



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA
EMPRESA RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA DON
JAVIER EIRL., SULLANA, 2020

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

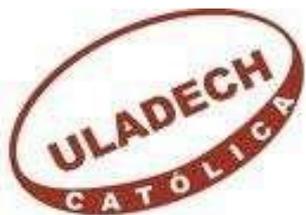
AUTOR:

RAMÍREZ MONGE, JOSÉ LUIS
ORCID: 0000-0002-2552-4009

ASESOR:

GONZALES VERA, JUAN FRANCISCO
ORCID: 0000-0003-2249-8797

SULLANA-PERÚ
2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA
EMPRESA RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA DON
JAVIER EIRL., SULLANA, 2020

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

RAMÍREZ MONGE, JOSÉ LUIS
ORCID: 0000-0002-2552-4009

ASESOR:

GONZALES VERA, JUAN FRANCISCO
ORCID: 0000-0003-2249-8797

SULLANA-PERÚ
2020
ii

1 Título de la tesis:

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL
INTERNO DE LA EMPRESA RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA DON
JAVIER EIRL., SULLANA, 2020.

2. Equipo de trabajo

AUTOR:

Ramírez Monge, José Luis

ORCID: 0000-0002-2552-4009

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,

Estudiante de Pregrado, Sullana, Perú

ASESOR:

Gonzales Vera, Juan Francisco

ORCID: 0000-0003-2249-8797

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,

Facultad de Ciencias Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional
de Contabilidad, Sullana, Perú

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID:0000-0003-4687-067X

Antón Nunura, Mauro

ORCID:0000-0002-3878-7596

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-9188

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. Víctor Manuel Landa Machero.

Presidente

Mgtr. Mauro Antón Nunura

Miembro

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo

Miembro

Mgtr. Juan Francisco Gonzáles Vera

Asesor

4.-Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria

Agradezco a Dios por Darme la vida y la felicidad con mis padres, y toda la familia que me rodea.

Agradezco a la Universidad Los Ángeles de Chimbote por la educación que me ha brindado y enseñar el cumplimiento de mis objetivos para ser útil a mi familia, la sociedad y el Estado.

José Luíz Ramírez Monge

Dedicatoria

A mi familia por ser el motivo para seguir adelante y porque siempre han estado apoyándome en los momentos más difíciles de mi vida.

A mi familia por ser el motivo para seguir adelante y porque siempre han estado apoyándome en los momentos más difíciles de mi vida

A mis padres, que siempre han estado en mi camino para brindarme todo el amor y por sus grandes consejos que me han llevado a cumplir con mis metas.

José Luís Ramírez Monge

5.-Resumen

El propósito del estudio fue identificar oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL., Sullana, 2020. En el Perú, hay carencia de políticas, planificaciones y procesos metodológicos para prevenir riesgos en las empresas en su mayoría y otras que, teniendo controles internos no resultan eficientes, siendo relevante mejorar estos elementos importantes. El estudio fue no experimental con nivel descriptivo, usando el recojo de datos con cuestionarios a jefes de la empresa. Como resultado se obtuvo fortalezas en la empresa respecto a inspección adecuada de los servicios, sostenimiento de equipos y utensilio, inspección de ingresos y costos por servicio. Pero, se hallaron deficiencias por mejorar, como: Falta de capacitación en las áreas de cocina y atención al público, sin contar con mucho capital ya que tiene menos de 02 años en el mercado; deficiencias en entrega oportuna de insumos en almacén ocasionando su incumplimiento; carencia de plan de contingencia, para riesgos laborales y fenómenos naturales; ineficiencia en actividades rendición de cuentas en la caja chica, e indebido manejo, La conclusión se inclinó a buscar a todo nivel una propuesta de mejorar el control para desarrollar una ejecución adecuada de los servicios y complementar su implementación y desarrollo.

Palabras clave: Control interno, empresa, oportunidades, propuesta, servicio.

Abstract

. The purpose of the study was to identify opportunities for internal control that improve the possibilities of the company Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL., Sullana, 2020. In Peru, there is a lack of policies, planning and methodological processes to prevent risks in the mostly companies and others that, having internal controls, are not efficient, and it is relevant to improve these important elements. The study was non-experimental with a descriptive level, using data collection with questionnaires from company heads. As a result, strengths were obtained in the company regarding adequate inspection of services, maintenance of equipment and utensils, inspection of income and costs per service. But, deficiencies were found to be improved, such as: Lack of training in the areas of cooking and customer service, without having much capital since it has been in the market for less than 02 years; deficiencies in the timely delivery of supplies in the warehouse causing non-compliance; lack of a contingency plan for occupational hazards and natural phenomena; inefficiency in activities, accountability in the petty cash, and improper management, The conclusion was inclined to seek at all levels a proposal to improve control to develop an adequate execution of services and complement their implementation and development

Keywords: Internal control, company, opportunities, proposal, service

6. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Equipo de Trabajo.....	iii
3. Hoja de Firma del jurado y asesor	iv
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria	v-vi
5. Resumen y abstract	vii
6. Contenido.....	ix
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	xi-xiii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura.....	18
III. Hipótesis	44
IV. Metodología.....	45
4.1. Diseño de la Investigación.....	45
4.2. Población y muestra	46
4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	48
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
4.5. Plan de análisis	49
4.6 Matriz de consistencia	50
4.7. Principios éticos.....	51
V. Resultados	53
5.1. Resultados	53
5.1.1. Respecto al objetivo 1	53
5.1.2. Respecto al objetivo 2	72

5.1.3. Respecto al objetivo 3	73
5.2. Análisis de resultados	101
5.2.1. Respecto al objetivo 1	101
5.2.2. Respecto al objetivo 2.	109
5.2.3. Respecto al objetivo 3	112
VI. Conclusiones.....	115
Aspectos complementarios	120
Referencias Bibliográficas.....	121
Anexo 01 Cronograma de actividades.....	128
Anexo 02 Presupuesto	129
Anexo 03 Instrumento de evaluación	130
Anexo 04 Validación del instrumento de recolección de datos.....	133
Anexo 06: Aceptación de solicitud para trabajo de investigación.....	137
Anexo 07: consentimiento informado para entrevistas.....	138

7. Índice de tablas

Tabla 1: Número de trabajadores de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL	43
Tabla 2: Operacionalización de la variable de estudio	47
Tabla 3: Matriz de consistencia	49
Tabla 4: Establecimiento de objetivos, metas y estrategias.....	53
Tabla 5: Manual de organización y funciones	53
Tabla 6: Presentación de informes mensuales a gerencia.....	54
Tabla 7: Capacitaciones constantes al personal	54
Tabla 8: Inspección de servicios.....	55
Tabla 9: Control de calidad de los insumos y mercaderías realizados	55
Tabla 10: Cumplimiento del presupuesto establecido	56
Tabla 11: Cobranza del servicio de manera adecuada.....	56
Tabla 12: Control de tiempos de servicio	57
Tabla 13: Devolución de insumos y mercaderías sobrantes al término del servicio.	57
Tabla 14: Mantenimiento de equipos y utensilios	58
Tabla 15: Control del mantenimiento de los equipos	58
Tabla 16: Registro de horas operativas para los equipos	59
Tabla 17: Plan para la compra de insumos y mercaderías	59
Tabla 18: Coordinación entre áreas para requerimientos de insumos y mercaderías.....	60
Tabla 19: Evaluación de las alternativas de compra.....	60
Tabla 20: Cumplimiento de entrega de insumos y mercaderías	61
Tabla 21: Abastecimiento del almacén.....	61

Tabla 22: Registro de entradas y salidas de insumos y mercaderías de manera inmediata.....	62
Tabla 23: Custodia de insumos y mercaderías para cada servicio.....	62
Tabla 24: Control en la salida de insumos y mercaderías.....	63
Tabla 25: Identificación de los riesgos laborales e implementos de seguridad para los operadores.....	64
Tabla 26: Plan de contingencia establecido.....	64
Tabla 27: Cumplimiento de recomendaciones emitidas por las autoridades competentes.....	64
Tabla 28: Control diario del servicio prestado.....	65
Tabla 29: Registro de los ingresos y gastos por servicios presentados diariamente...65	
Tabla 30: Informes a gerencia sobre los ingresos y costos de servicios.....	65
Tabla 31: Depósitos de manera oportuna en las entidades financieras.....	66
Tabla 32: Registro y control de los movimientos del disponible	67
Tabla 33: Control de pago con dinero de cuentas corrientes	67
Tabla 34: Arqueos de cajas y rendición de caja chica	68
Tabla 35: Oportunidades de mejora de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL	69

Índice de gráficos

Gráfico 1: Organigrama de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier E.I.R. L....	42
Gráfico 2: Ejemplo de Formato de detección de necesidades de capacitación	75
Gráfico 3: Organigrama para la atención de contingencias	99

I. Introducción

En la modernidad, las empresas se preocupan en lograr la satisfacción de sus clientes, y buscan ser competitivos, olvidando muchas veces, el control de sus funciones y actividades procedimentales dentro de la empresa, esencialmente sobre lo contable y administrativo, dejando de lado lo importante de su control interno, siendo éste un instrumento fundamental para que sus políticas y actividades busquen la eficacia y eficiencia, y así, cumplir la finalidad de la organización.

