAN TAN DE
NUEVO CHIMBOTE, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

ASTO CUBAS, KAREN GRACE

ORCID: 0000-0002-6166-4930

ASESORA:

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO
Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE RESTAURANTES EN
EL PERÚ: CASO RESTAURANT TIAN TAN DE
NUEVO CHIMBOTE, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

ASTO CUBAS, KAREN GRACE

ORCID: 0000-0002-6166-4930

ASESORA:

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Asto Cubas, Karen Grace

ORCID: 0000-0002-6166-4930

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

ASESORA

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

COMISIÓN EVALUADORA DEL INFORME FINAL

MGTR. ESPEJO CHACÓN, LUIS FERNANDO

ORCID: 0000-0003-3776-2490

PRESIDENTE

MGTR. ORTIZ GONZÁLEZ, LUIS

ORCID: 0000-0002-5909-3235

MIEMBRO

MGTR. RODRÍGUEZ VIGO, MIRIAN NOEMÍ

ORCID: 0000-0003-0621-4336

MIEMBRO

MGTR. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

ASESORA

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme culminar con mucha satisfacción toda la etapa de la universidad.

A la dueña del restaurant que me brindó su apoyo y permitió orientarla sobre el tema y así poder obtener los resultados planteados.

A mi asesora, Mgtr. Juana Maribel Manrique Plácido, por su apoyo profesional como excelente docente y su paciencia con el desarrollo de la tesis.

DEDICATORIA

Mi trabajo se lo dedico a mi madre Dianet Cubas que me brindó su apoyo para seguir adelante y poder realizarme profesionalmente. Y a mi padre Javier que siempre está pendiente de toda la familia.

A mi esposo Vladymir que siempre estuvo apoyándome con su amor y comprensión para seguir adelante. Y a mis queridos hijos Nagib y Emir que fueron mi gran fuerza para salir adelante.

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo general: Describir la implementación y su incidencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios de restaurantes del Perú y del restaurant Tian Tan de Nvo Chimbote, 2017. La metodología fue descriptiva – no experimental, para llevarla a cabo se tomó como muestra al restaurant Tian Tan de Nvo. Chimbote, en la cual se aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados. **Respecto al objetivo específico 1:** Los autores citados establecen que la incidencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas logra buena efectividad y eficiencia en cuanto a sus operaciones administrativas, de la misma manera se resaltó que también los trabajadores deben acatar el control interno bajo cumplimiento de leyes, normas y regulaciones. **Respecto al objetivo específico 2:** Se llegó a describir mediante encuesta que la incidencia control interno es importante, pero según la información, la empresa lleva de manera correcta su administración, pero, aun así, por falta de esta implementación no le permite cumplir sus objetivos en su totalidad. **Respecto al objetivo específico 3:** La incidencia del control interno referente a la gestión administrativa compara a los restaurantes del Perú con el restaurant Tian Tan sobre la gestión administrativa con lo que se analizó si coincide o no con los autores presentando resultados de comparación. En cuanto a la conclusión se llegó a qué, la implementación del control interno es de gran importancia ya que su incidencia permite ver deficiencias en la gestión administrativa logrando eficiencia, eficacia y transparencia lo que permite cumplir los objetivos trazados y metas establecidas.

Palabras claves: Control interno, gestión administrativa y servicios.

Abstract

The present work had as a general objective: To describe the implementation and its incidence of internal control in the administrative management of the companies of the restaurant services sector of Peru and the Tian Tan restaurant of Nvo Chimbote, 2017. The methodology was descriptive - not experimental, To carry it out, the restaurant Tian Tan de Nvo was taken as a sample. Chimbote, in which a questionnaire of 20 questions was applied. Obtaining the following results. Regarding the specific objective 1: The authors cited establish that the incidence of internal control in the administrative management of companies achieves good effectiveness and efficiency in terms of their administrative operations, in the same way it was emphasized that workers must also comply with internal control under compliance with laws, regulations and regulations. Regarding the specific objective 2: It was described by means of a survey that the incidence of internal control is important, but according to the information, the company carries its administration correctly, but, even so, due to the lack of this implementation it does not allow it to meet its objectives In its whole. Regarding specific objective 3: The incidence of internal control regarding administrative management compares Peruvian restaurants with the Tian Tan restaurant on administrative management, which analyzed whether or not it coincides with the authors presenting comparison results. Regarding the conclusion, what was reached, the implementation of internal control is of great importance since its incidence allows us to see deficiencies in administrative management, achieving efficiency, effectiveness and transparency, which allows us to meet the established objectives and established goals.

Keywords: Internal control, administrative management and services.

Contenido

CARÁTULA	i
CONTRA CARÁTULA	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
COMISION EVALUADORA DE INFORME FINAL	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
INDICE DE CUADROS	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. REVISIÓN DE LITERATURA	22
2.1 Antecedentes.....	22
2.1.1 Internacionales.....	22
2.1.2 Nacionales.....	24
2.1.3 Regionales.....	30
2.1.4 Locales.....	32
2.2 Bases teóricas.....	34
2.2.1 Teorías del control interno:.....	34
2.2.2 Teorías de gestión administrativa:.....	38
2.2.3 Teoría de Empresa:.....	39
2.2.4 Teorías de restaurantes como empresas	40
2.2.5 Caso en estudio: “Restaurant Tian Tan”	43

2.3 Marco conceptual.....	44
2.3.1 Definición del control interno:.....	44
2.3.2 Definición de gestión administrativa:.....	44
2.3.3 Definiciones de restaurantes:.....	45
III. HIPÓTESIS.....	45
3.1 Hipótesis principal	45
3.2 Hipótesis específico.....	45
VI. METODOLOGÍA.....	46
4.1 Diseño de la investigación.....	46
4.2 Población y muestra.....	47
4.2.1 Población.....	47
4.2.2 Muestra.....	47
4.3 Técnicas e instrumentos.....	47
4.4.1 Técnicas.....	47
4.4.2 Instrumentos.....	47
4.4 Plan de análisis.....	47
4.5 Matriz de consistencia.....	48
4.6 Principios éticos.....	49
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	49
5.1 Resultados.....	49
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	49
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	53
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	55
5.2 Análisis de resultados:.....	58
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	58
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	59

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	61
VI CONCLUSIONES.....	63
6.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	63
6.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	63
6.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	64
6.4 Respecto al objetivo general.....	64
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	66
7.1 Referencias bibliográficas.....	66
7.2 Anexos.....	73
7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.....	73
7.2.2 Anexo 02: modelos de fichas bibliográficas.....	74
7.2.3 Anexo 03: Cuestionario.....	75
7.2.4 Otros Anexos.....	80

INDICE DE CUADROS

N° DE CUADRO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
01	Objetivo específico 1.....	49
02	Objetivo específico 2.....	54
03	Objetivo específico 3.....	55

I. Introducción

Hoy en día muchas empresas buscan ocupar buen prestigio y mantener una posición segura en el mercado competitivo, para lo cual se proponen alcanzar metas mediante estrategias adecuadas utilizando una implementación del control interno, lo cual permitirá el desarrollo y/o surgimiento frente a las competencias empresariales en cuanto a la gestión administrativa (**Benavides, 2014**).

Por lo tanto, la presente investigación tiene como argumento el desarrollo que permitirá conocer a profundidad de manera concreta y precisa la implementación del control interno y cuál es la incidencia dentro de las empresas, en este caso de los restaurantes, con lo que se vio el logro de sus objetivos y metas establecidas para poder promover la competitividad y seguir logrando la eficacia, eficiencia y transparencia. Del mismo modo esta investigación servirá como antecedente para estudios posteriores afines al tema para los estudiantes universitarios y otros interesados.

El control interno de las empresas es visto en estos últimos años como el pilar de cada una de ellas, ya que mediante el control interno se puede obtener una mejor eficiencia y eficacia de cada situación a la que corresponda permitiéndole llevar una administración de manera confiable bajo el cumplimiento de sus leyes, normas y regulaciones aplicables. Este control se sustenta en la independencia, entre sus unidades operativas y en el reconocimiento efectivo de poder mantener un buen control interno y responsable (**Ramón, 2013**)

El control interno se implementa con el fin de detectar cualquier desviación, a la misma vez también con el fin de poder realizar los objetivos planteados por la empresa

con la que ayudara a reducir riesgos de pérdidas en sus activos y garantizan buen estado financiero, cumpliendo las normas legales. Luego de realizar la implementación cada empresa podrá notar la incidencia que tuvo desde que conto con un sistema de control interno, donde podrá beneficiarlo frente a la competencia empresarial.

En el informe del COSO hoy en día no solo es utilizada para empresas públicas, ya que sirve de gran referencia a las empresas privadas ya que establece al control interno desarrollar de manera eficiente y efectiva los sistemas propios que adapten cambios ya sea en el sistema operativo o administrativo, mitigando riesgos y apoyando en la gestión de toma de decisiones. Por lo tanto, muchas empresas privadas toman como referencia lo dicho por el COSO.

En el área administrativa el control interno contribuye a ver los procedimientos y métodos las cuales se relacionen con todas las operaciones no necesariamente financieras de la empresa, del mismo modo se relaciona con las políticas que cuenta cada. El control interno va a permitir al área administrativa a tomar buenas decisiones permitiendo cumplir con sus objetivos y metas planeadas. Es importante que antes de hablar de eficiencia administrativa, las entidades deberán garantizar el cuidado de todos sus recursos, contar con una contabilidad adecuada y verificar que el sistema de control interno este adecuado a los parámetros necesarios (**Benavides, 2014**).

Sunción (2018) a nivel internacional los restaurantes han logrado posesionarse en el mercado alimenticio, hoy por hoy representan grandes fuentes económicas, lo que a su vez genera ganancias y rentabilidad, por ello los restaurantes se van expandiendo cada día más. Algunos negocios aplican un método de control interno para conservar un orden

en sus actividades y que todo funcione acorde a lo planeado garantizando beneficios futuros. Este sistema de control interno es importante para enmendar y optimizar la gestión de cualquier empresa. Por otro lado, **Rodríguez (2014)** establece que el sistema de control interno es un proceso diseñado, establecido y seguido por los encargados del mando asociado, la administración u otro personal para suministrar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de una entidad, del mismo modo indica que el sistema de control interno es un modelo de gestión administrativa, un proceso significativo diseñado por la gerencia de las empresas y que sirve para regular que todas las operaciones y actividades funcionen correctamente con el fin de efectuar los objetivos y metas que se proponen las empresas.

El Perú, tiene como objetivo desarrollar todos los ámbitos que beneficien a la economía; y es que los restaurantes hoy en día constituyen fuente importante de ingresos económicos para el estado. Todo este beneficio permite a mi investigación poder ahondar con ayuda de las diversas teorías que explican la importancia e incidencia del control interno, lo cual permitirá a la empresa a lograr sus objetivos y metas planteadas. Desde este aspecto, todas las empresas que se dedican al servicio gastronómico consideren lo importante que es el control interno. Esto ayudará a que las empresas se optimicen y se produzcan mejoras con las que les permitirá surgir y muchas veces mantenerse en la cúspide, claro está que siempre teniendo como objetivo dar un servicio de calidad donde el cliente quede satisfecho y contento (**Flores, 2014**).

