



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LAS
EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTES DEL PERÚ.**

CASO: RESTAURANTE PACHOS E.I.R.L PIURA, 2018

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

AUTOR

QUINCHE LA CHIRA LUIS BRUNO

ORCID: 0000-0002-1804-6168

ASESOR

GARCIA MANDAMIENTOS EDME MARTHA

ORCID: 0000-0003-0012-652X

PIURA – PERU

2019

**MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LAS
EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTES DEL PERÚ.**

CASO: RESTAURANTE PACHOS E.I.R.L PIURA, 2018

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Quinche La Chira, Luis Bruno

ORCID: 0000-0002-1804-6168

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

ASESOR

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

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

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-9188

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID: 0000-0001-8886-6519

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. VICTOR MANUEL LANDA MACHERO

Presidente

Dr. VICTOR MANUEL ULLOQUE CARRILLO

Miembro

Mgtr. ALEJANDRO ARTURO SAAVEDRA CHIROQUE

Miembro

Mgtr. EDME MARTHA GARCIA MANDAMIENTOS

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida y estar conmigo en cada paso de mi vida, y por fortalecer e iluminar mi mente para así poder cumplir cada una de las metas trazadas.

CPC. Edmé Martha García
Mandamientos mi asesora de tesis, quien, con su profesionalismo, experiencia y paciencia, logro encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi tesis.

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por haber sido mi apoyo moral, espiritual y económico para seguir adelante cumpliendo mis metas.

A mis profesores por su constante desempeño y exigencias en mi vida académica, quienes han contribuido significativamente en el desarrollo de mi perfil personal, para así convertirme en un profesional al servicio de mi país.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú y Restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2018. La investigación se realizó bajo carácter cualitativo, se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta, entrevista, y observación directa. Para el recojo de la información se utilizó como instrumento de recolección de datos, un cuestionario pre estructurado con 46 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado al representante legal de la empresa, teniendo como resultados lo siguiente: el trabajo de investigación abarco un estudio del control interno en el área de caja, almacén, abastecimiento, contabilidad y de talento humano, el cual evidenció que la empresa cuenta con políticas de control interno, pero estas funcionan aisladamente, la empresa realiza arqueos de caja periódicamente, pero no se realizan depósitos al banco por las ventas diarias; mantiene cantidades de insumos necesarias, los cuales están almacenados adecuadamente para su conservación, pero estos equipos de refrigeración no son suficientes para almacenar productos perecederos; realizan capacitaciones al personal, pero no existe asistente de reemplazo para el área de caja en momentos de ausencia del responsable; asimismo la empresa cuenta con un sistema contable actualizado que le permite procesar de manera electrónica la información contable. Finalmente se concluye que la empresa necesita reforzar sus mecanismos de control interno con la finalidad de lograr eficiencia en sus operaciones.

Palabra Clave: Mecanismos de Control, restaurantes.

ABSTRACT

The research had as a general objective: To determine and describe the mechanisms of internal control in the companies of the restaurants of Peru and Pachos EIRL Piura restaurant, 2018. The research was carried out under a qualitative character, it has been developed using non-experimental, descriptive design methodology, bibliographic, documentary and case. The technique of the survey, interview, and direct observation was applied. For the collection of the information, a pre-structured questionnaire with 46 questions related to the investigation was used as a data collection instrument, which was applied to the legal representative of the company, having the following results: the research work included a study of internal control in the area of cash, warehouse, supply, accounting and human talent, which showed that the company has internal control policies, but these work in isolation, the company performs cash checks periodically, but they are not carried out deposits to the bank for daily sales; it maintains quantities of necessary inputs, which are properly stored for conservation, but these refrigeration equipment is not sufficient to store perishable products; they train the staff, but there is no replacement assistant for the cashier area in the absence of the person in charge; The company also has an updated accounting system that allows it to process the accounting information electronically. Finally, it is concluded that the company needs to strengthen its internal control mechanisms in order to achieve efficiency in its operations.

Keyword: Control mechanisms, restaurants.

CONTENIDO

TITULO	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE CUADROS	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE LA LITERATURA	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.1.1. Internacionales	5
2.1.2. Nacionales	7
2.1.3. Locales.....	9
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	12
2.2.1. Teorías.....	12
2.2.3 Marco conceptual.....	13
2.2.3.1 EL CONTROL INTERNO.....	13
2.2.3.2 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	15
2.2.3.4 Restaurante.....	17
2.2.3.4.1 Definición	17
2.2.3.4.2 Caso de estudio	17
2.2.3.4.2.1 descripción general.....	17
2.2.3.4.2.2 Actividad económica	18
2.2.3.4.2.3 Misión	18
2.2.3.4.2.4 Visión.....	18
III HIPÓTESIS	20
3.1 Hipótesis.....	20
IV METODOLOGÍA.....	21
4.1 Tipo de investigación	21
4.1.1 Nivel de investigación.....	21
4.1.2 Diseño de la investigación.....	21

4.2 Universo y muestra:	21
4.2.1 Universo	21
4.2.2 Muestra	21
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	22
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
4.4.1 Técnicas.....	22
4.4.2 Instrumento	22
4.5 Plan de análisis	22
4.6 Matriz de consistencia lógica.....	24
4.7 Principios Éticos de la investigación.....	25
V. RESULTADOS.....	28
5.1 Resultados	28
5.1.1 Respecto al Objetivo Específico 1	28
5.1.2 Respecto al Objetivo Específico 2	31
5.1.3 Respecto al Objetivo Específico 3	37
5.2 Análisis de los Resultados.....	40
5.2.1 Respecto al Objetivo Específico 1	40
5.2.2 Respecto al Objetivo Específico 2	40
5.2.3 Respecto al Objetivo Específico 3	46
VI. CONCLUSIONES	48
6.2.1 Respecto al Objetivo Específico 1	48
6.2.2 Respecto al Objetivo Específico 2	49
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	54
Recomendaciones:.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Matriz de consistencia logica.....	24
Cuadro 2: Resultados del objetivo específico 1	28
Cuadro 3: resultados del objetivo específico 2	31
Cuadro 4: Resultados del objetivo específico 3	37

I. INTRODUCCIÓN

El informe de investigación titulado “Mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú: caso Restaurante Pachos, E.I.R.L. Piura, 2018.” Se realiza con la finalidad de ayudar a las empresas de restaurantes a poder tener un buen control interno y conocer su influencia de manera positiva o negativa en la misma.

En la actualidad es conveniente destacar que el control interno es de gran utilidad para una empresa pues tiene incidencia en su crecimiento y logros empresariales los cuales deben establecerse de acuerdo a las necesidades específicas de cada tipo de organización.

El presente trabajo de investigación busca mejorar el control interno en la empresa de Restaurante Pachos E.I.R.L., razón por lo cual se abordan de manera general los estudios realizados a nivel internacional, nacional y local del tema.

Esta investigación también busca mejorar las necesidades y suprimir o disminuir la multitud de riesgo para las empresas del rubro restaurantes en el Perú, puesto que para la calidad de atención se busca obtener la mejor calidad en alimentos para los consumidores dándoles una experiencia gastronómica inolvidable.

Con el control interno se mejora la eficiencia y la eficacia de las operaciones financieras, así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicados en los procesos productivos.

Cabe resaltar que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, podrá conocer con seguridad la situación real de las mismas, debido a la importancia

de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Las empresas rubro restaurante cuentan con una gran competencia en diversos lugares de la ciudad. Por tanto, desde inicio se abordan de manera general todos los estudios realizados, estableciendo la realidad de la problemática, el caso de la empresa de Restaurante Pachos E.I.R.L. debe contar con algunas funciones destinadas a la prevención de riesgos para el Área de Almacén especialmente en cuanto a los insumos de preparación de alimentos, también se considera que la empresa no cuenta con suficientes equipos de refrigeración para almacenar sus productos Perecederos, en Caja no se dispone de una persona o asistente para los momentos de ausencia del responsable, en atención al cliente a veces hay un descuido en el mozo que no está atento a la llegada del cliente para atenderlo, haciendo necesario medir el grado de satisfacción del cliente para las medidas correctivas.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente se formula el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son los mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú y del Restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2017?

Determinar el objetivo de la investigación como objetivo general: Determinar y describir son los mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú y del Restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2017.