Según Aponte-García, Ruth María y Rodríguez-Piña, Ramón Antonio (2016), señalan que la situación problemática de una empresa, puede ser la ausencia de un sistema de control dentro de otro, de gestión contable y financiera más grande, lo que ocasiona el descontrol; estancar a la institución por no adoptar procedimientos para la validez, confiabilidad y oportunidad en la contabilidad; demuestra ello ineficiencia en la información a las entidades de control lo que proyecta una escena de vulnerabilidad de la institución para su desarrollo.

Según Armenta E.(2009), en su investigación: “La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México”, llega a la conclusión señalando que el Control Interno es necesario su empleo en cualquier empresa sin importar el volumen, organización e índole de sus intervenciones como tal, a fin de que aporte una legítima seguridad en cuanto a sus metas operacionales y fiabilidad de su data de ingresos y gastos; esto conlleva a decir que una institución empresarial debe tener normatividad de control.

Se tiene que valorar lo administrativo y la parte contable en las PYMES, con la intervención fundamental del propietario en el accionar clave de la empresa; además, el reconocimiento positivo e intervención del personal de la institución para aportar la debida seguridad a fin de conseguir los propósitos institucionales.

La empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier E.I.R.L., con RUC 20605011846., ubicada en Calle Sucre N° 473 distrito y Provincia de Sullana, departamento de Piura, inició sus actividades en el año 2019; de la observación, la micro empresa en estudio no demuestra aplicar un adecuado control interno ya que a pesar de que el personal que labora tiene las responsabilidades asignadas, no tienen procedimientos debidamente establecidos para realizar sus funciones, por lo que es necesario plantear mejoras en los mecanismos de control que permitan obtener información confiable y veraz en relación a los procedimientos. La problemática de la investigación se centralizó en lo siguiente: Se hallaron deficiencias por mejorar, como: 1) Falta de capacitación en la atención al público y cocina, sin contar con mucho capital ya que tiene menos de 02 años en el mercado; 2) Deficiencias en entrega oportuna de insumos en almacén ocasionando su incumplimiento; 3) Carencia de plan de contingencia, para riesgos laborales y fenómenos naturales; 4) ineficiencia en actividades rendición de cuentas en la caja chica, e indebido manejo. Esto perjudica el desarrollo económico e institucional de la empresa por falta de control, además de no tener políticas de financiamiento apropiadas que ayuden a lograr y complementar su implementación y desarrollo

Por lo antes expresado, nos planteamos la siguiente interrogante de investigación:

¿Cuáles son las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa restaurant pollos a la brasa Don Javier EIRL, en Sullana, 2020?

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

Identificar la propuesta de mejora en el control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, rubro pollerías y del restaurant y pollos a la brasa DON JAVIER E.I.R.L., Sullana, 2020.

Consecuentemente, el objetivo general se pretende lograr con el cumplimiento de los siguientes objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana, 2020.
2. Describir las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana, 2020.
3. Explicar las propuestas de mejora del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana,2020

El presente trabajo de investigación se justifica desde el punto de vista científico porque permitirá a los estudiantes obtener un antecedente para desarrollar trabajos de investigación relacionados al control interno administrativo en el sector comercio del Perú, rubro pollerías y de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana, 2020, como fuente de consulta para público en general.

Desde el punto de vista económico y tecnológico: La investigación busca reflejar la eficiencia con que se distribuyen y utilizan los recursos para el desarrollo

económico de nuestro país, considerando estándares de mejora en el control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, acorde con el cumplimiento de la normativa vigente y en el caso específico en estudio.

Metodológicamente, el estudio se basa en un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo, pues realiza la caracterización del control interno. La población de estudio corresponde a los trabajadores de la empresa Don Javier EIRL, tomando como muestra al Gerente general y los 04 jefes de las áreas de la empresa, tomando como instrumento de recolección de datos al cuestionario.

Se obtuvo como resultados que la empresa tuvo fortalezas en cuanto a inspeccionar adecuadamente sus servicios e ingresos y costos, mantenimiento de equipos y utensilio. Empero, hubo deficiencias por mejorar, como: No hay capacitación en las áreas de atención al público y cocina, No cuenta con mucho capital por tener menos de 02 años en el mercado; Falta de entrega oportuna de insumos en almacén ocasionando su incumplimiento; inexistencia de planes contingentes, para prevenir riesgos laborales y fenómenos naturales; No hay eficiencia en actividades de caja chica y falta de políticas de financiamiento.

La conclusión, se propone propuestas de mejora en el control de desarrollo de una ejecución adecuada de los servicios que ayuden a lograr los objetivos de la empresa.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Cruz, T &Chiriguayo, D. (2017) Investigó sobre “Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas”, Guayaquil. Tuvo como propósito crear un manual de control interno administrativo a favor del restaurante Las Parrillas. En su trabajo aplicó como herramientas metodológicas: un estudio de campo, de tipo descriptivo y analítico, para discriminar todos los procesos llevados en dicho restaurante. Comprendió además evaluación, control y registro del negocio y actividades, utilizando encuestas a los empleados del restaurante y al titular del negocio, para indagar los problemas obteniendo data auténtica y verificable sobre cuestiones presentadas; para realizar su propuesta concluyendo con resultados en la elaboración de un diseño de un sistema de control interno administrativo para el Restaurante Las Parrillas, con la eficiencia y eficacia para la administración.

Peñañiel, E. (2017) en “Diseño de un Sistema de Control de bodega de Mercadería en la Empresa Casther S.A.”, Guayaquil, desarrolló una investigación de tipo descriptiva, correlacional, teniendo como objetivo: Diseñar un Sistema de Control de la bodega basado en un eficiente registro de movimientos de mercadería para la Empresa Casther S.A empleando la metodología ABC de control de inventarios; tuvo como objetivo determinar un Diseño de un Sistema de Control de Bodega de Mercadería en la Empresa Casther S.A. de la ciudad de Guayaquil para realizar un control diario interno en la empresa, ya que se viene dando pérdidas para la empresa; Los resultados dieron a conocer el ahorro de tiempo como consecuencia del mejoramiento del sistema de

inventario en los productos de la bodega; simplificando al personal administrativo y de otras labores en la bodega; se presentaron menos fallas llevando una mejor administración de los recursos existentes. Sus conclusiones fueron: 1) Con la mejora del sistema de inventario causa ahorro de tiempo para la realización de un inventario físico y adecuada data de la realidad de productos; 2) Se redujo las actividades del personal administrativo y laboral; 3) Se dio una mejora en la realización de pedidos a la institución y el patrón podrá confiar en su trabajo conforme al nuevo sistema de inventario con productos verdaderos dentro de la empresa; 4) La mejora en el sistema de inventario disminuirá las deficiencias dentro del negocio y realizar una satisfactoria gestión de los recursos reales.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Sunci6n (2018), “en su tesis Los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Per6. Caso: servicios generales Medsunr restaurante Blanquiroja – Piura, 2018. Objetivo: Se lograr6 determinar y describir los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Per6 y de Servicios Generales MEDSUNR Restaurante Blanquiroja –Piura, 2018. La metodolog6a de la investigaci6n fue tipo cualitativo, descriptivo, dise1o no experimental, bibliogr6fico, documental y de caso. Utiliz6 la t6cnica de la encuesta, entrevista, para el recojo de informaci6n hizo uso de un instrumento de recolecci6n de datos a manera de cuestionario pre estructurado con 62 preguntas relacionadas a la investigaci6n, aplicado al representante legal de la empresa, obteniendo como principales resultados: Restaurante Blanquiroja se encuentra afecto al R6gimen general de renta, contando con la Autorizaci6n para la emisi6n de boletas de venta y facturas. 6