Así mismo, muchos de los restaurantes hoy se ven como una buena opción de negocio, debido a que las personas suelen consumir alimentos fuera de sus hogares muy

a menudo y recurren a pequeños o grandes restaurantes por el corto tiempo que tienen para retornar a sus centros de labores, esto se ha vuelto casi ya una costumbre. Los restaurantes representan parte del flujo económico para el país, lo cual beneficia ya que está generando empleos y aportando al crecimiento económico del mismo. Se puede mencionar que muchos de los negocios aún no manejan con claridad sus funciones o los procedimientos que deben de seguir para ciertas tareas, debido a que carecen de un control interno efectivo o deben de mejorarlo (**Sessarego, 2015**).

En la ciudad de Chimbote, donde la unidad de análisis se desarrolló, existen muchos restaurantes, dentro de esas las reconocidas se muestran ser formales, pero también se pueden ver las informales, que por lo general pretenden generar más ingresos evadiendo impuestos, pero desconociendo que les permite surgir adecuadamente. Dentro de los formales encontramos una serie de restaurantes cuyo rubro nos centraremos en “elaboración de platos de comida oriental a base de las distintas carnes, verduras y otros añadidos propios de esta especialidad” siendo uno de ellos el restaurant Tian Tan de Nvo. Chimbote. Sin embargo, en la actualidad no tiene establecido un sistema de control interno impidiendo en algunos casos llevar una adecuada gestión administrativa.

Revisando la literatura pertinente a nivel internacional se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación:

Castillo (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de un Sistema de Control Interno Administrativo, mediante el método COSO III, para el mejoramiento de la toma de decisiones de comercial Castillo, dedicado a la comercialización de accesorios para vehículos y prestación de servicios de la ciudad de Quito, realizada en la

Universidad Central De Ecuador”. **Quea (2015)** en su trabajo de investigación denominado: “Control Interno como herramienta de Gestión a la Planificación Estratégica en A.A.S.A.N.A. para el cumplimiento de metas en base a eficiencia y eficacia” presentado en la Universidad Mayor de San Andrés de la Paz – Bolivia. **Benavides (2014)** en su trabajo de investigación denominado: “Manual de procedimientos administrativos y financieros para el restaurante y marisquería La Hueca del Sabor de la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi” presentada en la universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra – Ecuador”. **Gallardo (2016)** en su trabajo de investigación denominado: “Evaluación de los procedimientos de Control Interno del proceso de compras en MINFRA estado Falcón-Venezuela. Tesis presentada para optar el grado de maestría en contaduría desarrollado en la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado – República Bolivariana de Venezuela; con mención en auditoría”.

Por otra parte, revisando la literatura pertinente a nivel nacional se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación:

Alfaro (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Los Mecanismos del Control Interno Administrativo y su impacto en los resultados de Gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca – 2015. Presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de la ciudad de Piura”. **Verrando (2015)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Pollos a la Brasa La Cabaña – 2014, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de la ciudad de Sullana”. **Salazar (2014)** en su trabajo de investigación denominado: “El Control Interno

en la organización empresarial” manifiesta como herramienta indispensable el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú”. **Hidalgo (2010)** en su trabajo de investigación denominado: “Influencia del control interno en la Gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-cercado, de la Universidad de San Martín de Porres”. **Coz y Pérez (2016)** en su trabajo de investigación denominado: “Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas terciarizadas del sector eléctrico de la región central del país presentada en la Universidad Nacional del Centro del Perú en la ciudad de Huancayo”. **Layme (2015)** en su trabajo de investigación denominado: “Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de subgerencia de personal y bienestar social de la municipalidad provincial Mariscal Nieto 2014, presentada en la Universidad José Carlos Mariátegui de la ciudad de Moquegua”. **Porrás (2016)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno y su incidencia en el área administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: caso Encoas S.A.C. Surquillo- 2015 Lima”.

Así mismo, revisando la literatura pertinente a nivel regional se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación:

Gonzales (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Control interno y rentabilidad en la empresa Corporación Ícaro” S.A.C. Huaraz. 2014”. **Giribaldi (2016)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del Control Interno de la empresa del sector comercio del Perú, Caso: Empresa Comercial Celeste Maldonado S.R.L. de Casma 2016”. **Castillo (2018)** en su trabajo de investigación denominado:

“Caracterización del control interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso Empresa Comercial Rosita E.I.R.L”. Huarmey 2016”. **Mamani (2015)** en su trabajo de investigación denominado: “El control interno en la municipalidad distrital de Amashca - Carhuaz, 2014”. Finalmente, revisando la literatura pertinente a nivel local, este trabajo se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad o localidad de la ciudad de Chimbote; sobre la variable y unidades de análisis de nuestra investigación: **Gallardo (2016)** en su trabajo de investigación denominado: “Análisis de Control Interno y Propuesta de instrumentos de gestión para la empresa restaurant pollería la esquinita S.R.L. de Nvo. Chimbote 2017”. **Vásquez (2015)** en su trabajo de investigación denominado: “Análisis de control interno y propuesta de una auditoria de gestión para la Empresa Pesquera Exalmar S.A.A. 2017”. **Alva (2011)** en su trabajo de investigación denominado: “La Influencia del Control Interno en La Gestión Administrativa de la Empresa Grupo Energético Del Perú S.A.C." - Chimbote, 2017.

Por lo expuesto, se evidencia que existe un vacío de conocimiento, sobre el tema, tanto nivel nacional, regional y local. Por las todas estas razones, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuál es la incidencia de la implementación del control interno en la gestión administrativa de restaurantes del Perú y del restaurant Tian Tan de Nvo Chimbote, 2017?** Para responder al siguiente enunciado del problema, planteamos al siguiente objetivo general: Describir la implementación e incidencia del control interno en la gestión administrativa de los restaurantes del Perú y

del restaurant Tian Tan de Nvo Chimbote, 2017. Para conseguir el objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos

1. Describir la implementación e incidencia del control interno en la gestión administrativa de los restaurantes del Perú, 2017.

2. Describir la implementación e incidencia del control interno en la gestión administrativo del restaurant Tian Tan de Nvo. Chimbote, 2017.

3. Comparar mediante analisis al sistema de control interno y la incidencia de los restaurantes del Perú y del restaurant Tian Tan de Nvo. Chimbote, 2017.

Por ende, la presente investigación se justifica porque permite llenar el vacío del conocimiento, es decir permite describir la implementación e incidencia del control interno en la gestión administrativa del restaurant Tian Tan – Nvo. Chimbote 2017. Esta investigación se centra en el sector servicio debido a la influencia que tiene dentro del Perú sabiendo que en el país existe gran cantidad de empresas como restaurantes que se dedican a la elaboración de diversos potajes de comida como por ejemplo la oriental, que es muy solicitada por los comensales.

También la justificación indica que en el Perú y en la ciudad de Chimbote las empresas de restaurantes están ganando importancia ya que la gastronomía no solo sigue conquistando paladares en el mundo, sino que también se han convertido en importante desarrollo económico, ya que no solo beneficia a los dueños, sino también a trabajadores de cada restaurant y por supuesto los comensales.

Con respecto a la metodología utilizada en la presente tesis fue descriptiva - no

experimental, cualitativo, bibliográfico y de caso. Del mismo modo en la presente tesis mencionamos que los resultados de los 3 objetivos específicos hacen referencia a que cada empresa debe implementar un sistema de control interno ya que es de suma importancia su incidencia en este caso para la gestión del área administrativa, lo que va a permitir surgir en todo aspecto, por otro lado la empresa aún no cuenta con la implementación pero está llevando de manera empírica una buena administración, claro está sin ver las debilidades o riesgos que puedan estar presentándose, en el tercer objetivo se realizó la comparación de los autores donde se conoció que no todos los restaurantes cuentan con una implementación de control interno y menos tienen un manual de funciones que les permita trabajar bajo ciertas normas o reglamentos. Como conclusión creo que todas las empresas gastronómicas incluidos los restaurantes orientales deben contar con una buena implementación de control interno ya que esto conlleva a tener una buena eficacia, eficiencia y transparencias para las mejoras en todo aspecto, con todo esto la investigación nos permitió tener ideas claras de cómo llevan su gestión administrativa los restaurantes de Chimbote para la obtención de mejoras. Como recomendación se dijo que deben implementar el control interno ya que va permitir dentro de sus componentes cumplir con sus objetivos.

La investigación servirá como referencia para estudios posteriores a los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y puedan obtener su título profesional de licenciatura de Contador Público.

II. Revisión de Literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales.

Se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de alguna parte del mundo, menos Perú; sobre aspectos relevantes de la variable y unidades de análisis de nuestro estudio.

Castillo (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de un Sistema de Control Interno Administrativo, mediante el método COSO III, (para obtener el título de contador público) para el mejoramiento de la toma de decisiones de comercial castillo, dedicado a la comercialización de accesorios para vehículos y prestación de servicios de la ciudad de Quito, realizada en la Universidad Central De Ecuador”. El objetivo principal fue: describir y analizar la propuesta de mejora del sistema de control interno. La metodología empleada fue: Diseño no experimental, documental, bibliográfico y de caso. Se llegó a la siguiente conclusión: Donde manifiesta que el control interno administrativo es el conjunto de controles que tienen como finalidad promover la eficacia, la eficiencia en la gestión administrativa y el control interno contable es el conjunto de controles que se implementan en el área de contabilidad a fin de registrar de forma oportuna los hechos económicos y garantizar que los informes financieros gocen de credibilidad y constituyan una herramienta para la toma de decisiones.

Quea (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Control Interno como herramienta de Gestión a la Planificación Estratégica en A.A.S.A.N.A. para el cumplimiento de metas en base a eficiencia y eficacia presentado en la Universidad

Mayor de San Andrés de la Paz – Bolivia” El objetivo principal fue: determinar y analizar el control interno como herramienta de gestión en la planificación. La metodología aplicada fue: Descriptivo, documental, bibliográfico y de caso. Se llegó a la siguiente conclusión: la importancia de la auditoria interna en la aplicación y optimización del control interno como herramienta dentro de la planificación estratégica, promoviendo el uso eficiente de todos los recursos y verificar las cuentas con el propósito de lograr la integridad y el grado mayor de coordinación entre los intereses de la institución A.A.S.A.N.A. y al resto de la sociedad. Nos indica que para que toda esta investigación se cumpla se propone utilizar el control interno con el fin de determinar áreas críticas y así planificar las medidas correctivas la cual le va permitir a la dirección ejecutiva para la toma de decisiones.

Benavides (2014) en su trabajo de investigación denominado: “Manual de procedimientos administrativos y financieros para el restaurante y marisquería La Hueca del Sabor de la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi presentada en la universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra – Ecuador”. El objetivo principal fue: diseñar un manual de procedimientos administrativos y financieros para el restaurante en mención. La metodología empleada fue: Cualitativo, documental, bibliográfico y de caso. Se llegó a la siguiente conclusión: al no contar con una manual de procedimientos administrativos y financieros el restaurante y marisquería la huaca del sabor evidencia ciertas debilidades en cuanto al manejo administrativo y financiero ya que no existe un control d insumos lo que lleva a consecuencia no trabajar con eficiencia.