Se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

- Describir los mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú

- Describir los mecanismos de control interno del restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2017

- Realizar un análisis comparativo en lo referente a los mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú y del restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2017.

Como justificación de la investigación: desde el punto de vista económico se sustenta en el área laboral que genera ingresos para quienes laboran dentro de la empresa y también se puede decir que por medio del circuito económico ayuda a aportar y contribuir mediante tributos e impuestos, entre otros, que aportan al estado.

Desde el punto de vista social porque las empresas de restaurantes generan una fuente de empleo entre meseros, cajeros, chefs, ayudantes de cocina, personal de aseo y de seguridad, entre otros y también es importante ya que el negocio traerá beneficios para la sociedad, mediante la creación de nuevos empleos bien remunerados y de calidad, lo cual en el largo plazo aportara para impulsar el desarrollo de la ciudad y del país.

Desde el punto de vista académico porque servirá como fuente de información para los empresarios que estén interesados en conocer los mecanismos de control

interno en el área laboral y obtengan nuevos conocimientos, capacidades y destrezas, para luego ser utilizados en el desarrollo de su negocio, los cuales ayudara que sea competitiva en el mercado y también sirve como fuente para los estudiantes universitarios y profesionales interesados en el tema.

La metodología aplicada en esta investigación está comprendido bajo un enfoque cualitativo, por otro lado el diseño de investigación buscará la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas relacionados al estudio, los cuales se analizarán al determinar los resultados, en el cual también encontramos las técnicas que son los medios empleados para recolectar información, en el acopio de datos de información es necesario observar, registrar de forma dialogada y/o esquemática, entrevistar, acceder a distintas fuentes de información, reconstruir contenidos de las lecturas y retratar la realidad, y como finalmente encontramos los instrumentos y el plan de análisis en el cual se utilizará como instrumento el cuestionario pre estructurado con 45 preguntas relacionadas a la investigación y para esta investigación las preguntas serán semi estructuradas, para obtener información cualitativa.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Internacionales

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

Villagómez (2011), manifiesto “Propuesta de Mejoramiento para la seguridad Alimentaria en los Restaurantes de la ciudad de Otavalo Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede-Ibarra. Ecuador, Concluyó que en la ciudad de Otavalo las personas que poseen un restaurante o un lugar que expenden comida, no cuentan con un manual de procesos para elaboración de un producto de calidad, lo que provoca que los alimentos preparados en su gran mayoría causen ingesta en los comensales. Las personas que manipulan a diario desconocen que 8 existen Normas de Higiene, y al ver que únicamente trabajan por necesidad, y por lógica me di cuenta que no tienen ningún título o capacitación a cerca de la manipulación de alimentos. Se ha visto gracias a la investigación realizada que el tema de seguridad alimentaria está muy descuidado empezando por los dueños de los restaurantes que únicamente trabajan para poder lucrar, seguido de las autoridades que permiten abrir más restaurantes que no son conscientes de salud ciudadana”.

Mosquera (2009). Determino que la “Implementación de un manual de operaciones de alimentos y bebidas para el Restaurante Cochabamba Universidad de

Especialidades Turísticas que, por medio de incentivos, charlas, inducciones, capacitación, las mismas ayudarán al desenvolvimiento eficaz de las operaciones, creando un ambiente agradable de trabajo. Se sugiere el uso de los formatos establecidos, con el fin de tener un mejor control de la utilización y optimización de la materia prima. Se recomienda la implementación de equipos, utensilios y menaje con el fin de crear un ambiente óptimo para la implantación de operaciones, también se sugiere que el manual de operaciones sea leído por el personal administrativo y operativo con el fin de enriquecerse de conocimientos que les permitirán aplicarlos en sus puestos de trabajo”.

Alderete (2011) en su tesis en la “Universidad Tecnológica Equinoccial, determino de manera precisa los elementos que pueden afectar a una empresa de restaurante ya que su influencia en el desarrollo de la empresa y el impacto social que produce, constituye también un elemento que a nuestro parecer aporta datos claves en la forma como el control interno se llega a convertir en un factor decisivo para el mejoramiento y crecimiento empresarial ya que cuya determinada empresa, está permitiendo su establecimiento y consolidación en un sector específico; esos elementos que considerando en nuestro caso el sector gastronómico en Colombia también nos permiten desarrollar un importante avance en materia de control interno para dicho sector mediante el establecimiento de un sistema de control interno confiable y eficaz en la empresa de restaurante comida rápida”.

2.1.2. Nacionales

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

Carrasco & Tapia (2015). Determinó que en su investigación “Evaluación de los procesos operativos del área de recursos humanos y diseño de un sistema de control interno para incrementar la efectividad del Restaurante Chiclayo SAC, Concluyeron que No se toma prioridad en ver por el desarrollo laboral de sus trabajadores por lo que el área de recursos humanos no está cumpliendo con su función principal.

De tal manera el restaurante no brinda incentivos, no brinda capacitación, que motiven a sus trabajadores a desempeñar mejor sus funciones específicas, lo cual origina que el restaurante no cuente con personal comprometido e identificado, por lo que se espera un rendimiento deficiente en sus funciones, y que no se brinde un buen servicio a sus clientes.

En los procesos del área de recursos humanos del restaurante existen riesgos y deficiencias que pueden originar el manejo de los procesos para los propios intereses de los encargados, que no se brinde un buen servicio al cliente por falta de retroalimentación y por el desconocimiento del reglamento de uso interno de la empresa, repercutiendo esto en el logro de los objetivos pre establecidos por la organización”.

Rosales (2013) en su investigación denominada “capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo – rubro hostales y restaurantes de la ciudad de Tumbes. Los estudios que se realicen en este tema como es el caso de las MYPES involucran un apoyo a la lucha contra la extrema pobreza que en Tumbes llegan al 80% de los pobladores, ayudando de esta manera al conocimiento de la problemática que existe en ella, y desarrollándose políticas que involucren el desarrollo en todo su contexto. Debido a las estadísticas la mayor cantidad de empresas en Tumbes se dedican al sector comercial, y luego en el rubro de servicios, preponderantemente en un tema en el cual se pueden desarrollar mayor cantidad de empresas que es el sector turismo, específicamente de los restaurantes y hoteles”.

Silva (2016) determinó que el “presente plan de negocio, se desarrolló en el ámbito de la ciudad de Jaén, departamento de Cajamarca; con el objetivo determinar la viabilidad de un restaurante de comida criolla en dicha zona. Para ello se identificó los diferentes establecimientos de restauración, para el análisis del servicio, los gustos y preferencias de los comensales, y a la oferta y demanda que existe en el mercado local. El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental, dentro del tipo de investigación cuantitativo. La población estuvo conformada por 50943 pobladores de los distritos de Jaén, Bellavista, Huabal, Las Pirias y Pucará, lo que dio como muestra 381 personas, a quienes se les aplicó una encuesta para el diagnóstico de la investigación, llegando a la conclusión, que sí existe demanda potencial para la creación del restaurante criollo en la ciudad de Jaén. Se pudo afirmar también que el presente proyecto es viable de acuerdo al TIR 39% obtenido en el estudio”.

Sánchez (2014), en su tesis “Capacitación y habilidades de atención al Cliente para mejorar la calidad del Servicio brindado en el Restaurant Mar Picante, recomendó Realizar de manera periódica una encuesta para conocer la percepción del cliente con respecto a la calidad del servicio con respecto al desempeño de los trabajadores del restaurant, ya que al no ser estática, las opiniones van variando con el tiempo y el conocerlas permitirán plantear estrategias adicionales al plan de capacitación. Realizar un seguimiento de los beneficios que se derivaron de la implementación del plan de capacitación, así como a las aplicaciones que le dan los trabajadores, a la temática incluida en el plan de capacitación, para poder evaluar si todos los conocimientos adquiridos están siendo aplicados o si deben modificarse para futuros planteamientos de capacitación”.