Su personal está compuesto por 6 trabajadores entre cocineros, ayudante, cajero, personal de atención al público, y encargado de la limpieza. Cinco de ellos se encuentran bajo contrato trimestral, recibiendo remuneración previa presentación de recibo por honorarios, y un trabajador eventual. Controla las entradas de caja a través de liquidaciones diarias, confrontando los comprobantes de pago emitidos, por ventas en efectivo o con los reportes del pos (Punto de venta) por pago con tarjetas de crédito. No realiza arqueos de caja. No realiza un presupuesto de ingresos y gastos, determina la ganancia del día con la diferencia de sus ingresos y gastos. No mantiene un fondo fijo de caja chica, no realiza depósitos bancarios con regularidad, por tanto, no realiza la” conciliación bancaria. Sus conclusiones fueron: 1) Se determinó y describió los mecanismos de control interno de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018, para lo cual se acreditó de manera empírica valorando la calidad de acuerdo a las dimensiones dadas en los prototipos SERVQUAL o SERVPERF., que hay satisfacción de clientes del restaurante por el servicio brindado por este, conforme al promedio de las dimensiones de la calidad que fue de 4.017 y el promedio obtenido en la pregunta de satisfacción general es de 4.44, puntajes dentro del baremo de medición; 2) Se determinó los mecanismos de control interno de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018, debido al cumplimiento de la empresa conforme a la normatividad vigente en cuanto al control interno administrativo, control de caja, control de existencia, control de personal, control de salubridad, seguridad industrial; control de activos, y control contable y tributario 3) Se realizó un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes en el Perú y de servicios generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja - Piura, 2018. El análisis comprendió: Selección de personal, manual de

procesos, control de los recursos, supervisión en las ventas, capacitación del personal.

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

(MORALES DEL POZO, 2017) Investigó sobre El control interno en la gestión administrativa de la Empresa Pollos y Parrillas El Mesón - Lima 2016, arribando a las siguientes conclusiones: El presente trabajo fue desarrollado en la Empresa Pollos y parrillas el Mesón en el período de enero a diciembre del 2016. El estudio estuvo enfocado en las variables gestión administrativa y control interno. El objetivo es determinar el nivel en el que se encuentran cada una y también evaluar si existe alguna relación entre ambas variables. Los datos para la investigación fueron obtenidos a través de entrevistas y encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa. Los datos recogidos fueron organizados e interpretados por medio de diagramas de barras. El nivel del control interno y el nivel de gestión administrativa fueron determinados realizando la prueba de hipótesis de T de Student. Para evaluar si existe alguna relación entre el control interno y la gestión administrativa fue realizada las pruebas de hipótesis de Chi- cuadrado. Por último, para probar la hipótesis que la relación entre ambas variables es lineal, se utilizó regresión lineal en función de los datos de ambas variables. (p. vii)

Antecedentes Regionales

(GIRÓN DELGADO, 2019) investigó sobre Los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el periodo 2015, arribando a lo siguiente: La investigación tuvo como objetivo general: Determinar los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el período 2015. La investigación incluyó como variable independiente el Control Interno Administrativo y como variable dependiente los Resultados de Gestión.

La población y muestra fueron calculadas en base a las empresas del sector en estudio ubicadas en la ciudad de Sechura. La metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño. No experimental, transeccional, descriptivo. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental y como instrumento de recolección de información la entrevista, la observación directa y el cuestionario pre estructurado con preguntas de fácil respuesta en base a alternativas, el mismo que fue aplicado al propietario, gerente y/o representante legal de los restaurantes del distrito de Sechura, obteniéndose como conclusión más importante: El 68% de estos presentaron oportunamente la información financiera, Los planes y objetivos propuestos en el 2015 se cumplieron en el 63% de los restaurantes, y la aplicación del control interno logró efectividad y calidad en el servicio en el 77% de los restaurantes. Se logró efectividad y calidad del servicio debido a la implementación de los controles, supervisiones y observación de las normas de seguridad y sanitarias. (p.6)

Santos Fernandez (2015) investigó sobre los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los Supermercados de la ciudad de Piura en el año 2015. La investigación tuvo como objetivo general: Describir los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los supermercados de la ciudad de Piura en el año 2015. Las variables de la investigación son el Control Interno Administrativo (variable independiente y los Resultados de Gestión (variable dependiente). La población y muestra fueron calculadas en base a las empresas del sector en estudio ubicadas en la ciudad de Piura. La metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño No experimental, transeccional, descriptivo.

Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental, y como instrumento de recolección de información la entrevista, la observación directa y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al propietario, gerente y/o representante legal de las empresas materia de investigación, obteniéndose como conclusión más importante: que los mecanismos de control interno son una herramienta necesaria y que proporcionan marcos de referencia, para evaluar y medir el funcionamiento de las áreas más importantes y el cumplimiento de sus deberes y obligaciones como Supermercado. La falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos del supermercado genera duplicidad de funciones y rotación del personal y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas. El capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz. (p. vi)

2.1.3. Antecedentes Locales

Aldana C. (2014) estudió El control interno y su impacto en la rentabilidad de los micros y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes pollerías, ciudad de Sullana, año 2014. El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de determinar el control interno y su impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes pollerías, ciudad de Sullana, año 2014; para ello, se analizó previamente el nivel de las variables control interno y la rentabilidad de las empresas en estudio. Para su desarrollo, se utilizó el tipo cuantitativo y nivel de investigación descriptivo correlacional, con un diseño que corresponde al descriptivo correlacional no experimental; así como, se trabajó con una población de 20 MYPES

del sector servicio – rubro restaurantes pollerías, ciudad de Sullana y una muestra intencional de 10 MYPES. Para la recopilación de la información de las variables de estudio se utilizó un cuestionario con escala valorativa. La información recopilada se registró y procesó utilizando el programa SPSS V19, a partir de lo cual se presentan los resultados en tablas y gráficos de barras, así como también se realizó el análisis correlacional entre las variables de estudio, calculándose el coeficiente de Pearson (r) y el coeficiente de determinación (r^2). Los resultados indican que el nivel de control interno de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes pollerías, ciudad de Sullana es Medio, determinado por el 70% de los propietarios encuestados. El nivel de rentabilidad es Alto, determinado por el 70 % de los propietarios encuestados. El impacto del control interno en la rentabilidad es directo y positivo con un 60.09%, según el coeficiente de Determinación ($r^2 = 0.3611$). (p. vi)

Navarro Navarro (2015) investigó sobre: “Diseño de un sistema de control interno para el área de almacén de la empresa distribuidora JOCORCA sociedad comercial de responsabilidad limitada, provincia de Sullana año 2015”. Como objetivo general se estableció: Diseñar un sistema de control interno para el área de almacén de la empresa Distribuidora Jocorca SRL; Provincia de Sullana – Año 2015. La investigación metodológicamente fue de tipo Descriptiva, Cuantitativa y de tipo no experimental – explicativa. Como Resultados: El gerente general admite conocer que es un sistema de control interno, y saber la importancia que tiene tener uno dentro del área de almacén; El gerente general afirma saber la importancia de llevar un control de inventarios. En Conclusión, en la empresa no existe un adecuado sistema de control interno para el área de almacén, también la empresa no cuenta con un manual de funciones, y tampoco

no existen formatos que custodien el correcto movimiento de los inventarios

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

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. Control Interno.

Definición de control interno

Meléndez J. (Citado por Aldana, 2014); “conceptualiza el control interno como un sistema integrado por el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades se realicen de acuerdo a lo preestablecido” (p. 7).