Gallardo (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Evaluación de los procedimientos de Control Interno del proceso de compras en MINFRA estado Falcón-

Venezuela. Tesis presentada para optar el grado de maestría en contaduría desarrollado en la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado – República Bolivariana de Venezuela”. El objetivo principal fue: evaluar los procedimientos de control interno aplicado del proceso de compras en el Ministerio del poder popular para la infraestructura del Estado Falcón (MINFRA). La metodología empleada fue: utilizó la investigación cualitativa porque solo se tuvo como población y muestra al estado falcón MINFRA y de esta manera diagnosticar la situación del mismo. Se llegó a la siguiente conclusión: los resultados obtenidos arrojaron debilidades en los procedimientos de control interno aplicados, por lo que se recomienda fortalecer los mismos para garantizar la eficacia y la eficiencia en el proceso de compras y por ende del MINFRA Falcón.

2.1.2 Nacionales.

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos la región Ancash; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestro estudio.

Alfaro (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Los Mecanismos del Control Interno Administrativo y su impacto en los resultados de Gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca – 2015. Presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de la ciudad de Piura”. El objetivo principal fue: describir las principales características de los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca año 2015. La metodología empleada fue: esta investigación ayuda a otros estudiantes y

público en general a obtener una base de datos en cuanto al control interno administrativo en el sector de restaurantes. Se llegó a la siguiente conclusión: que del 100% de restaurantes de Ayabaca se encuentran bajo el régimen único simplificado, lo cual no están en la obligación de llevar una contabilidad formal, por lo tanto para ellos el control interno no les es relevante es decir no implementan medidas de desarrollo y solo ejecutan su trabajo de acuerdo al conocimiento de cada administrador, siendo estos muchas veces los propietarios y muchas veces infringen con sus impuestos al no dar boletas en sus ventas, lo cual si contaran con un control interno no ocurriría y cada restaurant estaría competitivo por mejorar su atención y su buena administración.

Verrando (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Pollos a la Brasa La Cabaña – 2014, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de la ciudad de Sullana”. El objetivo principal fue: describir las características del restaurant pollos a la brasa la cabaña, también describir las características de la gestión de la misma. La metodología empleada fue: ayudar a las empresas o empresarios a ver de otra manera los problemas con la finalidad de dar solución a los problemas y de esta manera beneficiar a la comunidad ya que esto generaría más empleo. Se llegó a la siguiente conclusión: que no cuentan con una manual de funciones para los empleados, también se evidencio que no cuentan con un control de entradas y salidas y no se realiza la verificación de sus existencias ya que no cuentan tampoco con un inventario físico de sus productos en general y a la vez los encuestados manifestaron que si existiese un control interno reduciría los fraudes.

Salazar (2014) en su trabajo de investigación denominado: “El Control Interno en la organización empresarial: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú”. El objetivo principal fue: Describir el control interno como herramienta indispensable para el fortalecimiento de la gerencia. La metodología empleada fue: Se utilizó en la investigación la técnica de las fichas bibliográficas y la técnica de la encuesta. Se llegó a la siguiente conclusión: implementar un control interno desde ya permiten advertir mejoras en el gerenciamiento público, como es la transparencia en el desarrollo de las funciones y toma de decisiones, mejoras en la organización interna con la identificación de tareas y niveles de responsabilidad, aspectos que favorecen la rendición de cuentas y el control posterior.

Hidalgo (2010) en su trabajo de investigación denominado: “Influencia del control Interno en la Gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-cercado, de la Universidad de San Martín de Porres”. El objetivo principal fue: Analizar la influencia del control interno en las gestiones de créditos y finanzas. La metodología aplicada fue: Diseño no experimental y bibliográfico. Se llegó a la siguiente conclusión: La importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, con el marco de las normas de control interno, el informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; con lo cual se va obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados

y cobranzas efectuadas. Un buen uso de control interno en las organizaciones, se ha desarrollado en los últimos años, esto debido a lo eficiente que resulta al medir la eficacia y la productividad al momento de implantarlos; en particular si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. El Control Interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de modo coherente a las necesidades del negocio, para resguardar y amparar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la devoción a las exigencias ordenadas por la gerencia. La Dirección de Control interno tiene como misión gerencia, administrar y planificar el sistema de control interno concebido como la principal herramienta de gestión, para medir y evaluar la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos, encaminados al cumplimiento de objetivos y metas previstos en la misión para contribuir a la transparencia de la gestión, lo que favorecerá notablemente en el manejo de los ingresos de efectivo en las empresas, quedando probado que la eficiente y eficaz Dirección del Control Interno favorecerá el manejo de los ingresos de efectivo en el área de créditos y cobranzas. El objetivo de la investigación fue plantear la implementación de un método de control interno para las empresas de servicios de Pre-Prensa Digital, en el marco de las normas de control, el Informe COSO y los nuevos paradigmas de misión y control; de tal carácter que se obtenga investigación oportuna y razonable.

Coz y Pérez (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la

región central del país, presentada en la universidad nacional del centro del Perú en la ciudad de Huancayo”. El objetivo principal fue: Describir el control interno en la eficiencia de las empresas tercerizadoras. La metodología empleada fue: utilizó la investigación cualitativa porque solo se tuvo como población y muestra al estado falcón MINFRA y de esta manera diagnosticar la situación del mismo. Se llegó a la siguiente conclusión: que la eficiencia en cuanto a la gestión de fondos se incrementa a través de una adecuada supervisión y bajo el cumplimiento de los procedimientos de control interno.

Layme (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de subgerencia de personal y bienestar social de la municipalidad provincial Mariscal Nieto 2014, presentada en la universidad José Carlos Mariátegui de la ciudad de Moquegua”. El objetivo principal fue: evaluar los componentes del sistema de control interno bajo la aplicación de encuestas y entrevistas a funcionarios y servidores. La metodología aplicada fue: utilizó la investigación cualitativa porque solo se tuvo como población y muestra. Cuya conclusión fue: las normas de cumplimiento de control interno están asociadas a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de actividades de la municipalidad provincial mariscal nieto, trayendo como consecuencia que el cumplimiento total de las normas no es eficaz por lo tanto no son efectivas, obteniéndose una perspectiva clara de la situación del sistema de control interno donde se podría detectar las deficiencias y proponer mejoras significativas.

Porras (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno y su incidencia en el área administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: caso Encoas S.A.C. Surquillo- 2015 Lima”. El objetivo principal fue: determinar las características del control interno en el área administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro ingeniería: Casó empresa ENCOAS S.A.C Surquillo, 2015. La metodología empleada fue: de estudio bibliográfico y documental bajo la perspectiva de que la encuesta recolectada es la que realmente nos informa acerca de la situación relacionada con el tema de investigación. Se ha recurrido a documentos como tesis y direcciones de Internet para la recopilación de información. Se llegó a la siguiente conclusión: Respecto a la gestión administrativa de las Mypes se ha podido concluir que más de la mitad de este tipo de empresas no cuentan con personal capacitados y en algunos casos no son profesionales como para poder desempeñar funciones adecuadas en cuanto a un buen control interno en la gestión administrativa, la razón es que muchas de ellas son de origen familiar y esto lleva a concluir que existe un grado de confianza entre ellos mismos para llevar la administración.

Sunci6n (2018) en su trabajo de investigación para optar el t6tulo de contador p6blico titulado “los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Peru, Caso: servicios generales MEDSUN restaurant Blanquiroja – Piura, 2018 tuvo como metodolog6a de tipo cualitativo, descriptivo, dise1o no experimental, bibliogr6fico, documental y de caso, para lo cual utilizo la t6cnica de encuesta, entrevista y para el recojo de informaci6n uso un cuestionario aplicado al representante legal de la empresa obteniendo como principales resultados que el restaurante Blanquiroja se encuentra afecto al R6gimen general de renta, contando con la autorizaci6n para la emisi6n 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. No realiza un presupuesto de ingresos y gastos, no mantiene un fondo fijo de caja chica y no realiza depósitos bancarios con regularidad.

2.1.3 Regionales.

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos de la ciudad de la provincia del santa; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestro estudio.

Gonzales (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Control interno y rentabilidad en la empresa Corporación Ícaro” S.A.C. Huaraz. 2014”. El objetivo principal fue: determinar el control interno y la rentabilidad en la “Empresa Ícaro” S.A.C. Huaraz en 2014. La metodología empleada fue: descriptivo simple, no experimental y transversal cuya muestra fue tomada a 36 trabajadores y como técnica utilizaron la encuesta. Se llegó a la siguiente conclusión: en cuanto al control interno se percibe que para la empresa hay un logro de efectividad y eficiencia de las operaciones de la misma, también los trabajadores indicaron cumplir las normas de control, pero no participan de la supervisión y del monitoreo del control interno. Llevar está a cabo le permite ser productivos y competitivos determinando que el control interno es beneficios en su aplicación a la empresa.

Giribaldi (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del Control Interno de la empresa del sector comercio del Perú, Caso: Empresa Comercial

Celeste Maldonado S.R.L. de Casma 2016”. El objetivo principal fue: determinar y describir las características de la empresa en mención. La metodología empleada fue: investigación está basado en un diseño no experimental bibliográfico, documental y de caso, y fue trabajada con fichas bibliográficas y con un cuestionario aplicado a la empresa con preguntas cerradas. Se llegó a la siguiente conclusión: en nuestro país no cuentan con una cultura de control, por lo cual al ver las empresas un crecimiento de negocios se está viendo con la necesidad de contar con un control interno. Como se sabe en el mundo empresarial el control interno debe ser ajustado de acuerdo a cada necesidad para poder dar el respaldo necesario en las diversas áreas ya que estas ayudan a detectar los problemas que se suscitan y así se podrá disminuir los riesgos.

Castillo (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso Empresa Comercial Rosita E.I.R.L. Huarney 2016”. El objetivo principal fue: Describir las características del control interno del área de inventarios de las empresas del sector y de la misma en mención. La metodología empleada fue: diseño no experimental descriptivo-bibliográfico y- documental y para el recojo de información se buscó en fichas bibliográficas y la aplicación de cuestionario. Se llegó a la siguiente conclusión: que al implementar un sistema de control de inventarios la empresa debe elaborar un manual de procedimientos que describa de forma detallada toda la actividad, proceso, operación o función que se realice en la unidad organizativa, además manifiestan que si tuviese un control interno esta se asignaría a una persona responsable de área para notar las expectativas.