2.1.3. Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Moreno (2012) En la tesis titulada “Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de don Parce de la facultad de ciencias económicas y empresariales del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad Privada de Piura cuyo objetivo principal es realizar una evaluación del grado de satisfacción de los clientes en el restaurante La Cabaña de Don Parce , con el fin de conocer en primer lugar cuáles son los puntos que les importan a los clientes y

poder corregir aquellos puntos que, a pesar de ser importantes, no son cubiertos, dicho autor llego a las conclusiones: Con respecto a la capacidad de respuesta existen 2 preguntas cuyo puntaje debe mejorar, dichas preguntas se refieren a que los mozos a veces nos les dicen a los clientes el tiempo que tardara en llegar su pedido a la mesa, si bien los clientes están dispuestos a esperar mucho tiempo, a través de las entrevistas se ha comprobado que prefieran esperar sabiendo a ciencia cierta cuándo demorar en llegar su plato. Para ello se recomendó al dueño que elabore una nueva carta en la cual incluya tiempos de espera promedio por cada plato. De otro lado, la rapidez de los mozos ha sido calificada como buena, los mozos se acercan rápidamente a los clientes y están siempre pendiente de sus solicitudes. La dimensión de confiabilidad ha obtenido un buen puntaje, sin embargo, ha sido el más bajo de todos con una media igual ya que se debe tomar cartas en el asunto ya que esta dimensión mide un tema básico en todo restaurante que es la calidad de la comida. La mayoría de los estudios afirman que esta dimensión es la más importante y 18 por lo tanto no debería ocupar el último lugar. Es un tema el cual debe servir de reflexión a los dueños del local para el mejoramiento de su empresa”.

Andina (2013). Determino que “Clausuran Restaurantes en Piura por presentar condiciones insalubres como ollas sucias, sartenes en mal estado y hasta insectos, entre otras irregularidades que atentan contra la salud de los usuarios, fue el resultado del mega operativo realizado por el municipio de Piura en una serie de restaurantes y que concluyó con la clausura de establecimientos, se informó hoy. La intervención, que contó con la participación de personal de las gerencias de Medio Ambiente, Población y Salud, la de Seguridad y Control Municipal (Secom) y la de Fiscalización, se ejecutó

la noche del martes en la llamada zona exclusiva de la urbanización Santa Isabel. Ahí se inspeccionó los locales del restaurante El Bulevar, clausurado temporalmente por carecer de toda la documentación requerida para su funcionamiento. Los responsables del recinto no presentaron los certificados de Defensa Civil y de conformidad sanitaria, requisitos indispensables para el expendio de comidas. Los fiscalizadores concurrieron además a la pizzería Jhon Carlos, Chifa Oriental, Carbón Burguer, Mr. Leigh, La Olla Loca y La Habana, los que fueron clausurados temporalmente por carecer de los certificados de Defensa Civil y también de Fumigación. La sorpresa fue mayor cuando los inspectores verificaron la presencia de cucarachas entre los platos y la basura que había en la cocina del restaurante de parrillas El Uruguayo. Los funcionarios han señalado que los operativos proseguirán de manera inopinada, inclusive en locales de la periferia de la ciudad”.

Peña (2015). Determino que en su Tesis Titulada “Diseño de un sistema de control interno para el área de compras y ventas del restaurante tonderos resto bar provincia de Sullana año 2014” al concluir la investigación llego a las siguientes conclusiones; La empresa no cuenta con adecuadas herramientas de control para cada área y proceso como arqueos de caja sorpresivos, formato de asistencia del personal, formato de registró de compras y ventas. Se aprecia la inexistencia de flujogramas y procedimientos de cada área los cuales ayudarían a mejorar los procesos de compras y ventas, no existe un Manual de organización de funciones impidiendo trabajar en forma organizada, desconociendo los trabajadores cada una de sus actividades las cuales se recomendó lo siguiente: Aplicar las herramientas de control interno especificadas en cada área como arqueos de caja, formato de asistencia, formato de

compras y ventas y así lograr un buen desempeño de las actividades, utilizando la propuesta de flujogramas y procedimientos de cada área para mejorar los procesos de compras y ventas y así aplicar el Manual de organización de funciones propuesto que permitirá una mejor organización en cada área y en las actividades de cada trabajador”.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Teorías

(VALENCIA, 2009) El control interno es una función esencialmente de la codirección superior, es un factor que opera de una u otra forma dentro de la administración de todo tipo de organización pública o privada.

Aun cuando el control interno se identifica algunas veces con la propia organización, frecuentemente se caracteriza como el sistema dinámico que activa las políticas de operación en su conjunto y las conserva dentro de las áreas funcionales de acción factibles.

Para que exista un adecuado sistema de control interno, es cuando en la organización opera de conformidad con los objetivos y planes, con economías en la utilización de recursos, esto quiere decir con eficacia y eficiencia.

Según (Alegría, 2013) un sistema de control interno son todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable.

Según (Monllau, 1997) explica que a lo largo de la literatura ha producido una evolución en concepto de control, ya que en la teoría clásica el control fue considerado como sinónimo de autoridad, la escuela de Harvard ve el control como un conjunto de mecanismos que permiten obtener la congruencia de los objetivos.

La teoría de los sistemas abiertos considera el control como un sistema que tiene como propósito establecer un feed-back entre el entorno que se mueve la empresa. Y la propia empresa.

La teoría contingente, partiendo de la teoría de los sistemas abiertos, considera que el diseño de control de la empresa depende de factores que caracterizan tanto el entorno de la empresa, como de los que caracterizan a la propia empresa

2.2.3 Marco conceptual

2.2.3.1 EL CONTROL INTERNO

El control interno se refiere a los departamentos y actividades constituidos de una empresa, en el incluye los procedimientos, responsabilidades, formas de delegación, descripción de funciones en diversas áreas, además de ello el programa de preparación, verificación y distribución en diferentes niveles de supervisión (VALENCIA, 2009).

(Blanco, 2012) El control interno es diseñado e implementado por la administración para tratar los riesgos de negocio y de fraude identificados que amenazan el logro de los objetivos establecidos, tales como la confiabilidad de la información financiera.

Según (Blanco, 2012) el control interno se trata de un proceso de alcanzar un fin y no un fin no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sólo puede

aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos.

IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

La importancia de llevar un buen control interno es porque este establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen planes exitosamente (Blanco, CONTROL INTERNO - INFORME COSSO, 2005).

Además de ello determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, y estas no se vuelvan a originar futuramente.

Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa (Blanco, CONTROL INTERNO - INFORME COSSO, 2005).

OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Cada una de las entidades fija su misión, estableciendo objetivos que esperan alcanzar y las estrategias para conseguirlos, estos objetivos pueden ser para la entidad como un todo o específicos. Ello está relacionado con las operaciones, con el uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad; además con la información Financiera, relacionada con la preparación de estados financieros públicos confiables; y, el cumplimiento, relacionado con el cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables (Blanco, CONTROL INTERNO - INFORME COSSO, 2005).

Además, el control interno promueve y optimiza la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta. Otro de los objetivos es cuidar y resguardar los recursos y bienes de la empresa, contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegal que pudiera afectarlos.

El control interno cumple la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones, garantizando la confiabilidad y oportunidad de la información, y de esta manera fermentar e impulsar la práctica de valores institucionales.

2.2.3.2 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Constituyen las bases para estructurar una pirámide con cuatro lados similares que demuestran la solidez del control interno de la entidad como fundamento participativo organizado, sistematizado, disciplinado y empoderado del recurso humano para el logro de los objetivos institucionales (Cespada, 1997).

1. AMBIENTE DE CONTROL INTERNO

Esta referido a las pautas de comportamiento en una entidad y tiene una influencia directa en el nivel de concienciación del personal respecto del control. Constituye la base de todos los demás componentes del Sistema de Control Interno, aportando disciplina y estructura (López, 2007).

2. EVALUACIÓN DE RIESGOS

La mayoría de las empresas debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo y estos deben evaluarse, la evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrán afectar la consecución de los objetivos y en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados (López, 2007).

3. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS INTERNOS Y EXTERNOS

El desempeño de una organización puede estar en riesgo a causa de diversos factores, ello puede afectar tanto los objetivos establecidos como los implícitos. Los riesgos se incrementan en la medida en que los objetivos difieren crecientemente del desempeño pasado (López, 2007).

4. ACTIVIDADES DE CONTROL

Ello consiste en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplen las directrices de la dirección, pueden tener forma e aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de los activos y la segregación de funciones (López, 2007).