Así mismo Téllez B. (Citado por Aldana, 2014):

En su teoría sostiene que el control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados que se adoptan en el seno de un negocio para salvaguardar los activos, comprobar la exactitud y fiabilidad de los asientos contables, procurar la eficiencia operativa y alentar la observancia de las políticas ejecutivas prescritas, que se extiende más allá de las materias relacionadas directamente con las funciones de los departamentos de Contabilidad y Finanzas, diseñado con el objetivo de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos, incluidos en las categorías siguientes:

- Eficiencia y eficacia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglas y políticas. (p. 7)

Chiesa F. (Citado por Aldana, 2014):

Plantea que el control interno lo llevan a cabo las personas, en cada nivel de la entidad.

No se trata sólo de la dirección, si no de todas las personas que componen la

organización, las cuales deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos, aplicar controles y estar en condiciones de responder adecuadamente a ello, aportando un grado razonable de seguridad a la entidad de que los objetivos previstos serán alcanzados, no es posible que los controles eviten todos los problemas y cubran todos los riesgos, por lo que es muy importante conocer sus limitaciones. (p. 7)

La Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores -INTOSAI (Citado por Aldana, 2014): “señala: El control interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales:” (p. 7-8).

- Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.
- Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.
- Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.
- Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.

Para la alta dirección es primordial lograr los mejores resultados con economía de esfuerzos y recursos, es decir al menor costo posible. Para ello debe controlarse que

sus decisiones se cumplan adecuadamente, en el sentido que las acciones ejecutadas se correspondan con aquéllas, dentro de un esquema básico que permita la iniciativa y contemple las circunstancias vigentes en cada momento.

Amaro Z. (2009) señala:

el control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tan confiable es su información financiera, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa. En todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos, y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. Una característica importante en las PYMES es la falta de formalidad y organización, carencia de manuales de procedimientos, de políticas que sean conocidas y aplicadas por todos los miembros de la empresa. El control interno es una parte importante que debe quedar clara en la empresa y que todos deben tener presente para una adecuada operación sin riesgos. Como se observa, el control interno en las PYMES es de vital importancia para la optimización de los recursos y el desempeño de la empresa, tanto en lo administrativo como en la operación; beneficiando así desde los dueños hasta el propio cliente, debido a que éste tendrá un grado de confianza sobre la empresa y prevalecerá en el tiempo generando utilidades y crecimiento interno en la empresa. Las pequeñas y medianas empresas (PYMES), tienen particular importancia para la economía de México, no solo por sus aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos. (p. 8-9)

Objetivos del Control Interno

Bacallao M. (Citado por Aldana, 2014) plantea: “que el objetivo del control interno es permitir el logro de los objetivos y resultados presupuestados por la administración, es decir, se cumplirá a través del logro de los siguientes objetivos intermedios:” (p. 9).

Proteger los activos

Bacallao M. (Citado por Aldana, 2014): “La seguridad de los activos supone que los bienes de la organización sean utilizados de forma normal en el cuadro del objetivo social, que sus derechos sean salvaguardados y que la empresa no corra riesgos anómalos. En otras palabras, proteger los activos contra cualquier situación no deseable” (p. 9).

Obtener información veraz y oportuna

Bacallao M. (Citado por Aldana, 2014):

El control interno tiene el objetivo de permitir que toda la información, particularmente la contable y de gestión, sea adecuada y no haya sido alterada por errores o negligencias, permitiendo de este modo una adecuada toma de decisiones y preparación de estados financieros de acuerdo con los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, fin de mantener activos y obligaciones debidamente contabilizados. (p. 9)

Promover la eficiencia operativa

Esto implica establecer acciones o controles que tiendan a hacer más eficientes los procesos.

Clases de control interno

El Diario Gestión (Citado por Aldana, 2014): “destaca tres clases de control interno:” (p. 10).

□ Control interno operacional:

En este caso la responsabilidad fundamental de la dirección de una empresa buscar producir con el menor costo posible y conseguir el mejor uso posible de sus recursos.

□ Control interno contable:

Tiene por objeto verificar la corrección y fiabilidad de la contabilidad, haciendo conocer en "tiempo real" las entradas y salidas del sistema expresadas en términos monetarios con la finalidad de conocer el presente.

□ Verificación Interna:

La Salvaguardia de los activos de la empresa contra desfalcos y otras irregularidades similares, exige procedimientos contables o controles físicos y estadísticos.

Ambiente de control.

Sarmiento T. (Citado por Aldana, 2014): “plantea que está compuesto por el

comportamiento que se mantiene dentro de la organización. Algunos de estos aspectos:” (p. 10)

Integridad y Valores Éticos:

Ambiente eficiente en el interno y clases de la empresa, son fundamentales para las metas de la institución, con sus elementos y asistentes usuales. Este clima aporta en la política vigorosa y el sistema de control de la empresa, influyendo en las conductas incluso de las mejores estructuras de control creados.

El equilibrio de los beneficios directivos, de la institución empresarial, sus servidores, proveedores, clientela, rivales y cualquier otro ciudadano es lo primordial que se tiene que hacer para lograr lo que quieren las partes contrapuestas con una urgencia de valores éticos.

La decisión no competente sobre propósitos y objetivos de la institución empresarial, hace difícil buenos comportamientos éticos y por el contrario, se linda con la ilicitud y el fraude. Lo que se pretende es tener productos a plazos reducidos. Ello condiciona al trabajador obligarse a expensas de verse perjudicado con costos, por lo que tiene que hacerlo en bien de la defensa de sus propios intereses.

a) Atribución profesional:

Se debe contar con personal idóneo en cuanto a sus atribuciones al cargo y su responsabilidad, siendo apto en cuanto a sus conocimientos y destrezas.

b) Filosofía y estilo de la dirección:

El entorno adecuado de una empresa, se genera cuando una gerencia realiza

seguimiento de elementos sustanciales en sus actividades, incluyendo riesgos. Las clases de decisiones gerenciales mal planteadas, sin embargo, son susceptibles de causar daño al control interno, con riesgos excesivos.

c) Estructura y plan organizacional:

El desarrollo de cimientos organizativos sustentados en la tarea y propósitos es función de la institución empresarial, con la ayuda de instrumentos gráficos.

Las instituciones empresariales evolucionan cuando su formalidad alcanza un nivel proporcional directo a su tamaño, y a la vez, requieren mayor especialización de sus puestos, conformando niveles necesarios.

Según Vásconez, (2012) nos quiere decir que las tendencias de direccionar autoridad hacia estratos de menor rango para que se tomen decisiones por los más cercanos de la operación, siendo posible por la mejora sustancial de las estructuras de control en cuanto al registro de data trasnacional lo que contribuye al control.

Agrega Vásconez, (2012) que el delegar actividades hacer surgir el requerimiento de examinar y aprobar la labor de sus sub alternos por parte de los jefes, y se rinda cuentas conforme a sus deberes y metas asignadas temporal y formalmente. Todo ello exige que los integrantes de la institución empresarial este consciente de que su actuar influye en sus propósitos generales.

d) Políticas y prácticas de los RRHH. Vásconez, (2012) señala:

El personal es el recurso más valioso que posee cualquier organismo. Por ende, debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su máximo rendimiento. Debe

procurarse su satisfacción y realización personal en el trabajo que realiza, tendiendo a que éste se enriquezca. Para realizar este objetivo, la dirección debe realizar diferentes actividades al momento de selección, capacitación, rotación y promoción del personal, así como también cuando se aplican sanciones disciplinarias. (p.128)

e) Comités de administración o comité de auditoría:

Vásconez, (2012) agrega que: son los que forman parte de instituciones empresariales de gran tamaño. Buscan vigilar un mejor funcionamiento de la estructura de control interno y su buen funcionamiento.

Funcionan adecuadamente con integrantes con conocimiento, reconocida capacidad y experiencia para aportar a la Dirección teniendo como guía a la supervisión.

Para su efectivo desempeño debe integrarse adecuadamente, es decir, con miembros de capacidad y trayectoria que exhiban además un grado de elevado de conocimiento y experiencia que les permita apoyar objetivamente a la Dirección mediante su guía supervisión.