Mamani (2015) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno en la municipalidad distrital de Amashca - Carhuaz, 2014”. El objetivo principal fue: fue determinar el Control Interno en la Municipalidad Distrital de Amashca-Carhuaz, 2014. La metodología empleada fue: El estudio de la presente investigación fue de tipo cualitativo y de nivel descriptivo, su diseño fue no experimental-descriptivo de corte transversal. Con el proceso de recolección y análisis de la información. Se llegó a la siguiente conclusión: El ambiente de control es el eje central y el fundamento para el funcionamiento de los demás componentes, se basa en la práctica de valores. La evaluación de Riesgos identifica los riesgos en la organización y el impacto que pueden causar. El Monitoreo evalúa la calidad de funcionamiento del Control Interno y permite identificar que el control interno está operando de manera deficiente y requiere una reestructuración.

2.1.4 Locales.

En este trabajo se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier parte del distrito Chimbote; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Gallardo (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Análisis de Control Interno y Propuesta de instrumentos de gestión para la empresa restaurant pollería la esquinita S.R.L. de Nvo. Chimbote 2017”. El objetivo principal fue: desarrollar un análisis de control interno con la finalidad de brindarle o facilitar las herramientas necesarias. La metodología empleada fue: El estudio de la presente investigación fue de tipo cualitativo y de nivel descriptivo, su diseño fue no experimental-descriptivo de corte

transversal. Con el proceso de recolección y análisis de la información. Se llegó a la siguiente conclusión: en cuanto al manejo de un buen control interno al restaurant ya que luego da la seguridad razonable en donde da como resultado el cumplimiento de sus objetivos siendo eficaz y eficiente en sus operaciones financieras, y a la vez permitiéndole que se cumpla la normativa vigente de la empresa.

Vásquez (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Análisis de control interno y propuesta de una auditoria de gestión para la Empresa Pesquera Exalmar S.A.A. 2017”. Cuyo objetivo general fue: Determinar un análisis de control interno y elaborar una propuesta de auditoria de gestión para la Empresa Pesquera Exalmar S.A.A. Chimbote 2017. La metodología aplicada fue: se aplicó como instrumento una recolección de datos como es el de un cuestionario aplicado a 47 trabajadores, en los cuales están el personal administrativo y de planta y como muestra a 15 trabajadores, también se aplicó una ficha para verificar los documentos de gestión y los procedimientos que se dan dentro de la empresa la cual presenta inconvenientes por falta de supervisión continua por parte del auditor quien es el único responsable. Se llegó a la siguiente conclusión: existen otros problemas de control interno que afectan a la empresa como el que los trabajadores no acatan los procedimientos, normas y políticas de la empresa, por lo cual cumplen sus funciones por cumplir, además su manual esta desactualizado y en algunos casos se ha comprobado que cumplen funciones que no les corresponden.

Alva (2017) en su trabajo de investigación denominado: “La Influencia del Control Interno en La Gestión Administrativa de la Empresa Grupo Energético Del Perú S.A.C." - Chimbote, 2011”. Cuyo objetivo general fue: determinar y describir la influencia del

control interno en la gestión administrativa de la empresa Grupo Energético del Perú S. A. C. Chimbote, 2011. La metodología aplicada fue: descriptivo y de enfoque cualitativo, el método de la investigación fue la revisión bibliográfica y documental, el escenario del estudio, tuvo un alcance a nivel nacional. Se llegó a la siguiente conclusión: un inadecuado control interno originando influencia negativa en la gestión administrativa de la empresa. Se puede inferir que la influencia del control interno en la gestión administrativa tanto de las empresas como de la empresa en estudio, es positiva, mientras el control interno sea el adecuado. Por último, se demuestra que la implementación de una propuesta de mejora en el control interno mejoró la gestión administrativa de la empresa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del control interno.

Pungitore (2013) en su texto “Sistema Administrativo y de Control Interno” tiene la teoría que los errores y los fraudes son más concurrentes en situaciones de excesiva concentración de poder y/o ausencia de control; y para que se produzcan deberían sortear una serie de controles que son: el control de acceso que debe habilitar la posibilidad de registrar determinadas transacciones específicamente a las personas autorizadas, la intervención de la auditoría interna y la auditoría externa.

Para **Alfaro (2016)** el Control Interno es de gran influencia para los elementos básicos que toda empresa tiene para perfeccionar el área administrativa cuyo propósito es que la empresa alcance todos los objetivos que se haya planteado para su desarrollo y superación.

Según **Mantilla (2012)** el Control Interno es un proceso que lo debe efectuar la dirección juntamente con todos los trabajadores de una empresa, este control esta moldeado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos como son la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.

De tal manera, el control interno abarca una serie de acciones encargadas de revisar cómo se desarrollan las actividades dentro de una empresa, a través de una cadena de operaciones que busca proporcionar seguridad razonable contribuyendo a obtener certeza en el cumplimiento de los objetivos.

2.2.1.2 Importancia de las teorías del control interno.

Mientras superior y compleja sea una empresa, mayor será el resultado de un oportuno procedimiento en cuanto al control interno. En las empresas que cuentan con más de un socio será más la labor a realizar, por lo cual es necesario contar con un buen sistema de control interno. Este sistema o método deberá ser actualizado y complejo según sea el requerimiento de la empresa. Con las empresas internacionales y con sucursales, los socios son los que dan potestad a la dirección para dar ciertas órdenes a las otras filiales ubicadas en otros países, de manera frecuente. Aun así, si fuese frecuente no garantiza que no existan fraudes. Por lo tanto, es claro que mientras más ausentes están los socios de una empresa es mucho más necesario contar con un buen sistema de control interno, donde este formulado de acuerdo al rubro de la empresa.

2.2.1.3 Características generales sobre la teoría del control interno.

El procedimiento de un sistema de control interno deberá comprender lo siguiente:

- ✓ El Sistema de Control Interno al identificar ciertas desviaciones las analiza para mejorar a una empresa.
- ✓ El Sistema de Control Interno está dada para desarrollarse en distintas áreas.
- ✓ El sistema de control interno brinda eficacia, efectividad y reduce los riesgos.
- ✓ El Sistema de Control Interno brinda a la empresa a estar en permanente supervisión ya que de esta manera evita estar fija y no poder visualizar algunas deficiencias.

González (2010) menciona que una de las características del control interno siendo un proceso es el de ser analizado en cualquier punto de su desarrollo y con respecto a esta evaluación se lleva a cabo para los trabajadores, funcionarios y directivos, que actúan en todos los niveles y en las diferentes áreas. Explica que no existe un manual o normas de organización donde acoja riesgos verdaderos y potenciales, del mismo modo no aplica controles para enfrentar los riesgos. Por lo tanto, otra característica general es, que quienes compongan una organización deben ser conscientes de la necesidad al momento de evaluar los riesgos y aplicar controles respondiendo adecuadamente por ello. Por último, dice que una característica general del control interno es que la organización y/o persona encargada sea responsable ante su jefe inmediato, según los niveles de jerarquía que se establezcan, por lo que se incluye a la participación de todos los trabajadores de la empresa.

2.2.1.3 Objetivos del control interno según la teoría.

- ✓ Promover la eficiencia, la eficacia y la economía de la administración y también la calidad de sus servicios.

- ✓ Debe promover la eficiencia, eficacia y economía en todas sus operaciones y servicios.
- ✓ Resguardar y conservar los bienes de la empresa ante las pérdidas, mal uso, irregularidad, acto ilegal, etc. que se presente.
- ✓ Debe acatar normas y reglamentos de cumplimiento y de igual modo respetar las leyes dadas.
- ✓ Procesar una fidedigna información sobre los hechos económicos de manera confiable, siendo presentada de manera oportuna.

2.2.1.4 Responsabilidad del control interno.

Rojas (2015) un compromiso del control interno es acomodarse a las urgencias y solicitudes de cada empresa. Es forzoso componer un sistema de control interno la cual debe permitir confiabilidad adecuada a sus procedimientos de tal manera que las acciones administrativas estén a la medida a las normas legales dadas que son aplicables para las empresas. Por lo tanto, el control interno viene a ser la responsabilidad del área gerencial o administrativa, ya que esta no siempre queda solo en formular los objetivos sino también en verificar que se hayan cumplido.

Informe coso (se considera como guía en empresas privadas).

El informe COSO viene a ser el documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia ya que gracias a este se modificaron los principales conceptos de control interno dándole mayor amplitud. Aplicado en la definición de la estrategia y también a través de la organización siendo diseñado para identificar los

eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.

Entonces se sabe que la implementación del Sistema de control interno, es beneficioso no solo para empresas públicas, si no también privadas ya que genera beneficios, evitando riesgos, detectando fraudes y aporta la eficiencia en los controles en una entidad.

2.2.2. Teoría de la administración.

La gestión de la administración se define como el procedimiento de diseñar y conservar un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcance con eficacia metas seleccionadas. Esta se aplica a cualquier tipo de organizaciones, sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio. En fin, la administración consiste en darle forma, de modo estable y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el compromiso de servirle para lograr sus metas, llamados gerente, administradores, etc. (Caude, 2014).

2.2.2.1 Importancia de la gestión administrativa gastronómica.

La gestión administrativa en cuanto a la gastronomía es importante ya que es la ciencia encargada de la relación entre la cultura y el alimento, la relación que tiene esta con la administración es cuando hay comunicación con el gastrónomo donde en equipo se debe hallar el modo de planear, organizar, controlar lo que se proporciona al cliente. Pudiera parecer una tarea sencilla, pero, si lo analizamos desde el mínimo punto como es la toma de decisión de que productos usar, en qué orden hasta el precio que se le debe dar a cada

alimento, resulta una tarea complicada y que, en caso de no hacerse de la manera correcta pudiera producir pérdidas en la empresa.

La planificación, en un proceso administrativo, es la determinación de los objetivos y elección de las estrategias a seguir para lograrlos, con base a la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro. En términos aplicados a los servicios de alimentos y bebidas, esto quiere decir, que se deben trazar metas a lograr en la gestión durante un periodo, para determinar las actividades que se deben realizar y coordinarlas para desarrollarlas.

El sector de los restaurantes ha ido creciendo de manera importante, al punto que cada día el cliente se torna más exigente, más experto, lo que conlleva a que existan más negocios que actúen como competencias entre ellos y es aquí donde radica la importancia de contar con una buena administración.

2.2.3. Teoría de empresa.

Para **Prado (2016)** empresa es un ente que está activo gracias a las actividades que el hombre realiza y organiza con el fin de originar sus propios bienes o beneficios. Por lo que, a través de la administración del capital y del trabajo la empresa crea los bienes y servicios brindando complacencia a una comunidad.

Para **Jones (2011)** menciona que, una empresa es una iniciativa que tiene como objetivo ofrecer productos y servicios la cual está creada para atender las necesidades de personas o mercados, y con ello obtener una utilidad. Todo esto es con el fin de obtener ganancias y atender el compromiso con su prosperidad, el emprendedor necesita adquirir recursos, estructurar un sistema de operaciones y asumir un compromiso con la satisfacción del cliente.

Powell (2013) Las empresas surgen como opciones al mercado en la medida en que aminoran los costos de operaciones; ya que los agentes de producción pueden contratar bajo un mismo convenio global, en lugar de hacerlo de manera individual. Por lo tanto, la teoría establece que una empresa se da porque: "Un factor de producción (o su dueño) no tienen que hacer una serie de contratos con los factores que cooperan dentro de la empresa, como sería necesario.