5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Para un control interno confiable se debe generar información confiable y oportuna para toma de decisiones, además de establecer una comunicación eficaz en el sentido más amplio, lo cual implica una circulación multidireccional de la información, es decir, ascendente, descendente y transversal (López, 2007).

6. MONITOREO DE ACTIVIDADES

Para la mayoría de las empresas es necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, y de esta manera evaluar la calidad de sus rendimientos, ya que estas deficiencias deben ser puestas en conocimiento al departamento de gerencia (López, 2007).

2.2.3.4 Restaurante

2.2.3.4.1 Definición

Se denomina restaurante al local destinado al comercio gastronómico, en el cual se ofrecen diversas comidas y bebidas para el consumo humano, el cual los clientes o también conocidos como comensales deberán contribuir con una cancelación de dinero por los diversos platos de comida o bebidas adquiridas en dicho local.

2.2.3.4.2 Caso de estudio

2.2.3.4.2.1 descripción general

Nombre Comercial : PACHOS E.I.R.L

RUC : 20600528255

Domicilio Legal : AV. Sullana N.º 944 C.H. Unidad vecinal (a 2 cuadras de Oltursa)- PIURA.

Actividad comercial : Restaurante

Comprobantes : Facturas, boletas

BREVE RESEÑA HISTORICA

Esta investigación se enfoca en un caso de estudio, cuya empresa en su actividad económica es restaurantes, cuyo restaurante es conocido con el nombre de restaurante Pachos E.I.R.L, inscrita en registro de persona jurídicas en la ciudad de Piura el 15 de julio del 2015, en el cuál su fecha de inicio de actividades el 01 de agosto del 2015, también se encuentra representada por la gerente general Núñez Cruz Patricia, quién realiza todos los actos necesarios y requeridos para la administración de la empresa.

2.2.3.4.2 Actividad económica

Actividad económica principal – 55205- RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS.

2.2.3.4.3 Misión

Brindar y transmitir las necesidades gastronómicas a nuestros clientes brindando los alimentos y servicios en alta calidad, logrando que sobrepasen las expectativas del consumidor y ser un espacio de trabajo que permita la ejecución personal y el desarrollo de sus colaboradores en conjunto

Tomando como la estrategia principal los estrictos estándares de la higiene y el servicio rápido, satisfaciéndolo al cliente en un ambiente agradable seguro y familiar con un precio acoplado a su bolsillo.

2.2.3.4.4 Visión

Ser el mejor restaurante de la región con proyección a ser reconocido a nivel regional y nacional, ofreciéndoles los servicios y productos de excelencia, siendo la empresa

de restaurante innovadora, competitiva y dedicada para la satisfacción de nuestros comensales.

III HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis

Por ser una investigación de tipo descriptivo, la presente investigación no formula hipótesis basándose en Galán (2009) que en su publicación “las hipótesis en la investigación” determino que no todas las investigaciones llevan hipótesis, las del tipo descriptivo no las requieren. Y Saravia (2006) que refirió que en estudio de casos es inapropiado el contraste de hipótesis.

IV METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

El estudio de investigación, está comprendido bajo un enfoque cualitativo.

4.1.1 Nivel de investigación

El nivel de estudio es descriptivo debido a que se realizó un estudio de detalle de características, cualidades y atributos sin entrar a los grados de análisis del problema.

4.1.2 Diseño de la investigación

El diseño de investigación aplicado es No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. La investigación realizada, buscó la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas relacionados al estudio, los cuales se analizarán al determinar los resultados.

4.2 Universo y muestra:

4.2.1 Universo

La población está compuesta por todas las empresas de rubro restaurantes de la ciudad de Piura.

4.2.2 Muestra

La muestra está compuesta por el Restaurante Pachos E.I.R.L como unidad de investigación.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Por corresponder a una variable en estudio no aplica operacionalización de variables.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas. En el acopio de datos de información es necesario observar, registrar de forma dialogada y/o esquemática, entrevistar, acceder a distintas fuentes de información, reconstruir contenidos de las lecturas, retratar la realidad. La investigación hará uso de la técnica de la encuesta.

4.4.2 Instrumento

Se utilizó como instrumento el cuestionario pre estructurado con 45 preguntas relacionadas a la investigación.

Para esta investigación las preguntas serán semi estructuradas, para obtener información cualitativa.

4.5 Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: Se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes).

Para conseguir el objetivo específico 2: Se utilizó un cuestionario, el mismo que fue aplicado a la empresa del caso.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se realizó un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2.

4.6 Matriz de consistencia lógica

Cuadro 1: Matriz de consistencia logia

ENUNCIADO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLE	METADOLOGIA
¿Cuáles son los mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú y del restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2017?	Determinar y describir son los mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú y restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2017	<p>Describir los mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú</p> <p>Describir los mecanismos de control interno del restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2017</p> <p>Realizar un análisis comparativo en lo referente a los mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú y del restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2017</p>	CONTROL INTERNO	<p>DISEÑO:</p> <p>NO EXPERIMENTAL DESCRIPTIVO, BIBLIOGRÁFICO DOCUMENTAL Y DE CASO</p> <p>TÉCNICA:</p> <p>ENCUESTA</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <p>CUESTIONARIO</p>

Fuente: Elaboración propia.

4.7 Principios Éticos de la investigación

Principios que rigen la actividad investigadora:

Protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

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

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

equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

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

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

Buenas prácticas de los investigadores

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

1. El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. En particular, es deber y responsabilidad personal del investigador

considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general.

2. Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados en otras personas.

3. En materia de publicaciones científicas, el investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas por las siguientes incorrecciones:

- a) Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
- b) Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
- c) Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.

(Uladech Católica, 2016)

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al Objetivo Específico 1

Describir los mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú

Cuadro 2: Resultados del objetivo específico 1

AUTORES	RESULTADOS
Villagómez (2011)	Precisa que en su investigación se detectó que las personas que cuentan con un restaurante o lugar donde expenden comida, no hacen uso de manual de proceso para la elaboración de los alimentos, lo cual no hay un control adecuado de calidad, por tanto, estos alimentos preparados en su mayoría provocan un malestar a sus comensales, causándoles digestión y entre otros malestares.
Mosquera (2009)	Recomendó el debido interés, hacia los equipos de cocina, utensilios y menaje con el fin de la preparación y el servir de manera eficaz al público consumidor, aconsejo también que el manual de operaciones sea conocido por todo el personal, ya sea administrativo u operativo con el fin de enriquecerse de conocimientos que les permitirá aplicarlos en sus respectivos puestos de trabajo.
Alderete (2011)	Recomendó que las empresas de restaurantes de comida rápida, es exigibles que se establezca un sistema adecuado de control interno confiable y eficaz, con el fin de mejoramiento y crecimiento de la empresa.

Carrasco & Tapia (2015)	Sostiene que carecen de mecanismos de control ya que en su evaluación en el restaurante Chiclayo SAC. En el área de recursos humanos del restaurante desconocen el reglamento del uso interno de la empresa en cual afecta a la empresa ya que no brindan una atención adecuada y eso puede traer consecuencias de riesgos para la empresa, y afecta los intereses de los encargados.
Rosales (2013)	Precisó en su investigación que la ciudad de tumbes la mayoría de empresas se dedican al sector comercio, en segundo lugar, en el rubro de servicios, pero se destacó que pueden desarrollarse mayor cantidad de empresas en el sector turismo, particularmente los restaurantes y hoteles.
Silva (2016)	Sostuvo que en su investigación realizo una encuesta a 381 pobladores de la ciudad de jaén, con el fin de conocer si es rentable la creación de un restaurante criollo, se afirmó que si existe demanda potencial para la creación de un restaurante criollo.
Sánchez (2014)	Se determinó que el restaurante mar picante capacita a su personal en atención al cliente, así mismo se realizó una encuesta para conocer mejor las percepciones de sus comensales y verificar el desempeño y la calidad de los trabajadores con respecto al servicio de atención al cliente