Elementos principales de control interno

El informe Mantilla B., COSO (2007), destaca cinco componentes esenciales de un Sistema de Control Interno eficaz que pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño específicas de cada una. Estos componentes son:

- a) Ambiente o entorno de control: Establece el fundamento para un sistema de control interno proporcionando la estructura y disciplina fundamentales.

- b) Evaluación del Riesgo: Implica la identificación y análisis por parte de la conducción y no del auditor interno de los riesgos relevantes para lograr los objetivos predeterminados.
- c) Actividades de Control o las políticas, procedimientos y prácticas que aseguran el logro de los objetivos de la conducción y que cumple con las estrategias para mitigar los riesgos.
- d) Información y Comunicación: Sustenta todos los otros componentes del control comunicando las responsabilidades control a los empleados y brindándoles información en tiempo y forma que les permita cumplir sus funciones.
- e) Supervisión: Cubre los descuidos externos de los controles internos por parte de conducción o terceros externos al proceso, o la aplicación de metodologías independientes. La supervisión corresponde al control que se realiza sobre el propio control, por lo que conceptualmente se puede entender como una meta control.

Importancia.

Hernández D. (Citado por Aldana, 2014):

Enfoca a todas las empresas públicas, privadas y mixtas, ya sean comerciales, industriales o financieras, deben controlar sus instrumentos de control administrativo, tales como un buen manejo de contabilidad, apoyado por un catálogo de cuentas eficiente y práctico; además de un sistema de control interno para confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de los Estados Financieros. (p. 14)

Hernández D. (Citado por Aldana, 2014):

Luego entonces, un buen sistema de control interno es importante desde el punto de vista de la integridad física y numérica de bienes, valores y activos de la empresa, tales como el efectivo en caja y bancos, mercancías, cuentas y documentos por cobrar, equipos de oficina, reparto, maquinaria, etc., es decir, un sistema eficiente y práctico de control interno dificulta la colisión de empleados, fraudes, robos, etc. (p. 14)

2.2.1.5.- El ciclo de entendimiento básico del control interno

Quinaluisa et al (2018) concluyen proponiendo 4 fases lógicas para concentrar factores que intervienen en el control interno como son: 1. Propósito: Que significa el conocimiento de la información sobre los fines que persigue la empresa en todos sus integrantes comprendido el Gerente o jefes, así como prevenciones de riesgos y políticas que difundan los objetivos institucionales; 2. Compromiso: Las políticas, valores, responsabilidades y prácticas del control y seguimiento deben incluir a todos sus integrantes para que cada uno de ellos demuestre que el poder de la empresa está debidamente distribuido; 3. Aptitud: Es importante el desempeño satisfactorio de su personal demostrando la competencia en cada una de sus actividades para los logros institucionales lo cual también debe ser difundido; 4. Evaluación y aprendizaje: El aprendizaje y la evaluación tienen importante vinculación lo cual debe monitorearse a nivel de indicadores, metas y objetivos de manera constante e incluso de manera inopinada, más aun cuando haya cambio de objetivos.

2.2.3. Marco conceptual

Contabilidad: es una disciplina que se encarga de estudiar, medir y analizar en forma teórico-científica la realidad económica, financiera, social y ambiental de una empresa u organización, con el fin de interpretar las situaciones económicas que se derivan de transacciones monetarias, facilitando la toma de decisiones encaminadas hacia el mejoramiento de la productividad, gestión de la empresa u organización, la responsabilidad con el impacto ambiental y el impacto de bienestar social en la comunidad de la que se beneficia la entidad económica en la obtención de utilidad - ganancia, presentando la información contable previamente registrada de manera sistemática según un modelo contable determinado, esta información es útil para los distintos grupos de interés que rodean la empresa u organización.

Control Interno: es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales.

Empresa comercial: Las empresas comerciales son empresas intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados.

Elementos de la empresa: La empresa desde el inicio de su constitución, requiere de un conjunto de elementos para poder ejecutar sus actividades. Estos elementos se clasifican en tres grandes grupos: Humanos, materiales e inmateriales.

- Elementos humanos

Están conformados por los trabajadores y empresarios. Los primeros, conforman la mano de obra que se necesita para cumplir con las actividades de la empresa. Mientras que los segundos, son los encargados de La propuesta planeación y organización de la empresa, así como del aporte de capital. (Université Toulouse, 2017)

- Elementos materiales

Están constituidos por los recursos naturales y el capital. Los primeros son las materias primas o insumos utilizados para el proceso de producción. Mientras que el capital, se refiere al material, herramientas y equipos necesarios para las cumplir con las acciones de la empresa. (Université Toulouse, 2017)

- Elementos inmateriales

Se refiere a los aspectos intangibles de la empresa que no se pueden cuantificar como la imagen que posee, las marcas, patentes, entre otros. (UniversitéToulouse,2017)

Clasificación de las empresas en el Perú

Existen diversos criterios para clasificar a las empresas. Estas se clasifican por el origen del capital, por la actividad económica, por el tamaño, por su constitución jurídica, entre otros.

a) Por el origen del capital

Las empresas pueden ser públicas o privadas. Las primeras son empresas cuyo capital pertenece al estado y en las que se pretende satisfacer las necesidades sociales. Estas empresas, pueden ser centralizadas, descentralizadas, estatales, mixtas y paraestatales. Por el contrario, las empresas privadas son empresas donde el capital es propiedad de inversionistas privados y son lucrativas en su totalidad. Pueden ser de origen Nacional, Extranjero o Transnacionales.

b) Por la forma jurídica o razón social

La razón social es la denominación que tendrá una empresa y se encuentra ligada al RUC. La razón permite identificar a la empresa ante la SUNAT, bancos, entidades y compañías para realizar trámites, hacer compras o ventas, entre otros.

De acuerdo con la Ley N°26887: Ley General de Sociedades existen seis tipos de empresas o sociedades:

• Sociedad anónima (S.A)

Estas empresas deben tener 2 accionistas o socios como mínimo y debe contar con una Junta General de Accionistas, Directorio y Gerencia. El capital social, puede estar en moneda nacional y/o extranjera, así como en contribuciones tecnológicas o intangibles. Las acciones y la transferencia de las mismas, deben estar en el Registro de Matrícula de acciones.

Las sociedades anónimas pueden ser cerradas o abiertas. Las cerradas deben tener un máximo de 20 socios, mientras que las abiertas deben tener más de 750 accionistas

y para su constitución debe haber realizado una oferta pública primaria de acciones u obligaciones convertibles en acciones. Asimismo, las sociedades anónimas abiertas deben tener un capital social representado por participaciones, las cuales deben estar pagado por lo menos en un 25%.

- Sociedad comercial de responsabilidad limitada (S.R.L)

Estas sociedades deben tener un mínimo de dos socios para su constitución y un máximo de 20. Normalmente, estas empresas son pequeñas y en su mayoría familiares, deben estar inscritas en Registros Públicos para su funcionamiento y dentro de su estructura organizativa, deben contar con una Junta General de Socios y Gerencia.

- Empresa individual de responsabilidad limitada (E.I.R.L)

Estas empresas son unipersonales, es decir, que una sola figura es la que representa ala empresa, ocupando el cargo de gerente general. En este caso, el único socio es el encargado de desarrollar toda la actividad empresarial aportando capital y trabajo.

c) Según el tamaño

De acuerdo a la Ley 30056 (2013), en su artículo 5, menciona que el rubro empresarial, se encuentra dividido en cuatro tipos:

- Microempresa: Cuentan con un número de trabajadores entre 1- 10 y con ventas anuales de 150 unidades impositivas tributarias(UIT)

- Pequeña Empresa: Estas empresas tienen ventas anuales por encima de 150 (UIT) y un máximo de 1700. Además, el número de empleados oscila entre 1a100.

- Mediana Empresa: Son empresas que tienen ventas anuales superiores a 1700 (UIT) y un máximo de 2300 UIT. Cuentan con un máximo de 250 empleados.
- Gran Empresa: Son empresas, cuyas ventas anuales sobrepasan las 2300 unidades impositivas tributarias. Y tiene un número de trabajadores superior a 250.