2.2.4. Teoría de restaurantes como empresa.

Sáenz (2016) el restaurante muchas veces da inicio como una pequeña empresa cuya finalidad es servir alimentos y bebidas por medio de una atención personalizada o especializada, brindando una buena satisfacción a los comensales.

2.2.4.1 Clases de restaurantes.

2.2.4.1.1 Restaurante de lujo (cinco tenedores).

Este tipo de restaurantes debe tener una organización eficaz y políticas internas y externas. La decoración siempre se mantendrá con lo de primera calidad, ya sea en sus mesas, sillas, alfombras, cortinas, manteles, loza, cristalería, todo es cuidadosamente elegido. De igual modo los alimentos son de la mejor calidad, toda la preparación es en el momento escogidos a la carta y servidos a la mesa. Su precio siempre irá de acuerdo al servicio y la calidad de los platillos, en este tipo de restaurantes siempre cuentan con una selección de vinos finos.

2.2.4.1.2 Restaurante de primera clase (4 tenedores).

Este tipo de restaurantes son considerados como full service ya que a diferencia de los de lujo o 5 tenedores por su estrategia de venta, pues ofrece alimentos a la carta o

cuenta con un menú que puede presentar de 6 a 7 diferentes platos con comida, su variedad en bebidas alcohólicas es limitada.

2.2.4.1.3 Restaurante de segunda clase (3 tenedores).

A este tipo de restaurant se le conoce como turístico y se distingue de los anteriores ya que no cuenta con un acceso especial para empleados, proveedores y comensales, es decir cuentan con un solo ingreso al local, pero en un horario distinto. El espacio de servicio es más restringido, su carta cuenta sólo con seis tiempos: entremeses, sopas y cremas, verduras, huevos o pastas, especialidades de pescado, especialidades de carnes y postres, dulces, helados o fruta.

2.2.4.1.4. Restaurante de tercera clase (2 tenedores).

Estos restaurantes solo necesitan contar con insumos resistentes a diversas temperaturas y tiempo de duración, no son lujosos y ofrecen hasta 4 variedades de entradas que incluso pueden ser vegetarianas, del mismo modo el ingreso es compartido por clientes y personal pero lo que cuenta es con servicios higiénicos independientes para varones y damas.

2.2.4.1.5. Restaurante de cuarta clase (1 tenedor).

Estos establecimientos son más sencillos, pero lo que si se tiene en cuenta es que el comedor debe estar separado de la cocina, y en estos solo te pueden ofrecer un menú, pero con cuatro entradas. Debe contar con la vajilla y manteles limpios así sean muy sencillos, los meseros no necesitan vestir uniforme.

2.2.4.2. Tipos de restaurantes.

2.2.4.2.1. Los restaurantes gourmet.

En estos restaurantes sus alimentos son de alta calidad y servidos a la mesa, su servicio es casi como uno de primera clase, sus especialidades en su mayoría son poco comunes y muy bien elaborados.

2.2.4.2.2. Los restaurantes de especialidad.

Estos ofrecen una variedad limitada, el menú cuenta con diferentes platillos de acuerdo a la especialidad que sea el restaurant. Muchas veces se suele confundir con un restaurant étnico ya que por lo general acostumbra a servir platillos oriundos o representativos de una región. Dentro de estas encontramos clasificación de acuerdo a la comida:

1. Vegetarianos
2. Pescados y mariscos
3. Carnes rojas
4. Aves

2.2.4.2.3. Los restaurantes familiares.

Cuentan con alimentos sencillos y a precios accesibles, son por lo general muy confiables en su mayoría estos son de franquicias.

2.2.4.2.4. Los restaurantes buffet.

Acá el comensal tiene para elegir viendo los platillos ya que todo está preparado y puede escoger lo que el comensal desee cuantas veces quiera, el precio es fijo en su mayoría de restaurantes.

2.2.4.2.5. Los restaurantes de comida rápida.

Por su mayoría son trabajados de manera informal y lo que ofrece son de productos simples y de rápida preparación como son las salchipapas, hamburguesas, pizzas, salchipollo, etc.

2.2.4.2.6. Los restaurantes temáticos.

Estos por lo general suelen ofrecer comida oriunda netamente de algún lugar, como por ejemplo comida italiana (pastas) comida francesa, argentina, mexicana, etc. Estos algunas veces también están producidos por espectáculos y sus clientes en su mayoría son turistas.

2.2.4.2.7. Los restaurantes al paso.

Estos por lo general son establecimientos que ofrecen una gran variedad de platos, segundos y aperitivos que por lo general están expuestos a vitrinas calientes. En este caso el cliente puede confeccionar su menú según lo que le apetezca, no utilizan vajillas de loza ya que todo es desechable.

2.2.5. Caso en estudio “Restaurant Tian Tan”.

El Restaurant Tian Tan está constituido por una persona natural cuyo nombre es María Elena Josefa del Milagro Molero Asto, con RUC 10413941976, ubicado en la Av. Pacífico 472. Inicio sus actividades el 01/05/2014. Cuya actividad principal es la venta de comidas orientales propios de esta especialidad conocida como chifa. Esta pequeña empresa brinda un buen servicio y su administración está demostrando ser capaz en su gestión para seguir surgiendo frente a las competencias.

Misión

Permanecer y crecer en el mercado gastronómico como número uno en la preferencia de sus clientes mediante la amplia variedad platos orientales brindando una excelente

calidad, buena atención y mejor servicio.

Visión

Ser un restaurant que trascienda por ser el número uno en la preferencia del cliente, por excelente atención y preparación, conservando siempre un trato digno al equipo de trabajo.

2.3 Marco conceptual

2.3.1. Definición de Control Interno.

Gómez (2016) define que el control interno fue diseñado, aplicado y considerado útil e importante ya que disminuye primero que nada los riesgos de fraude y a la vez permite la obtención de objetivos del mismo modo con la utilización de los recursos para lo cual podrá obtener la productividad, además de advertir fraudes, errores, infracción a principios y brindar seguridad.

Gaitán (2013) comenta que el control Interno como el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente según directrices marcadas por la administración.

2.3.2. Definición de administración.

Terry (2012) explica que “La administración de una empresa es un proceso que distingue lo planeado, organizado, ejecutado y controlado, por lo tanto, su desempeño es determinar y lograr todos los objetivos mediante el uso o apoyo de los seres humanos y de otros recursos.

Conociendo los conceptos antes señalados se puede decir que la gestión administrativa es el proceso para diseñar y mantener un entorno en donde los trabajadores cumplen eficientemente su trabajo para lograr los objetivos específicos.

2.3.3. Definición de restaurantes.

Sáenz (2016) define a un restaurante es un comercio que se caracteriza por servir distintos platos para consumo de sus clientes. También es posible consumir aperitivos o tomar bebidas de modo individual en el mismo. Un restaurante suele consistir de un amplio salón en el que se encuentran ubicadas distintas mesas con sus respectivas sillas y en donde los clientes se sientan a comer. En las mismas se encuentra una carta en la que se presentan todas las comidas que se pueden consumir, tanto como plato principal como para postre, como asimismo se presentan los precios de las mismas.

III. Hipótesis

3.1 Hipótesis Principal

No aplica ya que el control interno para el restaurant Tian Tan aún no tiene implementado el sistema de control interno, pero ya se implementará de manera necesaria ya que su incidencia dará mejoras a la gestión administrativa para seguir surgiendo.

3.2 Hipótesis específicos

a. Cuando los componentes del control interno estén implementados, entonces esto facilitará la eficiencia en la gestión administrativa.

b. Si la evaluación del control interno es llevada de manera continua sabremos que esto facilitara a una buena administración dando eficacia y eficiencia a la gestión administrativa para las mejoras del restaurant Tian Tan

c. Al implementarse el control interno, se tendría que proponer nuevas estrategias para el restaurant Tian Tan para las mejoras necesarias tanto internas como externas.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue descriptiva - no experimental, cualitativo, bibliográfico y de caso.

Fue descriptiva - no experimental porque no se han manipulado las variables del estudio y las unidades de análisis debido a que la información se tomó tal como se la encontró en la realidad utilizando información de manera cuidadosa; además se observó la situación del restaurant y se propone dar solución a los problemas presentados por falta de una implementación del sistema de control interno, por lo tanto, no se manipuló ninguna información.

Fue cualitativo porque se ha comprendido y analizado los hechos usados por investigadores, y también porque se ha basado en encuestas y estudio de caso lo cual permitió llegar a un resultado.

Fue bibliográfico ya que nos permitió conseguir los resultados del objetivo específico 1 haciendo una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales (si es que hubieran) pertinentes.

Fue de caso porque la investigación se le imitó a investigar una sola empresa (restaurant Tian Tan).

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población.

La población estuvo conformada por todos los restaurantes del Perú.

4.2.2 Muestra.

Como muestra tomó al del restaurant Tian Tan de Nvo. Chimbote.

4.3 Técnicas e instrumentos

4.3.1 Técnicas.

Para el recojo de la información se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica (Objetivo específico 1), entrevista a profundidad (objetivo específico 2) y análisis comparativo (objetivo específico 3).

4.3.2 Instrumentos.

Para el recojo de la información se utilizó los siguientes instrumentos:

Fichas bibliográficas (Objetivo específico 1), un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes (objetivo específico 2) y los cuadros 01 y 02 de la presente investigación (objetivo específico 3).

4.4 Plan de análisis

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 1, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica. Y el instrumento de fichas bibliográficas; estos resultados fueron descritos en el cuadro 01 en la presente investigación. Para hacer el análisis de resultados el investigador observó el cuadro 01 con la finalidad de agrupar los resultados similares de los antecedentes nacionales, regionales y nacionales (si los hubiera); luego, estos resultados fueron comparados con los resultados similares con los antecedentes internacionales; finalmente estos resultados fueron comparados con las bases teóricas pertinentes.

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista. A profundidad y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Estos resultados fueron aparecidos en el cuadro 02 en la presente investigación. Los resultados del objetivo específico 2 fueron comparados con los antecedentes Nacionales, regionales y locales e internacionales, estos resultados fueron explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir el objetivo específico 3 se utilizó la técnica del análisis comparativo y como instrumento los cuadros 01 y 02 de la presente investigación, estos los resultados fueron especificados en el cuadro 03.

Para hacer el análisis de resultados el investigador explicó las coincidencias y no coincidencias de los resultados específicos 1 y 2 a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

4.5 Matriz de consistencia

Ver anexo 01

4.6 Principios éticos

4.6.1. Protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección.

4.6.2. Beneficencia y no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones.

4.6.3. Justicia: Se debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse sus capacidades y conocimiento.

V. Resultados y Análisis de Resultados

5.1 Resultados:

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir la implementación e incidencia del control interno en la gestión administrativa de los restaurantes del Perú, 2017.