Moreno (2012)	Concluye al realizar una evaluación de grado a sus clientes para en el cual saber el grado de satisfacción que brinda aquel restaurante con respecto a la atención rápida y comida en el cual determino que el servicio al cliente es muy bueno pero la comida no mucho por lo tanto recomienda mejorar para el bien de la empresa.
Andina (2013)	Sostiene que la Municipalidad Piura hizo un operativo a distintos restaurantes en el cual se dieron con la sorpresa al encontrar el ambiente de cocina en mal estado y alguno de carecer de certificados de defensa civil, en el cual brinda una recomendación en mejorar estas diligencias para el bien de sus empresas.
Peña (2015)	Determinó que el restaurante tondero no cuenta con un adecuado control interno para sus diferentes áreas, así mismo se diagnosticó que no se realiza arqueos de caja, no cuenta con formato de compras y ventas, no existe un manual de organización de funciones, etc. Por lo cual recomienda una propuesta de mejora para lograr un buen desempeño y así permitir una mejor organización en cada área.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales

5.1.2 Respecto al Objetivo Específico 2

Describir los mecanismos de control interno del restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2017

Cuadro 3: resultados del objetivo específico 2

N°	PREGUNTAS	SI	NO	A VECES	ALGUNOS
	I. PERFIL DEL PROPIETARIO (A)				
1	Edad del propietario y/o representante legal				
	a) entre 25 a 35 años				
	b) entre 36 a 50 años	X			
	c) mayor de 50 años				
2	Sexo del propietario y/o representante legal				
	a) masculino				
	b) femenino	X			
3	Grado de instrucción del propietario y/o representante legal				
	a) Primaria				
	b) Secundaria				
	c) Superior técnico				
	d) Superior universitario	X			
4	Profesión del propietario y/o representante legal				
	a) chef				
	b) Contador				
	C) Administrador	X			

	d) Abogado				
	e) Otro				
5	Experiencia en el rubro restaurante				
	a) Entre 1 a 5 años				
	b) Entre 6 a 10	X			
	c) Mas de 10 años				
	PERFIL DE LA EMPRESA				
6	¿Constitución legal de la empresa?				
	a) Persona natural				
	b) Persona jurídica	X			
7	¿Régimen Tributario?				
	a) RUS				
	b) RER	X			
	c) RG				
8	¿Tiempo en el sector y rubro?				
	a) Entre 1 a 5 años				
	b) Entre 6 a 10 años	X			
	c) Más de 10 años				
9	¿Número de trabajadores?				
	b) De 1 a 5				
	c) De 6 a 10	X			
	c) Más de 10				
10	¿Número de trabajadores permanentes?				

	a) De 1 a 5				
	b) De 6 a 10	X			
	c) Más de 10				
	II RESPECTO AL CONTROL INTERNO				
	Organización				
11	¿La empresa Cuenta con un organigrama?	X			
12	¿Cuenta con Licencia de Funcionamiento?	X			
13	Cuenta con libro de reclamaciones	X			
14	Se realiza contabilidad de la empresa	X			
15	¿Cuenta con Reglamento interno de trabajo?	X			
16	¿Qué tipo de comprobantes de pago entrega?				
	a) Factura				
	b) Boletas				
	c) Facturas y boletas	X			
	Área de Caja				
17	¿Lleva control de los ingresos de Caja?	X			
18	Donde registra los registros de caja				
	a) Usa cuadernos				
	b) Usa software				
	c) Usa herramientas de Excel	X			

19	¿Acepta pago con tarjetas de crédito?	X			
20	¿Realiza arqueos de caja?	X			
21	¿Realiza liquidación diaria de caja?	X			
22	¿Cómo determina la ganancia del día?				
	a) Ingresos menos gastos	X			
	b) Ventas menos compras				
	c) Otro.				
23	¿Cuenta la empresa con un fondo fijo para gastos menores?	X			
24	¿Se realiza depósitos bancarios por las ventas diarias?		X		
	Control de Compras				
25	¿Lleva un control de las compras?	X			
26	¿Cómo paga sus compras?				
	a) Contado	X			
	b) Crédito				
	Control de Almacén				
27	¿Lleva un control de sus inventarios?	X			
28	Mantiene cantidades necesarias de insumos que garanticen la operatividad de la empresa.	X			
29	Conque frecuencia realiza la verificación de existencias en almacén				

	a) Diario				
	b) Interdiario	X			
	c) Semanal				
30	Realiza una gestión y prevención de riesgo en el almacén		X		
	Ventas				
31	¿Las ventas se realizan al contado?	X			
	Área del Personal				
	¿Cuál es el procedimiento para contratar personal?				
32	a) Convocatoria	X			
	b) Recomendación				
33	¿El personal se encuentra capacitado para realizar sus funciones específicas?	X			
34	¿Existe segregación de funciones entre el personal?	X			
35	¿Se evalúa al personal frecuentemente?	X			
36	¿Se establecen requisitos mínimos o el perfil de conocimientos y experiencia para asumir cada puesto?	X			
37	¿Los trabajadores se encuentran registrado en el Ministerio de Trabajo (MTPE)?	X			

	¿Cuál es el medio de pago de Remuneraciones?				
38	a) En Efectivo				
	b) Depósito en cuenta	X			
	c) Otros...				
39	¿Los trabajadores gozan de los beneficios sociales de Ley?	X			
	Control de Salubridad				
40	¿Cuenta con carnet de salubridad?	X			
41	Cuenta con Reglamento interno de trabajo	X			
	Calidad de Servicio				
42	Brinda atención adecuada al cliente	X			
43	La atención es rápida	X			
44	¿La empresa realiza encuesta para saber el grado de satisfacción del cliente con respecto a la atención brindada por personal de la empresa?		X		
	Seguridad				
45	¿Cuenta con certificado de Defensa Civil?	X			
46	Implementa medidas de seguridad en el negocio	X			

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

5.1.3 Respecto al Objetivo Específico 3

Realizar un análisis comparativo en lo referente a los mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú y del restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2017.

Cuadro 4: Resultados del objetivo específico 3

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
Manual de procesos	Villagómez (2011) Determino en su investigación que la ciudad de Otavalo las personas que poseen un restaurante o lugar donde expende comida, no cuentan con un manual de procesos para la elaboración de un producto de calidad, provocando que la mayoría de los alimentos causen un malestar a sus comensales.	El restaurante Pachos E.I.R.L si cuenta con u manual de procesos de elaboración de sus platillos, permitiendo garantizar la calidad de la comida, además toma medidas de calidad e higiene para la elaboración de sus alimentos.	No coincide

<p>Control interno de recursos humanos</p>	<p>Carrasco & Tapia (2015) recursos humanos del restaurante Chiclayo SAC, desconocen el reglamento de uso interno de la empresa, repercutiendo el logro de los objetivos pre establecidos por la organización.</p>	<p>El restaurante Pachos E.I.R.L si cuenta con reglamentos internos por lo cual son respetados por sus trabajadores.</p>	<p>No Coincide</p>
<p>Encuesta en el área de servicio al cliente</p>	<p>Sánchez (2014) Sostiene que la empresa de restaurante mar picante si capacita a sus trabajadores en servicio al cliente.</p>	<p>El restaurante Pachos E.I.R.L si da capacitaciones a su personal de servicio al cliente</p>	<p>Si Coincide</p>

<p>Disciplina y atención rápida al cliente</p>	<p>Moreno (2012) Sostiene que la atención al cliente es rápida por lo tanto el cliente se encuentra satisfecho por la atención brindada.</p>	<p>El restaurante Pacho E.I.R.L aparte de brindar una atención adecuada también la atención es rápida en el cual el cliente se encuentra satisfecho por la atención brindada del mozo</p>	<p>Si Coincide</p>
<p>Sistema de control interno</p>	<p>Andina (2013) Concluye que algunas empresas de restaurantes no cuentan con certificados de defensa civil en el cual es una diligencia por parte de las empresas de restaurante.</p>	<p>La empresa Pachos E.I.R.L da a conocer que no carece de aquellos certificados, ya que si cuenta con certificado de defensa civil y de fumigación.</p>	<p>No coincide</p>

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

5.2 Análisis de los Resultados

5.2.1 Respecto al Objetivo Específico 1

Describir los mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú

Los autores sostienen que en algunos restaurantes del Perú en el Área de recursos humanos muchas veces se desconoce el control interno, no se realiza una adecuada selección o reclutamiento de personal, la falta de capacitación al personal, de modo que evita un buen desempeño laboral y mala disposición en la atención al cliente, no se realiza evaluaciones de desempeño al persona, no se hace un control de entradas y salida, Asimismo hay empresas que carecen de certificados de Defensa Civil, entre otros, y es por ello que los autores consignados en el presente estudio y recomiendan mejoras, para el bien de la empresa.