2.2.3. Estudio de caso: Empresa restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL.

La empresa restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL con RUC N° 20605011846., dirección fiscal en: Calle Sucre N° 473 del distrito y Provincia de Sullana, Departamento de Piura; se dedica a la venta y consumo de pollos a la brasa, parrilladas, pizzas y otros alimentos preparados bajo estricta normatividad legal vigente.

Misión

La empresa restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, se constituyó con la finalidad de brindar al público un servicio de calidad, ofreciendo un buen producto y también dando una excelente atención en un local acorde con las expectativas de nuestros clientes; moderno y acogedor. Constituyéndonos así en una fuente de trabajo atractiva que ayude al sustento de la familia peruana.

Visión

Dominar el mercado de venta de pollos a la brasa y adicionales a través de la satisfacción del cliente; llegando a ser la cadena de restaurantes más exitosos en la especialidad de “Pollos a la brasa”, conquistando el mercado nacional e insertándonos a través de nuestras franquicias en el mercado internacional y así posicionarnos entre

los mejores a nivel mundial.

MYPE'S: Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (Texto único ordenado), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N°1086).

Estructura organizacional

En el gráfico adjunto se presenta el organigrama establecido por la empresa en estudio.

Gráfico 1: Organigrama de la empresa restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL

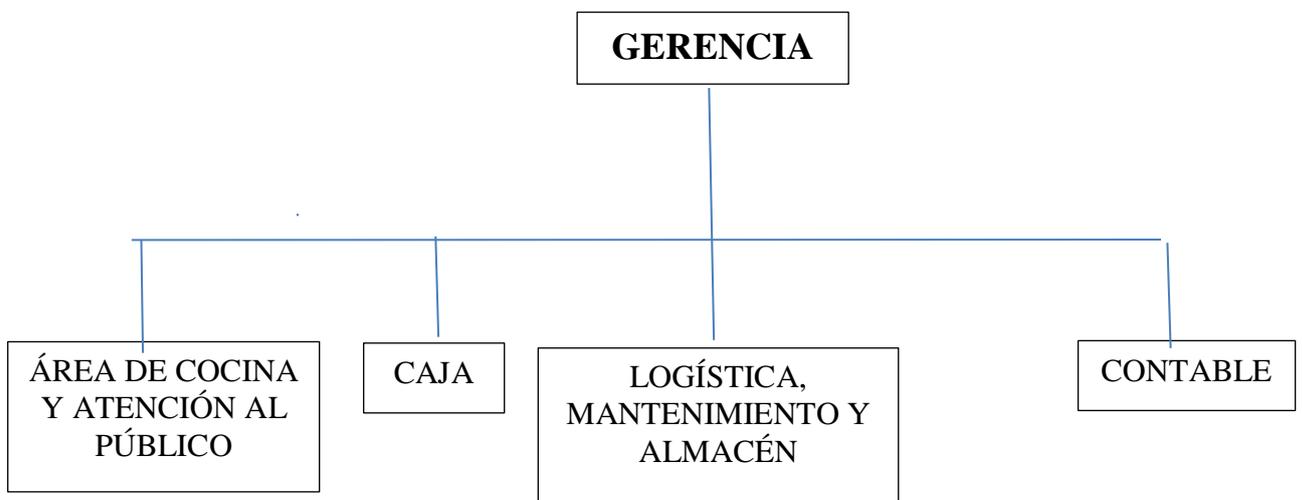


Tabla 1: Número de trabajadores de la empresa Don Javier de Sullana EIRL

Área de la empresa	Número de trabajadores
Gerencia	1
Área cocina y atención al público	6
Área de logística, mantenimiento y almacén	4
Área contable	1
Caja	1
TOTAL	13

Elaboración Propia

III Hipótesis

Debido a la naturaleza descriptiva de la investigación, ésta no presentará hipótesis, lo cual se encuentra sustentado en lo siguiente: “La formulación de hipótesis es necesaria en investigaciones de tipo explicativas y sólo en algunas de carácter descriptivo, siempre que tengan como finalidad establecer la relación o grado de asociación entre dos variables” (Arias, Villasis y Miranda, 2016)

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación:

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo, porque de acuerdo a los señalado en la guía temática y metodológica de la investigación formativa versión 001 de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, así como lo señalado por Domínguez (2015) en el Manual de metodología de la investigación científica (Mimi), este enfoque se aplica de manera secuencial y probatoria comprendiendo procesos en serie. Comienza desde una idea que se delimita y se dirige a enunciados en la investigación, para luego revisar literatura con el objeto de construir un marco teórico. Luego con preguntas se proponen hipótesis y se miden variables (Operacionalización de variables); Así mismo se construye un plan de prueba y se procede a la medición de las variables (por lo general, usando métodos estadísticos) para obtener resultados, interpretar los y someter los a debate, y finalmente se concluye con referencia a las preguntas o hipótesis pudiéndose plantear recomendaciones

Nivel de la investigación de la tesis.

El nivel de la investigación fue descriptivo. Ello en razón a la guía temática y metodológica de la investigación formativa versión 001 de la Universidad Los Ángeles de Chimbote (2018), que refiere tratarse de un nivel descriptivo de estudio de casos porque se describirá la variable propuesta control interno de la Empresa individual de responsabilidad limitada Restaurant y pollos a la brasa Don Javier de Sullana, 2020.

Diseño de la investigación.

El estudio emplea un diseño no experimental, debido a que no se manipulan las variables de investigación, sino que, se evaluaron tal como se presentaron en la realidad de estudio. Siguiendo a Hernández et al. (2014): “Los estudios no experimentales se no tienen manipulación intencional de la variable, y se orientan a observar sucesos en su estado natural”.

No experimental

Es no experimental porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

4.2. Población y muestra.

4.2.1.Población

Para fines de la investigación, la población estuvo representada por las empresas Restaurantes y pollerías a la Brasa de Sullana

4.2.2. Muestra

Para fines de la investigación, se utilizó el muestreo por conveniencia, seleccionando a la empresa Restaurante y pollería a la Brasa Don Javier SRL., de Sullana,.

4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores.

Tabla 2 Operacionalización de la variable de estudio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Control Interno	Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales Ambiente de control, Evaluación de riesgos Actividades de control gerencial Información y comunicación, Supervisión. Espinoza (Citado por Saguma 2017)	Se midió mediante el cuestionario y se refiere a cumplir con los procesos de la empresa de manera óptima, evitando pérdidas.	Eficiencia de operaciones	Objetivos y estrategias Manual de organización Informes a gerencia Capacitación laboral Inspección deservicio Control de calidad Presupuesto Plazos de servicio Mantenimiento de maquinaria Registro de inventario Abastecimiento de almacén Planificación de compras Coordinación con proveedores	Nominal
		Se midió a través del cuestionario y se refiere a la información necesaria para el funcionamiento de la empresa y elaboración de estados financieros	Normativa legal	- Identificación de riesgos laborales Plan de contingencia - Normas de autoridades competentes	Nominal
		Se midió a través del cuestionario y se refiere a la información necesaria para el funcionamiento de la empresa y elaboración de estados financieros	Información contable	Control de ingresos y costos Depósitos de efectivo Registro de movimientos de caja Control de salidas de efectivo Rendición de cuentas de caja chica	Nominal

Nota: Fuente: Elaboración propia (2020)

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el presente estudio se empleó la técnica de la encuesta que me permitió ser la más apropiada para enunciar preguntas y así recolectar información del objeto de estudio y del marco teórico de la investigación (López y Fachelly, 2016)

Asimismo, el cuestionario, que según Ruay y Garcés (2015), es un instrumento idóneo para recolectar la data basada a través de comentarios, creencias, destrezas u otro rasgo de los sujetos del estudio. En el presente caso se basó en tres objetivos del control interno: Un factor de eficiencia en las operaciones de la empresa, la normatividad a cumplir y la información confiable que brinda la organización. El cuestionario consta de 31 preguntas, las cuales se aplicaron al gerente y los jefes de área de la empresa.