CUADRO 01

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Alfaro (2016)	Establece que los de restaurantes de Ayabaca se encuentran bajo el régimen único simplificado, lo cual no están en la obligación de contar con un control interno ya que no les es relevante, es decir no implementan medidas de desarrollo y solo ejecutan su trabajo de acuerdo al conocimiento de cada

administrador, siendo estos muchas veces los propietarios y muchas veces infringen con sus impuestos al no dar boletas en sus ventas, lo cual si contaran con un control interno no ocurriría y cada restaurant mejoraría competitivamente en cuanto a su atención y su buena administración

Verrando (2015) Determina que, la mayoría de las empresas restaurante, no cuentan con una manual de funciones para los empleados, también se evidenció que no cuentan con un control de entradas se realiza la verificación de sus existencias ya que no cuentan tampoco con un inventario físico de sus productos en general y a la vez los encuestados manifestaron que si existiese un control interno reduciría los fraudes.

Salazar (2014) Determina que, es importante implementados controles internos en ñas las empresas, ya permite advertir mejoras en el gerenciamiento público o privado, brindando transparencia en el desarrollo de las funciones y toma de decisiones, mejora la organización interna con la identificación de errores y niveles de responsabilidad cuyos aspectos que favorecen la rendición de un control posterior.

Benavides (2014) Hoy en día muchas empresas buscan ocupar buen prestigio y mantener una posición segura en el mercado competitivo, para

lo cual se proponen alcanzar metas mediante estrategias adecuadas utilizando una implementación del control interno, lo cual permitirá el desarrollo y/o surgimiento frente a las competencias empresariales en cuanto a la gestión administrativa.

Sunción (2018) Los restaurantes han logrado posesionarse en el mercado alimenticio, hoy por hoy representan grandes fuentes económicas, lo que a su vez genera ganancias y rentabilidad, por ello los restaurantes se van expandiendo cada día más. Algunos negocios aplican un método de control interno para conservar un orden en sus actividades y que todo funcione acorde a lo planeado garantizando beneficios futuros. Este sistema de control interno es importante para enmendar y optimizar la gestión de cualquier empresa.

González (2015) Determina que, en cuanto al control interno se percibe que para la empresa hay un logro de efectividad y eficiencia de las operaciones de la misma, también los trabajadores indicaron cumplir las normas de control, pero no participan de la supervisión y del monitoreo del control interno. Llevar está a cabo le permite ser productivos y competitivos determinando que el control interno es beneficios en su aplicación a la empresa.

- Giribaldi (2016)** Determina que, en nuestro país no cuentan con una cultura de control, por lo cual al ver las empresas un crecimiento de negocios se está viendo con la necesidad de contar con un control interno. Como se sabe en el mundo empresarial el control interno debe ser ajustado de acuerdo a cada necesidad para poder dar el respaldo necesario en las diversas áreas ya que estas ayudan a detectar los problemas que se suscitan y así se podrá disminuir los riesgos.
- Mamani (2015)** Menciona que, la incidencia del control interno es el eje central y el fundamento para el funcionamiento de los demás componentes, se basa en la práctica de valores. La evaluación de Riesgos identifica los riesgos en la organización y el impacto que pueden causar. El Monitoreo evalúa la calidad de funcionamiento del Control Interno y permite identificar las deficiencias y si requiere una reestructuración.
- Gallardo (2016)** Determina que, el proceso de recolección y análisis de la información, en cuanto al manejo de un buen control interno al restaurant ya que luego da la seguridad razonable en donde da como resultado el cumplimiento de sus objetivos siendo eficaz y eficiente en su administración, y a la vez permitiéndole que se cumpla la normativa vigente de la empresa.

- Alva (2011)** Determina que, un inadecuado control interno origina influencia negativa en la gestión administrativa de toda empresa. Incluso puede inferir que, no logre los objetivos planteados, por lo tanto, es importante contar con la implementación de control interno ya que su incidencia en la podrá ser satisfactoria y muy positiva. Siempre y cuando el control interno sea el adecuado. Por último, se demuestra que la implementación de una propuesta de mejora en el control interno mejora la gestión administrativa de la empresa
- Porras (2016)** Respecto al control interno y su incidencia en la gestión administrativa se notó que muchas empresas no cuentan con personal capacitado para una buena administración, la razón de esto es que muchas son de origen familiar dando como conclusión que existe un grado de confianza para administrar sus empresas.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales, y locales de la investigación.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:

Describir la implementación e incidencia del control interno en la gestión administrativo del restaurant Tian Tan de Nvo. Chimbote, 2017.

CUADRO 02

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

ITEMS		RESULTADOS	
		SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿Demuestra compromiso y respeto con la administración?	x	
2	¿Establece autoridad y supervisión?	x	
3	¿Hace cumplir a cada trabajador con sus responsabilidades?	x	
4	¿Demuestra compromiso para la competencia?	x	
5	¿Supervisan adecuadamente las sugerencias que dejan los consumidores?	x	
EVALUACIÓN DE RIESGO			
1	¿Cuenta con objetivos definidos?	x	
2	¿Identifica los posibles riesgos administrativos?		x
3	¿Conoce los distintos riesgos de las otras áreas?		x
4	¿Identifica y analiza cambios importantes?		x
ACTIVIDADES DE CONTROL			
1	¿Se cumplen todos los objetivos planteados?		x
2	¿Desarrollan actividades de control?	x	
3	¿Implementan procedimientos para llevar una buena administración?		x
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
1	¿Se proporciona información necesaria al personal?	x	
2	¿El área de administración brinda información sobre posibles cambios?	x	

3	¿Comunica internamente sobre cambios futuros?	x	
4	¿Se permite recibir sugerencias para mejoras de un buen prestigio?	x	
SUPERVISIÓN			
1	¿Se realiza planes de mejoramiento?	x	
2	¿Alguna vez han realizado supervisión apropiada al restaurant?		x
3	¿Los trabajadores son evaluados periódicamente?		x
4	¿Cuenta con alguna norma interna sobre salubridad?		x

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al empresario del restaurant “Tian Tan” en base al cuestionario del anexo 03.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:

Comparar mediante analisis al sistema de control interno y la incidencia de los restaurantes del Perú y del restaurant Tian Tan de Nvo. Chimbote, 2017.

CUADRO 03

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTOS DE COMPROBACIÓN	RESULTADOS Objetivo esp.c.1	RESULTADOS Objetivo esp.c.2	RESULTADOS
Ambiente de Control	Se determinó que la implementación e incidencia del control interno es de suma importancia para toda empresa, ya que esta implementación permite concientizar de manera grupal	A pesar de no tener implementado el sist.de control interno el restaurante Tian Tan, realiza un trabajo en equipo ya que incluye a sus trabajadores en sus coordinaciones, con	Si coinciden

sobre cada uno de los comportamientos que debe tener cada área por ejemplo el área de cocina, limpieza, atención, etc. Con la finalidad de tener una buena administración.
Benavides (2014), González (2015), Sunción (2018) y Mamani (2015)

la finalidad de tener un buen ambiente de trabajo permitiéndose ver su eficacia administrativa.

Evaluación de Riesgos

Las empresas por su mismo crecimiento se están viendo con la necesidad de contar con una implementación de control interno ya que esta incidir en dar a notar todas sus deficiencias permitiéndose alcanzar sus objetivos y ver si por los cambios generados producen nuevos riesgos.
Gallardo (2016).

El restaurante Tian Tan, está logrando por ahora identificar sus deficiencias, pero aun así no ha logrado cumplir con todos sus objetivos planteados ya que no identifica sus riesgos.

No coinciden

Actividades de Control

Establece que, muchas empresas no cuentan con una implementación del control interno por lo que,

El restaurante Tian Tan, no aplica ninguna normativa ya que si cumpliera esta

No coinciden

esta no podría incidir en la administración de las empresas desconociendo también sobre alguna norma, ley o regulación que tenga que darse para poder afrontar los riesgos detectados. **Alfaro (2016) y Porras (2016)**

podría afrontar sus riesgos y a la vez le permitiría cumplir con sus objetivos.

**Información
y
Comunicación**

Determina, que todas las empresas deben permitir recibir información por parte de los trabajadores y con este componente se puede intercambiar la información necesaria con la finalidad de garantizar un buen desarrollo en la empresa. **Verrando (2015), Giribaldi (2016) y Alva (2011)**

El restaurant Tian Tan si permite recibir información de sus trabajadores lo que le sirve como aportes para las mejoras que se puedan dar día a día.

Si coinciden

**Supervisión o
Monitoreo**

Determina que, la implementación del control interno y su incidencia sobre la supervisión y monitoreo es importante ya que permite observar si la empresa está

El restaurante Tian Tan, cree llevar bien su administración y funcionamiento, pero no evalúa a sus trabajadores.
Solo realizan planes

No coinciden

funcionando de manera de mejoramiento, pero adecuada según lo que se sin evaluar si darán han proyectado y también resultado o no. les permite ver si hay alguna necesidad de modificación.

Salazar (2014).

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los objetivos específicos 1 y 2

5.2 Análisis de Resultados:

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

5.2.1.1. Respecto al ambiente de control.

Los autores **Benavides (2014)**, **González (2015)**, **Sunción (2018)** y **Mamani (2015)** establecen que la implementación del control interno en la gestión administrativa, es importante ya que mediante su incidencia permite a la empresa concientizar en equipo sobre el comportamiento adecuado que debe tener cada área para poder llevar una buena administración.

5.2.1.2. Respecto a la evaluación de riesgos.

Para **Gallardo (2016)** refiere que la evaluación de riesgos permite identificar a la empresa mediante mecanismos las deficiencias que tiene la empresa, lo que hace alcanzar sus objetivos e incluso puede evaluar los riesgos dados por algún cambio.

5.2.1.3. Respecto a las actividades de control.

Para **Alfaro (2016)** y **Porras (2016)** manifiestan que si bien es cierto no todas las empresas particulares cuentan con un sistema de control interno o si lo cuentan muchas veces es utilizado de manera inadecuada afectando muchas veces la gestión administrativa ya que desconocen que es un manual de funciones puesto que toda empresa debe cumplir las normas de control, bajo leyes y regulaciones. Pero esta actividad de control permite que se cumplan los objetivos ya que así se puede afrontar los riesgos identificados.

5.2.1.4. Respecto a la información y comunicación.

Verrando (2015), **Giribaldi (2016)** y **Alva (2011)** indican que en toda empresa se debe permitir al personal a intercambiar información requerida para favorecer el desarrollo, y controlar cada área adecuadamente.

5.2.1.5. Respecto a la supervisión o monitoreo.

Para **Salazar (2014)** la supervisión y monitoreo del control interno es importante ya que determina si la empresa está funcionando de manera correcta según o esperado y también permite ver si es necesario realizar modificaciones.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

5.2.2.1. Respecto al ambiente de control.

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas sobre la implementación e incidencia del control interno en cuanto al ambiente de control del restaurant “Tian Tan.”, se puede observar que las 5 respuestas resultaron afirmativas, esto

quiere decir que a pesar de no contar con una implementación del control interno parece que incidiera ya que siempre trabajan en equipo incluyendo a todos los trabajadores con la finalidad de observar y tener buena administración.