Según el estudio de las referencias bibliográficas se puede observar que hay empresas de restaurantes que si tienen implementados políticas de control interno lo cual conlleva a la empresa a lograr un crecimiento sostenido teniendo en cuenta el cumplimiento de sus objetivos y metas propuestas, logrando ser eficiente y competitivo en el mercado.

5.2.2 Respecto al Objetivo Específico 2

Describir los mecanismos de control interno del restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2017

Pregunta N°1. Según los resultados obtenidos de la encuesta que, se le realizó a la empresa Pachos E.I.R.L, muestra que la edad del representante legal fluctúa entre 36

a 50 años de edad, demostrando que es una edad ideal para llevar a cargo una empresa con responsabilidad.

Pregunta N° 2 ,3 Y 4. Según los resultados obtenidos de la investigación señala que el representante legal es de sexo femenino y cuenta con una instrucción superior universitario, siendo de la profesión de administración; demostrando así que el sexo femenino está presente en la conducción de una empresa, como en este caso.

Pregunta N° 5 Y 6. Se observo también que la empresa se identifica como persona jurídica y conlleva esta actividad nueve años en el rubro servicio de alimentación, por tanto, es una empresa que ha generado experiencia a lo largos de sus años de trabajo. Se proyecta a la mejora continua en sus actividades con el cumplimiento de la normatividad vigente del ministerio de salud y SUNAT.

Pregunta N° 7,8,9,10 Y 11. A la vez también los resultados de la presente investigación muestran que la empresa Pachos E.I.R.L se encuentra en el Régimen Especial de Renta haciendo uso de la autorización para la emisión de boletas de venta y facturas, también cuenta con un organigrama, demostrando una estructura de organización y funciones específicas para cada Área y aplicando la política de segregación de funciones para así evitar los riesgos que se puedan presentar en la empresa; Su personal permanente está compuesto por 8 trabajadores, el chef, ayudante

de cocina, cajera, personal de atención al público, seguridad y encargado de la limpieza.

Pregunta N° 12 Y 13. En los resultados obtenidos de la encuesta que se realizó a la empresa Pachos E.I.R.L se comparte que la empresa mantiene vigente su documentación correspondiente licencia de funcionamiento, del mismo modo cuenta con la autorización de saneamiento ambientales que son requisitos de toda empresa de servicio de alimentos.

Contabilidad

Pregunta N° 14 15 Y 16 Los resultados de la investigación evidenciaron que la empresa prepara estados financieros mensuales apoyándose de un sistema contable, en lo cual toda esta información de la empresa se maneja a través de procedimientos electrónicos como el programa de Excel y el sistema contable SISCONT.

Según el resultado señala que la empresa respeta mucho las disposiciones que indica la SUNAT, brindando comprobantes de pago (boletas, facturas) y cumpliendo al día con el pago de tributos, así mismo tomando en cuenta las medidas preventivas y evitar perjuicios o pérdidas a la empresa, con pago de multas, recargos, gastos de ejecución de auditorías, entre otros.

Área de caja

Pregunta N° 17 al 24. Con respecto a la encuesta realizada, la empresa Pachos controla las entradas de caja por medio de liquidaciones diarias, comparando con los comprobantes de pago emitidos por ventas en efectivo y los reportes de POS emitidos por tarjetas de débito y crédito, además se obtuvo que la empresa realiza arqueo de Caja de manera inopinada y de forma periódica lo cual conlleva a un mejor control del efectivo y así minimizar los riesgos potenciales en la custodia y mal aplicación de los recursos dinerarios de la empresa, además se indicó que en el área de caja cuenta con un mecanismo de seguridad que son las cámaras de vigilancia evitando que se cometan actos fraudulentos, pero también se observó que empresa no dispone de un personal o asistente de reemplazo para el área de caja en momentos de ausencia del responsable, así mismo se detalla que la empresa no realiza depósitos al banco por las ventas diarias, se determina que la ganancia del día es la diferencia de sus ingresos menos gastos. También la empresa cuenta con un fondo fijo de S/. 300.00 soles para hacer frente a sus gastos menores que puedan presentarse en la empresa. En este caso hay que tener en cuenta que entre los gastos hay conceptos que no disminuyen el dinero que llegan a la empresa, pero si disminuye al resultado sin que salga dinero de la empresa como es el caso de las depreciaciones y los incobrables.

Pregunta N° 25 y 26. Según en la encuesta realizada se observó que la empresa Pachos conlleva un control de compras, adecuándose con su ficha de stock diario, para evitar cualquier desabastecimiento o evitar comprar de más, y las compras realizadas por la empresa son cancelados al contado.

Almacén

Pregunta N° 27 al 30. Según los resultados obtenidos en la investigación demuestra que la empresa realiza de manera eficiente, el control de sus inventarios y a la vez haciendo uso del manejo del Kardex y utilizando el método PEPS para la compra y venta de sus insumos y manteniendo lo necesario para la demanda del día, las cuales están almacenados adecuadamente para su conservación, pero se requiere más equipos de refrigeración ya que no es suficiente para almacenar los productos perecederos, así mismo los alimentos procesados se encuentran empacados y con su respectiva etiqueta señalando el tipo de alimento y fecha de caducidad y a la vez, se hace verificación Inter diariamente de las existencias, así mismo se concilian con el Kardex las entradas y salidas de insumos comestibles y otros; adicionalmente se ha evidenciado que la empresa no cuenta con un control de prevención de riesgos para su almacén por la ausencia de extinguidores en los lugares específicos del almacén, se manifiesta que por descuido de los trabajadores no se desconecta la luz del área del almacén al final del turno lo cual podría generar incendios u otras contingencias, ante lo cual la empresa estaría desprotegida ya que no cuenta con seguro contratado (póliza de riesgos), entre otros.

Pregunta N°31. Las todas las ventas realizadas por la empresa son canceladas al contado que puede ser con efectivo o por medios de tarjetas ya sea de débito o crédito.

Área de Personal

Pregunta N° 32. Según el estudio investigado en la empresa indica que el reclutamiento y selección de personal se realiza según las necesidades de la empresa, usando medios de comunicación entre ellos son los diarios, afiches publicitarios, etc.

Pregunta N° 33 al 39. La empresa brinda capacitación constante a su personal para sus funciones específicas y cumpliendo la segregación de funciones para sus respectivas áreas, el personal es evaluado por el gerente de la empresa, así mismo, los trabajadores contratados por la empresa pachos si gozan de todos los beneficios de ley.

Pregunta N° 40 al 44. La empresa Pachos E.I.R.L cuenta con carnet de salubridad del ministerio de salud (MINSA), la empresa toma en cuenta las medidas correspondientes de control de calidad de los insumos, higiene y salubridad para la preparación de sus alimentos.

También estableciendo una buena calidad de servicio tanto como en atención rápida al cliente como la buena sazón que brindan los trabajadores de cocina, lo cual le permite a la empresa Pachos tener el personal adecuado y necesario para cumplir y conllevar a obtener un mejor desarrollo y competitividad con las demás empresas de su mismo rubro.

En tanto la empresa Pachos da una buena atención a sus comensales ya que cuenta con personal adecuado y un ambiente y alimentos de salubridad en buen estado tal cual la empresa se muestra competitiva con otras empresas del mismo rubro.

Seguridad institucional

Pregunta N°45 y 46. Según los resultados obtenidos la empresa si cuenta con certificado de defensa civil, a la vez implementando medidas de seguridad en su negocio para así poder prevenir riesgos ocasionados por fenómenos naturales o por la acción humana salvaguardando el patrimonio de la empresa; así mismo se debe vigilar la seguridad de las personas que manejan el efectivo por intermedio de una póliza de seguro.

5.2.3 Respecto al Objetivo Específico 3

Realizar un análisis comparativo en lo referente a los mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú y del restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2017.

El restaurante Pachos E.I.R.L no coincide con **Villagómez (2011)** se determinó en su estudio que en la ciudad de Otavalo una gran cantidad de restaurantes que expiden comida, no cuenta con un manual de procesos de productos de calidad para la elaboración de alimentos, cual provoca malestares a sus comensales.