4.5. Plan de análisis.

En el desarrollo de la investigación para la satisfacción del objetivo específico 1, se elaboró el cuestionario con tres dimensiones de control interno: eficiencia de las operaciones, normativa legal e información contable, para precisar las oportunidades de control que mejoran las posibilidades de la empresa Don Javier EIRL., Con lo recolectado, se describieron las oportunidades encontradas en la organización con la finalidad de lograr fortalecerlas y e incrementarlas. Con respecto al objetivo específico 3, se procedió a la creación de una propuesta de control interno, teniendo en cuenta los hallazgos de deficiencia encontrados en la institución, con el fin de mejorar sus actividades mediante esta propuesta

4.6 Matriz de Consistencia

TABLA 3 Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS		VARIABLES	METODOLOGIA
		General	específico		
Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la Empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana, 2020	¿Cuáles son las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana 2020?	Identificar las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana, 2020	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>1 Establecer las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana,2020.</p> <p>2. Describir las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana,2020.</p> <p>3 Explicar las propuestas de mejora del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana, 2020.</p>	Control Interno	<p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Descriptivo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración Propia.

4.7. Principios éticos

Durante el desarrollo de esta tesis se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permiten asegurar la originalidad de la investigación.

El estudio cumple de manera continua con la ética profesional, con datos verídicos y reales de la empresa. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico. Para ello, las citas bibliográficas se han transcrito en forma parafraseada y en otras de manera textual (entre comillas), según lo mencionado por cada autor en la respectiva fuente consultada

En el desarrollo de la presente investigación se solicitó el consentimiento informado del propietario de la empresa objeto de estudio; Así mismo se respetó la confidencialidad de la información brindada por el propietario y personal de la empresa encuestada

Los principios éticos que orientan las Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote son seis: 1) El primer principio Protege a las personas en cuanto a su divulgación de su identidad, personalidad y anonimato en la investigación, ya que en la unidad de análisis de este estudio que son la Empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, el investigador tiene acceso a dichas empresa, teniendo así todo los datos que corresponden a la investigación; aplicándose este principio ético, para que el investigador respete, la identidad y su reputación, así como también el respeto a la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. 2) El segundo principio de Libre participación y derecho a estar informado, permite a las partes involucradas en el proceso, el derecho de estar informadas acerca de cuáles son los fines de la

investigación; en consecuencia, el investigador deberá informar, para así poder agregar a la investigación una manifestación de voluntad de las partes involucradas, en la cual consientan el uso de la información, para lo cual se está verificando coordinar con las mismas para su autorización. 3) El tercer principio es Beneficencia no Maleficencia, este principio indica que, el investigador debe asegurar que las personas que han intervenido, no se vean perjudicadas con la investigación que está realizando. Justicia; 4) El cuarto principio, consiste en que el investigador ejerce un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. 5) El quinto principio, es el de Integridad científica, 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. Es necesario mencionar que en la presente investigación se han aplicado y respetado todos los principios éticos establecidos por la Universidad, y el 6) Sexto principio: nos habla del “Cuidado del medio y la biodiversidad”, para lo cual implica no perjudicar el entorno del ambiente donde se desarrolla la investigación.

“Para cumplir con ésta exigencia, inherente a la investigación, se ha suscrito declaraciones de consentimiento informado, en el cual el investigador(a) asume la obligación de no difundir hechos e identidades existentes en la unidad de análisis. Asimismo, en todo el trabajo de investigación no se reveló los datos de identidad de las personas naturales y/o jurídica que fueron protagonistas en el estudio”. Por último, se ha proyectado el consentimiento informado y la integridad científica para mencionar

los posibles comportamientos éticos para salvaguardar la intervención de las personas que participan en la investigación, sin embargo, por motivos de la coyuntura que estamos viviendo debido a la pandemia del COVID -19 y en cumplimiento de los protocolos de distanciamiento social obligatorio a fin de prevenir la propagación del COVID 19, el consentimiento se presentará oportunamente.

Por las razones expuestas dejo constancia mediante mi compromiso ético que me abstendré de utilizar términos agraviantes para referirme a la identidad y los hechos conocidos, difundir información orientada a vulnerar los derechos de las personas protagonistas de los hechos y de las decisiones adoptadas, más por el contrario guardaré la reserva del caso y al referirme por alguna razón sobre los mismos, mi compromiso ético es expresarme con respeto y con fines netamente académicos, por lo que sus datos como nombres y apellidos de las partes involucradas en el caso en estudio serán reservadas.

V. Resultados

5.1. Resultados

5.1.1. Respecto al objetivo 1

Establecer las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana, 2020.

Dimensión 1: Eficiencia de operaciones

a) Gerente

Tabla 4: Establecimiento de objetivos, metas y estrategias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	1	100%	100%
Válido	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Como se observa en la tabla 4, la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL ha establecido sus objetivos, metas y estrategias de manera detallada, con la finalidad de tener una evaluación del rendimiento que posee cada área. Todo ello se tiene en el plan operativo anual, que establece las actividades, metas y estrategias a seguir en función de cada una de los órganos conforme a la realidad de la empresa.

Tabla 5: Manual de organización y funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	1	100%	100%
Válido	No	0	0%	0%

Elaboración propia

En la tabla 5, se puede observar que la empresa cuenta con un manual de organización y funciones, el cual permite que los trabajadores conozcan las funciones que deben realizar de acuerdo al puesto que ocupan (cajero, logística, mantenimiento, almacén, cocina y atención al público). Este manual es importante para garantizar la organización interna de la empresa.

Tabla 6: Presentación de informes mensuales a gerencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Sí	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Una de las maneras en que el gerente de la empresa lleva un control de las acciones realizadas por cada área, es mediante la presentación de informes económicos y financieros mensuales, los cuales son recibidos por gerencia quien deriva observaciones e instrucciones para mejorar a través de las reuniones con el personal.

Tabla 7: Capacitaciones constantes al personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Sí	0	0%	0%
	No	1	100%	100%

Elaboración propia

Con respecto a la realización de capacitaciones, el gerente indica que no son de manera constante, ya que no están dirigidas a todas las áreas de la empresa. Por lo general, el

área cocina es la que no recibe estas capacitaciones. Esta situación se explica, debido a que existe poco presupuesto destinado para esta función, pues la empresa lleva 2 años en el mercado y cuenta con un capital reducido.

b) Jefe de área de cocina y atención al público.

Tabla 8: Inspección de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	1	100%	100%
Válido	No	0	0%	0%

Como se puede observar en la tabla 8, el jefe de área de cocina realiza de manera regular monitorea de los servicios brindados, en relación con los protocolos del COVID-19.

Tabla 9: Control de calidad de los insumos y mercaderías realizados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	1	100%	100%
Válido	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Para el caso del control de calidad, el jefe de cocina indica que se encarga de supervisar los insumos y mercaderías que se realizan en cada atención, para garantizar la calidad del servicio brindado. Ello evita que se perjudique la imagen de la empresa.

Tabla 10: Cumplimiento del presupuesto establecido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	1	100%	100%
Válido	No	0	0%	0%

Elaboración propia.

La empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, elabora un presupuesto para cada uno de los promedios de atenciones diarias que debe realizar. La tabla 10 muestra que la empresa cumple con el presupuesto establecido. Ello revela que sus gastos no exceden lo presupuestado, a excepción que se presenten modificaciones en los servicios por gastos adicionales.

Tabla 11: Cobranza del servicio de manera adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	1	100%	100%
Válido	No	0	0%	0%

Como se observa en la tabla 11, la empresa realiza la cobranza del servicio de manera adecuada, lo que garantiza que los pagos realizados por los clientes por los servicios prestados sean correctos y se realicen en función de lo presupuestado, generando liquidez a la empresa.

Tabla 12: Control de tiempos de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	1	100%	100%
Válido	No	0	0%	0%

Elaboración propia

En la tabla adjunta se muestra que la empresa lleva un control de los tiempos establecidos para la ejecución de los servicios, por el área de cocina, con el fin de evitar una mala atención.