5.2.2.2. Respecto a la evaluación de riesgos.

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas sobre la implementación e incidencia del control interno sobre la evaluación de riesgos del restaurant “Tian Tan.”, donde se puede observar que 1 respuesta resultó afirmativa y 3 respuestas resultaron negativas, encontrando que la gestión administrativa no identifica sus deficiencias por lo que no logran cumplir con todos sus objetivos.

5.2.2.3. Respecto a las actividades de control.

En la presente investigación, sobre la implementación e incidencia del control interno se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas sobre las actividades de control del restaurant “Tian Tan.”, se puede observar que las primeras las 2 respuestas resultaron negativas y 1 afirmativa. Por lo que, como no existe una implementación de control interno, la empresa no aplica ninguna norma donde le permita afrontar los riesgos y cumplir sus objetivos.

5.2.2.4. Respecto a la información y comunicación.

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas sobre la implementación e incidencia del control interno sobre el componente de información y comunicación del restaurant “Tian Tan.”, donde se puede observar que las 4 respuestas resultaron afirmativas, encontrando que la empresa permite recibir

información necesaria del personal, lo cual permite trabajar a cada área en armonía y a la vez la administración recibe sugerencias para las mejoras del restaurant.

5.2.2.5. Respecto a la supervisión y monitoreo.

En la presente investigación, sobre implementación e incidencia del control interno en el componente de supervisión y monitoreo se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas al restaurant “Tian Tan.”, donde se puede observar que 1 respuesta resultó afirmativa y 3 resultaron negativas, encontrando que la empresa cree determinar que le va bien en su funcionamiento sin evaluación, solo realizando planes de mejoramiento.

5.2.3. Respecto al objetivo específico 3:

Lo establecido para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se elabora un cuadro analítico, cuyo cuadro contiene cuatro columnas, así mismo la primera columna cuyos elementos son de comparación, por otro lado la segunda columna se establecen los resultados pertinentes del objetivo específico 1, además en la tercera columna se establecen los resultados pertinentes del objetivo específico 2, finalmente para determinar la columna 4 donde se establecen los resultados de la comparación, entre el resultado del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2.

5.2.3.1. Respecto al ambiente de control.

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en el restaurant “Tian Tan” de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo específico 2), ambos si coinciden ya que los autores indican que tener un buen ambiente de control concientiza buena relación entre las diferentes áreas y a pesar que el restaurant no cuenta con la implementación del control interno y desconoce cuál sería la incidencia viene trabajando en equipo con los trabajadores permitiéndole llevar una buena administración.

5.2.3.2. Respecto a la evaluación de riesgos.

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en el restaurant “Tian Tan” de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo específico 2), ambos objetivos no coinciden ya que el restaurant indica reconocer sus riesgos, pero la falta de una implementación de control interno no le permite cumplir con todos sus objetivos planteados.

5.2.3.3. Respecto a las actividades de control.

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en el restaurant “Tian Tan” de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo específico 2), ambos no coinciden porque indican que toda empresa debe contar con alguna normativa, pero en este caso la empresa no cuenta con ninguna normativa que le permita cumplir sus objetivos y afrontar los riesgos que se presenten.

5.2.3.4. Respecto a la información y comunicación.

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en el restaurant “Tian Tan” de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo específico 2), ambos si coinciden porque la empresa está abierta a recibir sugerencias para mejoras, teniendo en cuenta para las mejoras que se pueden dar, ya que la implementación del control interno según mencionan los autores, permite que las empresas obtengan información por parte de sus trabajadores.

5.2.3.5. Respecto a la supervisión y monitoreo.

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en el restaurant “Tian Tan” de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo específico 2), ambos no coinciden ya que

para los autores supervisar es sinónimo de ver cómo van las actividades sea bien o mal y en este caso el restaurant no supervisa sus areas lo cual no le permite observar sus necesidades para que realicen alguna modificación.

VI. Conclusiones

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

Según los autores se llegó a la conclusión de que la implementación e incidencia del control interno en los restaurantes del Perú es importante ya que su objetivo es proteger los recursos de la empresa con la intención de evitar pérdidas por algún fraude o negligencia, además también permite detectar los riesgos que se puedan presentar lo cual llega afectar al cumplimiento de sus objetivos. También manifiestan que muchas empresas no cuentan con un sistema de control interno o si lo tienen no está bien definido en lo que es la administración y trabajan de manera empírica, por lo tanto, señalan que contar con una implementación de control interno esta incidirá en la buena gestión administrativa, permitiendo obtener la información correcta para tomar buenas decisiones para lograr buena competitividad.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

Analizando la encuesta realizada al restaurant Tian Tan, se llegó a la conclusión de que aún no cuentan con la implementación del control interno, por lo tanto, al no estar establecida se entiende que no existe ninguna incidencia que le permita ver a la administración si los componentes del control interno se cumplen correctamente. Lo que

sí se puede agregar es de que aun sin contar con el sistema de control interno, la administración trata de cumplir una buena función junto con los demás trabajadores, pero lógicamente hasta el día de hoy no cumple con todos sus objetivos trazados.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

Al realizar la comparación de los objetivos específicos 1 y 2, se concluye diciendo que, en cuanto a la implementación del control interno y su incidencia para las empresas del Perú no coinciden en todos los componentes de control frente al restaurant Tian Tan, ya que esta última al no contar con el control interno no le permite tener una evaluación de riesgos que le permita identificar sus deficiencias, con respecto a las actividades de control tampoco cumple con todos sus objetivos, de igual modo no coincide en cumplir con una a supervisión adecuada. Lo que si coincidió es con los componentes de ambiente de control ya que la administradora demuestra cumplir correctamente su función y con lo que respecta al componente de información y comunicación ya que recibe los aportes y sugerencias de todos los trabajadores para las mejoras del restaurant.

6.4 Respecto al objetivo general:

Se concluye que todas las empresas deberían incluir la implementación del control interno, si bien es cierto esto no es obligatorio para las empresas privadas, estas deberían considerar su implementación, ya que de esta manera podría incidir en el buen funcionamiento de las mismas, cuyo propósito del control interno es proteger los recursos que toda empresa cuenta, además permite optimizar la utilización de recursos

con calidad para alcanzar una adecuada gestión administrativa, logrando mejores niveles de servicio.

Los restaurantes del Perú y el restaurant Tian Tan cuentan con un alto índice de consumidores por lo tanto creo que al implementar un control interno su incidencia les permitirá desarrollarse competitivamente de manera confiable y con transparencia.

Recomendación para la empresa: Restaurant Tian Tan de Nvo. Chimbote.

Como primera recomendación le he dicho a la Sra., María Elena quien es la administradora del restaurant, que revise la presente investigación para que vea porque es importante que toda empresa implemente el control interno. Si bien es cierto, hasta el día de hoy se lleva una buena administración para el restaurant, pero esta se da solo de manera empírica.

También recomiendo a la administradora del restaurant Tian Tan, que implemente el control interno ya que le va a permitir cumplir con sus objetivos, además que gracias a la incidencia del control permitirá obtener eficiencia, eficacia y transparencia de todas sus áreas.

Por último, se recomienda a la administradora que al implementar el control interno este sea asimilado en equipo (todos los trabajadores) ya que así, la incidencia de los 5 componentes daría una administración adecuada evitando quizá el cierre del restaurant de manera temporal o definitiva.

VII. Aspectos Complementarios

7.1 Referencias Bibliográficas

Alfaro, W. (2016) “*Los Mecanismos del Control Interno Administrativo y su impacto en los resultados de Gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca – 2015. (Tesis para obtener título de contador público) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.* Recuperado de

[dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf)

Alva, W. (2011) “*La Influencia del Control Interno en La Gestión Administrativa de la Empresa Grupo Energético Del Perú S.A.C.*” - Chimbote, 2017. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038747>

Benavides, G. (2014) “*Manual de procedimientos administrativos y financieros para el restaurante y marisquería La Hueca del Sabor de la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi*” (trabajo de grado para obtener título de contador) universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra. - Ecuador. Recuperado de:

[http://www.ecured.cu/Universidad_T%C3%A9cnica_del_Norte_\(Ecuador\)](http://www.ecured.cu/Universidad_T%C3%A9cnica_del_Norte_(Ecuador))

Castillo, I. (2016) “*Propuesta de un Sistema de Control Interno Administrativo, mediante el método COSO III, (tesis para obtener título de contador público) Universidad Central De Ecuador.* Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034700>

Castillo, A (2018) “Caracterización del Control Interno en el área de inventarios de las empresas sector comercio del Perú: Caso Empresa Comercial Rosita EIRL -Huarney, 2016.”

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000075700>

Caude, P. (2014) *Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas. (Tesis para optar título de contador público) Universidad nacional del centro del Perú.*
Recuperado de:

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_478440c892800aa6a43bfd8c4de43f2

Coz, H. y Pérez, O. (2016). “*Control Interno para la Eficiencia Administrativa*”
presentada en la ciudad de Huancayo

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039982>

Flores, F. (2014). *Definición de empresa*”. Disponible en

: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>

Gaitán, K. (2013) “*Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de subgerencia de personal y bienestar social de la municipalidad provincial Mariscal Nieto 2014*” Recuperado de:

http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf

Gallardo, Y. (2016) “*Evaluación de los procedimientos de Control Interno del proceso de compras en MINFRA estado Falcón República Bolivariana de Venezuela.*

http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P876.pdf

Gallardo, M. (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Análisis de Control Interno y Propuesta de instrumentos de gestión para la empresa restaurant pollería la esquinita S.R.L. de Nvo. Chimbote 2017”. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/831>

Giribaldi, P (2016). *Caracterización del Control Interno de la Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Comercial Celeste Maldonado SRL, Casma 2016*. Recuperado de:

<http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/343/1/CA>

Gómez, N. (2016). *La importancia del control interno para disminuir el riesgo de un fraude*. Recuperado de:

<https://www.victoria147.com/disminuye-fraude/>

González, A. (2010). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas Comerciales del Perú 2014*. Recuperado en:

<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/815>

González, E. (2015), “Control interno y rentabilidad en la empresa Icaro SAC de Huaraz. disponible en:

<http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/343/1/CA>

Hidalgo, E. (2010) “Influencia del Control Interno en la gestión de créditos y cobranzas a empresa de servicios” disponible en

<https://docplayer.es/85386966-Universidad-catolica-los-angeles-chimbote-facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-contabilidad.html>

Jones, O. (2011), *El presente trabajo titulado: “Caracterización Del Control Interno En Las Empresa De Transporte De Pasajeros Ruta Huaraz – Caraz, 2012 Universidad Católica De los Ángeles Uladech-Huaraz*. Recuperado en:

<http://repositorio.uich.edu.pe/bitstream/handle/uich/72/CAR>

Layme, Y. (2015). “*Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la sub gerencia de personal y bienestar social de la municipalidad provincial Mariscal Nieto de Moquegua*.”