Se determino que los restaurantes evaluados en el área de recursos humanos desconocen los reglamentos de control internos en lo cual no coincide con la empresa de restaurante Pachos E.I.R.L ya que la empresa si cuenta con aquellos reglamentos

internos que ayuda a mejorar el desempeño y el desarrollo de la empresa. (**Carrasco y Tapia 2015**)

Sánchez (2014) el restaurante mar picante y la empresa Pachos E.I.R.L si dan coincidencia ambas brindan capacitaciones a su personal, para sus funciones específicas y así lograr un buen desempeño laboral.

En los resultados obtenidos de la investigación se determinó coincidencias y diferencias entre **Moreno (2012)** donde concluye, que el Servicio al cliente es una atención satisfactoria pero los alimentos no mucho, por tanto, la empresa pachos E.I.R.L además de brindar un buen servicio también sus platillos son de buen gusto y de calidad, así, brinda una satisfacción y un bienestar a sus clientes.

La empresa Pachos E.I.R.L no coincide con **Peña (2015)** desde el punto de vista en su estudio determinó que la empresa de restaurante no realiza arqueos de caja no existe un manual de organización de funciones, entre u otro, por tanto, no hace uso de un sistema de control interno para sus respectivas áreas y funciones específicas.

VI. CONCLUSIONES

6.2.1 Respecto al Objetivo Específico 1

Describir los mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú

Según el estudio de antecedentes internacional, nacional y regional se concluye lo siguiente:

1.- Los autores concluyen que las empresas estudiadas en la revisión bibliográfica de restaurantes en el Perú, muchas de ellas se manifiestan en no contar con un sistema de control interno, causando un grado de riesgo para sus negocios.

2.- Así mismo los autores concluyen que se debería diseñar un sistema de control interno ya que este sistema define procesos y actividades facilitando mejor la realización de las operaciones para la empresa.

3.- Por tanto, los autores concluyen que las empresas deben realizar este sistema de control interno y además deben inculcar ciertos valores como responsabilidad, respeto mutuo, ética, entre u otros, y también infundir la ética generando un bienestar y una buena imagen para la empresa.

4.- Según los resultados obtenidos se concluye que un sistema de control interno, ayuda a lograr la calidad en los procesos y actividades, de modo que se obtiene un mejor manejo y se logra evitar riesgos que pueden causar la insolvencia de la empresa.

6.2.2 Respecto al Objetivo Específico 2

Describir los mecanismos de control interno del restaurante Pachos Según el estudio de caso se ha podido concluir los siguiente:

Organización

1.- Se concluyo que la empresa Pachos E.I.R.L está debidamente constituida, cuenta con experiencia en la actividad, posee organigrama y reglamento interno de trabajo.

Área de caja

2.- Se concluyó, que la empresa Pachos E.I.R.L controla las entradas de caja a través de liquidaciones diarias, comparando con sus comprobantes de pago y los reportes, emitidos por pagos de tarjetas de débito o crédito; además la empresa realiza sus respectivos controles mediante arquez de caja, lo cual cuantifica el dinero recaudado como también todos los documentos registrados como son boletas, facturas, gastos, entre otros, con la finalidad de verificar los saldos reales del dinero que se maneja en esta área. Además, la empresa dispone con cámaras de vigilancia para la supervisión y el monitoreo en lugares estratégicos y vulnerables de la empresa, y así tratar de minimizar los riesgos de una mala operatividad de los recursos dinerarios y así evitar alguna anomalía detectada por diferencia de cobros entre otros; así mismo se observó que la empresa no cuenta con un personal o asistente de reemplazo para el área de caja en momentos de ausencia del responsable.

Se observó que la empresa Pachos E.I.R.L cuenta con un fondo caja chica de S/300.00 soles, para hacer frente a sus gastos menores o urgencias que presenten la empresa, lo cual la cajera al finalizar su labor brinda este reporte diario de caja al encargado de la empresa.

Compras

3.- Se concluye que las compras diarias realizadas por la empresa Pachos E.I.R.L son pagadas en efectivo, ya que las compras generalmente se realizan diariamente al tratarse de productos que necesariamente tienen que ser frescos y del día.

Área de Almacén

4.- En el área de almacén se concluyó que la empresa Pachos E.I.R.L cuenta con prácticas de control interno, identificando el manejo del Kardex para el conteo de los materiales, también hace verificación de los insumos vencidos, entre otros, así mismo los alimentos procesados se encuentran empacados y con su respectiva etiqueta señalando el tipo de alimento y fecha de caducidad, también realiza las medidas correspondientes para conocer exactamente cuánto se requiere de cada insumo para la venta del día, del mismo modo mantiene lo necesario para el abastecimiento diario, por consiguiente; se pudo observar también, que la empresa no cuenta con suficientes equipos de refrigeración para almacenar sus productos perecederos.

La empresa no cuenta con un control de prevención de riesgos para su almacén, el cual se demostró que no cuenta con extinguidores, en los lugares específicos y visibles del

área del almacén; también se manifiesto que por descuido de los trabajadores no se desconecta la luz al final de turno por lo cual podría generarse un incendio u otras contingencias, ante lo cual la empresa estaría desprotegida ya que no cuenta con seguro contratado (póliza de riesgos).

Área del Personal

5.- Se concluyó, en el área del personal, que la empresa Pachos E.I.R.L, ejerce un control de hora de entrada y salida del trabajador; cuenta con una adecuada selección de personal, para lo cual, a los trabajadores seleccionados se les realiza un contrato de 3 meses, siendo evaluados permanentemente y se cumple con otorgarle los beneficios de ley; además se cumple con la segregación de funciones ya que cada trabajador tiene su funciones asignadas, y así mismo existe la prohibición que el personal maneje celular en hora de trabajo, salvo determinadas urgencias que podrían presentarse en el trabajador. Se brinda capacitaciones continuas a los trabajadores para un excelente servicio para así brindarle al cliente un servicio de rapidez y de calidad, a la vez también el personal es incentivado en diferentes maneras motivándolo para un mejor desempeño en la empresa.

Área de Salubridad

6.- Se concluyo que la empresa brinda una higiene adecuada en los productos e insumos para la preparación de los alimentos, acorde con las normas de salubridad del

Ministerio de Salud, los mismos que son guardados o almacenados de manera adecuada para evitar la contaminación y la descomposición.

Control del servicio

7.- Se concluyó en la investigación que la empresa no tiene implementados políticas destinadas a medir el grado de satisfacción del cliente, ya que no realiza encuesta al cliente para evaluar si la atención brindada por el personal de la empresa ha sido de su agrado, o no ha cumplido con sus expectativas, de esta manera le es imposible a la empresa implementar alternativas de mejora los cuales deben tratarse en las jornadas de capacitación al personal.

6.2.3 Respecto al Objetivo Especifico 3

Realizar un análisis comparativo en lo referente a los mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú y del restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2017.

Con respecto al objetivo específico se concluye en la investigación que algunos de las empresas de restaurantes no coinciden con la empresa de restaurante Pachos E.I.R.L, ya que no cuentan con un sistema de control interno, así mismo no coinciden en el aspecto que las empresas generalmente no realizan capacitaciones constantes a sus trabajadores, entre otros, como lo hemos podido visualizar en nuestro estudio de caso que la empresa si realiza situación opuesta de las demás empresas.

Así mismo también se ha podido concluir que hay empresas que sí coinciden con el restaurante pachos demostrando que si hace uso de un manual de organización de funciones, se realiza arqueos de caja, se brinda capacitación constantemente al personal, también cuenta con un manual de procesos en la elaboración para sus platillos, permitiendo garantizar la calidad de los alimentos e higiene, por tanto, ofrece un servicio de satisfacción a sus comensales y brindando un ambiente adecuado y dando un bienestar a los mismos.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones:

1.- Se recomienda que monitoree y supervise las diferentes áreas, para minimizar los riesgos que puedan presentarse en la empresa.

En el Área de Caja

2.- se recomienda a la empresa que, en el área de caja, debe contar con una persona o asistente para los momentos de ausencia del responsable, así mismo la empresa debe seguir realizando arquezos de caja en forma inopinada, minimizando riesgos potenciales.

Almacenamiento de Alimentos

3.- Se le recomienda a la empresa realice implementación de equipo de refrigeración para el almacenamiento de sus productos perecederos ya que no cuenta con suficientes equipos y esto puede traer consecuencias de desperdicios y pérdidas para la empresa.

Seguridad de Prevención de Riesgo

4.- Se recomienda a la empresa que invierta en medidas de seguridad institucional y contar con un seguro (póliza) así previniendo ciertos riesgos que se puedan ocasionar por fenómenos naturales o por la acción humana.

Área de Personal

5.-Según los resultados obtenidos de la investigación se le recomienda a la empresa que realice capacitaciones constantemente a su personal para el buen desempeño laboral y un buen servicio de calidad al público, así mismo cumplir con las políticas y reglamentos de la empresa.

Control de Calidad del Servicio

6.- Se recomienda al restaurante que realice de manera periódica una encuesta a sus respectivos clientes para conocer sus percepciones con respecto a la calidad del servicio del desempeño de los trabajadores, y así al conocerlas le permita plantear estrategias adicionales al plan de capacitación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alegría, D. (2013). *Evaluación de sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca 2012 Chiclayo Perú*. Chiclayo - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Alderete, B. (2011) *Diseño de un sistema de control interno para la asociación de comerciantes mayoristas de mariscos y afines 17 de diciembre, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Santo Domingo – Ecuador disponible http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/4004/43509_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Andina. (18 de Julio de 2013). *Recuperado el 18 de Junio de 2016, de* <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-clausuran-restaurantes-piura-presentarcondiciones-insalubres-466667.aspx>

Blanco, S. A. (2012). *Auditoría financiera de PYMES*. Colombia: Ecoediciones.

Blanco, S. A. (2005). *Control Interno - INFORME COSSO*. Colombia: Editorial Kimpres.

Céspedes, G. (1997). *Auditoría y control interno*. Colombia: Colombia:McGraw-Hill.

López, N. (2007). *El sistema de control interno y el aseguramiento de calidad*. Ecuador: Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Moreno, J. (2012). *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de don parce. Piura.*

Mosquera, P. (2009). Determinando un control interno en la *Implementación de un manual de operaciones de alimentos y bebidas para el Restaurante Cochabamba Bolivia* disponible en:

http://www.academia.edu/9441351/UNIVERSIDAD_DE_ESPECIALIDADES_TU_R%C3%8DSTICAS_IMPLEMENTACI%C3%93N_DE_UN_MANUAL_DE

Peña, C (2015). *Diseño de un sistema de control interno para el área de compras y ventas del restaurante tonderos restobar provincia de Sullana año 2014.* Sullana.

Sánchez, J. (2014). *Determinando un control interno en la Gestión de Calidad, Proceso de Selección e Influencia en la Rentabilidad de las Mypes rubro restaurantes- Provincia de Trujillo año 2013.* Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Uladech Católica (2016). *Código de ética para la investigación.* Universidad Católica Los Ángeles – Chimbote. Perú. Aprobado con Resolución N° 0108-2016-CUULADECH **Católica.** Disponible en:

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

Valencia, J. (2009). *Control Interno - Un efectivo sistema para la empresa*. México: Trillas.

Villagómez, G. (2011). *Informe final de proyecto “Propuesta de Mejoramiento para la seguridad Alimentaria en los Restaurantes de la ciudad de Otavalo”*. Disponible en: <http://dspace.pucesi.edu.ec/bitstream/11010/101/1/T72555.pdf>

ANEXOS
Anexo 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Cuadro 2

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Encuesta dirigida al propietario y/o gerente de la empresa Pachos E.I.R.L

Piura – Perú

Señor empresario:

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

Encuestador: Quinche La Chira Luis Bruno

Fecha: Noviembre 2017

Instrucciones: Sírvase a marcar con una “X” la opción que usted considere la correcta

N°	PREGUNTAS	SI	NO	A VECES	ALGUNO S
	I. PERFIL DEL PROPIETARIO (A)				
1	Edad del propietario y/o representante legal				
	a) entre 25 a 35 años				
	b) entre 36 a 50 años				
	c) mayor de 50 años				
2	Sexo del propietario y/o representante legal				
	a) masculino				
	b) femenino				
3	Grado de instrucción del propietario y/o representante legal				
	a) Primaria				
	b) Secundaria				
	c) Superior técnico				
	d) Superior universitario				
4	Profesión del propietario y/o representante legal				
	a) chef				
	b) Contador				
	C) Administrador				
	d) Abogado				
	e) Otro				
5	Experiencia en el rubro restaurante				
	a) Entre 1 a 5 años				

	b) Entre 6 a 10				
	c) Mas de 10 años				
	PERFIL DE LA EMPRESA				
6	¿Constitución legal de la empresa?				
	a) Persona natural				
	b) Persona jurídica				
7	¿Régimen Tributario?				
	d) RUS				
	e) RER				
	f) RG				
8	¿Tiempo en el sector y rubro?				
	d) Entre 1 a 5 años				
	e) Entre 6 a 10 años				
	f) Más de 10 años				
9	¿Número de trabajadores?				
	d) De 1 a 5				
	e) De 6 a 10				
	c) Más de 10				
10	¿Número de trabajadores permanentes?				
	d) De 1 a 5				
	e) De 6 a 10				
	f) Más de 10				
	II RESPECTO AL CONTROL INTERNO				

	Organización				
11	¿la empresa cuenta con un organigrama?				
12	¿Cuenta con Licencia de Funcionamiento?				
13	Cuenta con libro de reclamaciones				
14	Se realiza contabilidad de la empresa				
15	¿Cuenta con Reglamento interno de trabajo?				
16	¿Qué tipo de comprobantes de pago entrega?				
	a) Factura				
	b) Boletas				
	g) Facturas y boletas				
	Área de Caja				
17	¿Lleva control de los ingresos de Caja?				
18	Donde registra los registros de caja				
	a) usa cuaderno				
	b) usa software				
	c) usa Excel				
19	¿Acepta pago con tarjetas de crédito?				
20	¿Realiza arqueos de caja?				
21	¿Realiza liquidación diaria de caja?				
22	¿Cómo determina la ganancia del día?				

	a) Ingresos menos gastos				
	b) Ventas menos compras				
	c) Otro.				
23	¿Cuenta la empresa con un fondo fijo para gastos menores?				
24	¿Se realiza depósitos bancarios por las ventas diarias?				
	Control de Compras				
25	¿Lleva un control de las compras?				
	¿Cómo paga sus compras?				
26	a) Contado				
	b) Crédito				
	Control de Almacén				
27	¿Lleva un control de sus inventarios?				
28	Mantiene cantidades necesarias de existencias que garanticen la eficiencia en el servicio				
	Conque frecuencia realiza la verificación de existencias en almacén				
29	a) Diario				
	b) Interdiario				
	c) Semanal				

	Qué sistema de registro de existencias utiliza				
30	a) usa cuaderno				
	b) usa software				
	c) usa Excel				
	Ventas				
31	¿Las ventas se realizan al contado?				
	Área del Personal				
32	¿Cuál es el procedimiento para contratar personal?				
	a) Convocatoria				
	b) Recomendación				
33	¿El personal se encuentra capacitado para realizar sus funciones específicas?				
34	¿Existe segregación de funciones entre el personal?				
35	¿Se evalúa al personal frecuentemente?				
36	¿Se establecen requisitos mínimos o el perfil de conocimientos y experiencia para asumir cada puesto?				
37	¿Los trabajadores se encuentran registrado en el Ministerio de Trabajo (MTPE)?				

	¿Cuál es el medio de pago de Remuneraciones?				
38	a) En Efectivo				
	b) Depósito en cuenta				
	c) Otros...				
39	¿Los trabajadores gozan de los beneficios sociales de Ley?				
	Control de Salubridad				
40	¿Cuenta con carnet de salubridad?				
41	¿Implementa medidas de salubridad en el negocio?				
	Calidad de Servicio				
42	Brinda atención adecuada al cliente				
43	La atención es rápida				
44	¿La empresa realiza encuesta para saber el grado de satisfacción del cliente con respecto a la atención brindada por personal de la empresa?				
	Seguridad				
45	¿Cuenta con certificado de Defensa Civil?				
46	Implementa medidas de seguridad en el negocio				

Gracias por su valiosa colaboración a la investigación