<http://repositorio.uicm.edu.pe/handle/uicm/22>

Mamani, U. (2015). “*Control Interno en la Municipalidad de Amashca de Carhuaz*.” Disponible en:

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf

Mantilla, T. (2012). “*Responsabilidades del control interno año 2013*”. Vigente en: www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/C/.../contrapartida_878.asp?print

Porras, W. (2016). “*Caracterización del Control Interno y su incidencia en el área administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios*”. Vigente en:

<https://es.scribd.com/.../CARACTERIZACION-DEL-CONTROLINTERNO-EN-LA-G>.

Powell, S. (2013). *“Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca*. Recuperado de:

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>

Prado, Q. (2016). *Definición de empresa*. Recuperado de:

https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:_sIxEIqdTFoJ:htt

Pungitore, M. (2013). *“Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012 – 2013”*.

Recuperado de:

<http://docplayer.es/18433753-Elaboracion-e-implementacion-de-unsistema-de-control-interno-caso-multitecnos-s-a-de-la-ciudad-deguayaquil-para-el-periodo-2012-2013.html>

Quea, J. (2015) *“Control Interno como herramienta de Gestión a la Planificación Estratégica en A.A.S.A.N.A. para el cumplimiento de metas en base a eficiencia y eficacia”*.

<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/16186>

Ramón, Z. (2013). *“Sector servicios aporta más al PBI que minería y comercio”*.

Recuperado de:

<http://gestion.pe/economia/sector-serviciosaporta-mas-al-pbi-que-mineria-y-comercio-2136170>

Rodríguez, J. (2014). “*La participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, 2015*”. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

Rojas, E. (2015). “*Teoría de empresas*”. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.mx/pdf/etp/n36/n36a2.pdf>

Sáenz, E. (2016). *Estrategia Y Racionalidad De La Pequeña Empresa*. Perú.

Disponible en:

<http://www.grade.org.pe/download/pubs/libros/estrategiayracionalidad.pdf>.

Salazar, G. (2014). “*Control interno en la organización empresarial*”. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacionempresarial/>

Sessarego, L. (2015). *Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE*. Disponible en:

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ds007-2008.pdf>

Sunción, M. (2018). “*Los Mecanismos del Control Interno en el rubro restaurantes del Perú caso: Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blenquiroja – Piura, 2018*” disponible en:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5457/CONTROL_INTERNO_R_ESTAURANTES_SUNCION_APESTEGUIA_MARIA_CRISOSTOMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terry, A. (2012). *Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES)*. Disponible en:

<file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/4126-15740-1-PB.pdf>

Vásquez, Y. (2015). “Análisis del control interno y propuesta de una auditoría de gestión para la empresa Exalmar 2017”.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12459>

Verrando, P (2015), “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa restaurant pollos a la brasa La Cabaña. Sullana, 2014”, Sullana-Perú, 2015. Obtenido de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039982>.

7.2 Anexos

7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia

Título	Enunciado del Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis	Metodología de la Investigación
Implementación del control interno y su incidencia en la gestión administrativa de restaurantes en el Perú: caso restaurant Tian Tan de nuevo Chimbote, 2017.	¿Cuál es la incidencia de la implementación del control interno en la gestión administrativa de restaurantes del Perú y del restaurant Tian Tan de Nvo Chimbote, 2017?	Describir la incidencia de la implementación del control interno en la gestión administrativa de los restaurantes del Perú y del restaurant Tian Tan de Nvo Chimbote, 2017?	<p>1. Describir la implementación e incidencia del control interno en el proceso de administración de los restaurantes del Perú, 2017.</p> <p>2. Describir la implementación e incidencia del control interno en el proceso administrativo del restaurant Tian Tan de Nvo. Chimbote, 2017.</p> <p>3. Comparar mediante análisis la implementación del control interno y la incidencia de los restaurantes del Perú y el del restaurant Tian Tan de Nvo. Chimbote, 2017.</p>	No aplica ya que el control interno para el restaurant Tian Tan aún no cuenta con la implementación del control interno, pero se implementará de manera necesaria para dar mejoras a la gestión administrativa.	Descriptivo - No experimental, cualitativo, bibliográfico, y de casó.

Fuente: Elaboración propia

7.2.2 Anexo 02: modelos de fichas bibliográficas

Tipo de ficha	Título	
	Datos bibliográficos	Referencias a otras fichas
Número de página	Contenido	



FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,

ETC. AUTOR: _____
APELLIDO (s), Nombre (s) TÍTULO

Y SUBTÍTULO: _____
 _____ LUGAR DE

EDICIÓN: _____

AÑO EN QUE SE OBTUVO: _____

NUM. DE PAGINAS: _____ NIVEL ACADÉMICO

OBTENIDO: _____ INSTITUCIÓN Y

DEPENDENCIA QUE OTORGA EL

NIVEL ACADÉMICO: _____

NOMBRE DEL ASESOR: _____

APELLIDO (s), Nombre (s), LOCALIZACIÓN DE LA

OBRA: _____

7.2.3 Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las MYPE del ámbito de estudio. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

Encuestador (a):..... Fecha:/...../.....

AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿La entidad ayuda a concientizar a sus trabajadores sobre los controles a través de reuniones, charlas, etc.?
Si () No ()
2. ¿La entidad genera un ambiente laboral apropiado e estimula el desarrollo competitivo de sus colaboradores?
Si () No ()
3. ¿Cree usted que este componente es esencial en la empresa, ya que apoya a establecer un mejor entorno de trabajo?
Si () No ()

4. ¿La empresa cuenta con código de ética, aprobado por la dirección?
Si () No ()
5. ¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres y capacitaciones?
Si () No ()
6. ¿Se comunica oportunamente a la dirección las violaciones éticas para la toma de medidas disciplinarias?
Si () No ()
7. ¿La entidad cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) debidamente actualizado?
Si () No ()
8. ¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja las actividades que se desarrollan en la entidad?
Si () No ()
9. ¿La entidad ha difundido el conocimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos?
Si () No ()
10. ¿La entidad cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección de personal?
Si () No ()
11. ¿Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa, respecto a sus funciones a realizar?
Si () No ()
12. ¿Todas las áreas cuentan con la cantidad de personal necesario para el correcto desarrollo de sus actividades?
Si () No ()
13. ¿El personal que ocupa cada cargo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?
Si () No ()
14. ¿La entidad elabora un plan de formación y capacitación de personal, con la participación de todas las áreas?

Si () No ()

15. ¿Existe una cultura de rendición de cuentas, íntegra, confiable y oportuna?

Si () No ()

16. ¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero sea incluido en los comprobantes de pago correspondientes?

Si () No ()

EVALUACIÓN DE RIESGOS

17. ¿Están identificados los riesgos por cada objetivo?

Si () No ()

18. ¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

Si () No ()

19. ¿Todas las áreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?

Si () No ()

20. ¿Se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?

Si () No ()

21. ¿Se ha establecido acciones para afrontar los riesgos identificados?

Si () No ()

ACTIVIDADES DE CONTROL

22. ¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos?

Si () No ()

23. ¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión durante el desarrollo de las actividades?

Si () No ()

24. ¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)?

Si () No ()

25. ¿Se han identificado activos expuesto a riesgo de robo o uso no autorizado, y se han establecido medidas de seguridad para los mismos?

Si () No ()

26. ¿Los documentos internos que generan y reciben las áreas están debidamente numeradas y protegidas?

Si () No ()

27. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?

Si () No ()

28. ¿Los resultados de la supervisión son informados para la toma de acciones correctivas?

Si () No ()

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

29. ¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones?

Si () No ()

30. ¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?

Si () No ()

31. ¿Se ha definido que personal tiene acceso al sistema de información?

Si () No ()

32. ¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?

Si () No ()

33. ¿La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información sobre la necesidad y nivel de satisfacción de los clientes?

Si () No ()

34. ¿Se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?

Si () No ()

35. ¿La entidad cuenta con un portal web correctamente implementado y actualizado, que informa hacia el exterior sobre sus actividades?

Si () No ()

MONITOREO Y SUPERVISIÓN

36. ¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades?

Si () No ()

37. ¿Las deficiencias y problemas detectados son comunicados con prontitud a los responsables a fin de que se tomen las acciones correctivas necesarias?

Si () No ()

38. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?

Si () No ()

39. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que permitan proponer planes de mejoras?

Si () No ()

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes y bases teóricas.

7.2.4. Otros Anexos

CRITERIOS DE BUSQUEDA:

Número de RUC 

Tipo y Número de Documento de Identidad [Refrescar código](#)

Documento Nacional de Identidad ▼

Nombre ó Razón Social

Número de RUC: 10413941976 - MOLERO ASTO MARIA ELENA JOSEFA DEL MILAGRO

Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO

Tipo de Documento: DNI 41394197 - MOLERO ASTO, MARIA ELENA JOSEFA DEL MILAGRO

Nombre Comercial: RESTAURANTE TIAN TAN

Fecha de Inscripción: 20/05/2014 Fecha de Inicio de Actividades: 01/05/2014

Estado del Contribuyente: ACTIVO

Condición del Contribuyente: HABIDO

Dirección del Domicilio Fiscal: -

Sistema de Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad de Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD

Sistema de Contabilidad: MANUAL/COMPUTARIZADO

Actividad(es) Económica(s): 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS ▼

Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA ▼

Sistema de Emisión:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

Cuestionario aplicado a los trabajadores y representantes legales del restaurant del ámbito de estudio. La información que ud. proporciona solo será usado con fines académicos y será protegido. Se agradece su apoyo.

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL		
1 ¿Demuestra compromiso y respeto con la administración?	✓	
2 ¿Establece autoridad y supervisión?	✓	
3 ¿Hace cumplir a cada trabajador con sus responsabilidades?	×	
4 ¿Demuestra compromiso para la competencia?	×	
5 ¿Se ejerce la supervisión adecuada cada cierto tiempo?	×	
EVALUACIÓN DE RIESGO		
1 ¿Cuenta con objetivos definidos?	×	
2 ¿Identifica los posibles riesgos administrativos?		×
3 ¿Conoce los distintos riesgos de las otras áreas?		×
4 ¿Identifica y analiza cambios importantes?		×
ACTIVIDADES DE CONTROL		
1 ¿Se cumplen todos los objetivos planteados?		×
2 ¿Desarrollan actividades de control?	×	
3 ¿Implementan procedimientos para llevar una buena administración?		×
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
1 ¿Se proporciona información necesaria al personal?	×	


Tian Tan Chifa
Cel: 943465344
Av. Pacifico 472 - Nro. Chimbote

2	¿El área de administración brinda información sobre posibles cambios?	X	
3	¿Comunica internamente sobre cambios futuros?	X	
4	¿Se permite recibir sugerencias para mejoras de un buen prestigio?	X	
SUPERVISIÓN			
1	¿Se realiza planes de mejoramiento?	X	
2	¿Alguna vez han realizado supervisión apropiada al restaurant?		X
3	¿Los trabajadores son evaluados periódicamente?		X
4	¿Cuenta con alguna norma interna sobre salubridad?		X

Wobob
Tian Tan Chifa
 Cel: 943485344
 Av. Pacifico 472 - Ivo. Chimbote