Tabla 13: Devolución de insumos y mercaderías sobrantes al término del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Sí	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

A la culminación del servicio diario, se realiza una inspección del producto sobrantes que se encuentran en buen estado o que no han sido utilizados, con el fin de realizar la devolución inmediata al área de almacén, lo que garantiza que no existan pérdidas en el proceso de ejecución de los servicios.

c) Jefe de logística, almacén y mantenimiento

Tabla 14: Mantenimiento de equipos y utensilios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Sí	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Por otro lado, el responsable de logística señala que se realiza el mantenimiento periódico respectivo de los equipos, preocupándose por el buen estado y

funcionamiento de los servicios. Esto ayuda a que el equipo no presente fallas y no se deprecie, antes de cumplir con su vida útil.

Tabla 15: Control del mantenimiento de los equipos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Sí	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Como se muestra en la tabla adjunta, se puede ver que el responsable de logística, cuenta con un formato de control de mantenimiento de los equipos de la empresa, con la finalidad de solicitar el respectivo servicio.

Tabla 16: Registro de horas operativas para los equipos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Sí	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Por otro lado, en la tabla 16, se observa que la empresa lleva un registro adecuado de las horas operativas de los equipos, para maximizar su eficiencia.

Tabla 17: Plan para la compra de insumos y mercaderías

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	1	100%	100%
Válido	No	0	0%	0%

Elaboración propia

En el área de logística de la empresa, se cuenta con un plan para la compra de los insumos y mercaderías, es decir, tiene un cronograma para la realización de compras. Este tipo de plan es necesario para presupuestar los gastos fijos en insumos y mercaderías, así como para evitar que se presente escasez de insumos y mercaderías o se realicen compras por encima de lo requerido por la empresa

Tabla 18: Coordinación entre áreas para requerimientos de insumos y mercaderías

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	1	100%	100%
Válido	No	0	0%	0%

Elaboración propia

En la empresa existe una comunicación constante entre el área de logística y las respectivas áreas, para la adquisición y recepción de los insumos y mercadería necesaria para mantener la operatividad de la empresa.

Tabla 19: Evaluación de las alternativas de compra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Sí	1	100%	100%
	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Como se observa en la tabla 19, el área de logística realiza evaluaciones de manera frecuente de las diferentes alternativas de compras, con la finalidad de negociar con los proveedores el producto más conveniente para la empresa, verificando no solo el precio, sino también las características y calidad.

Tabla 20: Cumplimiento de entrega de insumos y mercaderías

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Sí	1	0%	0%
	No	0	100%	100%

Elaboración propia

En la tabla adjunta se observa que, si existe coordinación para la entrega oportuna de los insumos y mercaderías con los proveedores, la mayoría de los proveedores cumple con las fechas de entrega de insumos y mercaderías. Esto refleja que casi siempre se entregan los insumos y mercaderías en el momento requerido.

Tabla 21: Abastecimiento del almacén

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	0	0%	0%
Válido	No	1	100%	100%

Elaboración propia

Como se observa en la tabla 21, el almacén no se encuentra abastecido de algunos insumos. Ello se puede explicar por no tener un adecuado control del kardex.

Tabla 22: Registro de entradas y salidas de insumos y mercaderías de manera inmediata

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	0	0%	0%
Válido	No	1	100%	100%

Elaboración propia

La empresa ha establecido las políticas y formatos necesarios para el registro de los insumos y mercaderías mediante un Kardex, sin embargo, en la tabla adjunta se observa que éste registro no es de manera inmediata, lo que, en ocasiones, genera distorsión de los insumos y mercaderías que en realidad poseen para realizar los servicios de atención.

Tabla 23: Custodia de insumos y mercaderías para cada servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	0	0%	0%
Válido	No	1	100%	100%

Elaboración propia

En la tabla adjunta, se puede observar que el área de almacén realiza la custodia de los insumos y mercaderías, sin dejar el acceso de terceros, salvo previa autorización, ello con el fin de evitar pérdidas de insumos o confusiones de los mismos en la prestación de los servicios.

Tabla 24: Control en la salida de insumos y mercaderías

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	1	100%	100%
Válido	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Por otro lado, existe un control de la salida de insumos y mercaderías, mediante la revisión de las cantidades solicitadas por servicio, con la finalidad de que no exista desbalance entre lo registrado y las existencias en físico.

Dimensión 2: Normativa legal

a) Gerente

Tabla 25: Identificación de los riesgos laborales e implementos de seguridad para los operadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	1	100%	100%
Válido	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Tal como se muestra en la tabla 25, la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, cumple con resguardar la seguridad de los trabajadores, identificando previamente los riesgos a los que se exponen en la ejecución de las actividades de en este rubro. En cuanto a los equipos de protección, el gerente general afirma que la empresa si cumple como brindarles los implementos necesarios, sobre todo en la realización del trabajo con exposición al fuego y por efectos de salud frente a los comensales, en cuanto a su equipo de trabajo, guantes, uniformes, mascarillas y otros, cumpliendo con los protocolos sanitarios de la actual situación de emergencia de salud.

Tabla 26: Plan de contingencia establecido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	0	0%	0%
Válido	No	1	100%	100%

Elaboración propia

Como se muestra en los resultados la empresa no cuenta con un plan de contingencia, lo que es importante con la finalidad de prevenir riesgos laborales y desastres. Si bien la empresa brinda capacitaciones a los trabajadores en seguridad laboral, ello debe estar acompañado de un plan con la finalidad de hacer más efectiva la prevención, sobre todo en las medidas para prevenir el virus del Covid, como el distanciamiento, uso de insumos como alcohol, etc.

Tabla 27: Cumplimiento de recomendaciones emitidas por las autoridades competentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	1	100%	100%
Válido	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Como se observa en la tabla 27, todos los servicios ejecutados por la empresa cumplen con las recomendaciones emitidas por las autoridades competentes en materia de servicios, priorizando que la atención se ejecute cumpliendo con las normas de seguridad vigentes.

Dimensión 3: Información contable

a) Jefe de contabilidad

Tabla 28: Control diario del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	1	100%	100%
Válido	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Como se observa en la tabla 28, el área de contabilidad lleva un control diario detallado del servicio brindado, gracias al software integrado de la empresa.

Tabla 29: Registro de los ingresos y gastos por servicios presentados
diariamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	1	100%	100%
Válido	No	0	0%	0%

Elaboración propia

El jefe del área de contabilidad indica que se tiene un registro adecuado de todos los ingresos y gastos que se generan los servicios brindados diariamente, con el fin de medir la rentabilidad que existe en la empresa, contando para ello con un soporte informático.

Tabla 30: Informes a gerencia sobre los ingresos y costos de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	1	100%	100%
Válido	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Como se detalla en la tabla adjunta, se observa que el área de contabilidad se encarga de realizar informes a gerencia, emitiendo el balance general y estados correspondientes, con el fin de que se realice una evaluación de la empresa, y verificar el cumplimiento de las metas.

Tabla 31: Depósitos de manera oportuna en las entidades financieras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	1	100%	100%
Válido	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Con respecto a los depósitos, el área contable se encarga de verificar la ejecución de los depósitos de efectivo de manera oportuna en las entidades financieras.

Tabla 32: Registro y control de los movimientos del disponible.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	1	100%	100%
Válido	No	0	0%	0%

Elaboración propia

Por otro lado, el área de contabilidad, lleva un registro y control de los movimientos del disponible de la empresa, con el fin de mantener una información confiable del dinero que ingresa y de los principales rubros en que es gastado.

Tabla 33: Control de pago con dinero de cuentas corrientes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	1	100%
Válido	No	0	0%

Elaboración propia

Con respecto al control de pago con dinero de cuentas corrientes, existe un control de la misma, mediante la revisión de las autorizaciones correspondientes, debidamente firmadas, para evitar que se solicite un monto de dinero por encima de lo requerido.

Tabla 34: Arqueos de cajas y rendición de caja chica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Sí	0	0%
Válido	No	1	100%

Elaboración propia

En la tabla adjunta, se puede observar que en la empresa no se realiza arqueos de caja frecuentes ni rendición de caja chica, es decir, hay un control flexible de contabilidad. Sin embargo, esto debe realizarse para evitar fraudes o inconsistencias.

Tabla 35: Oportunidades de mejora de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL

DIMENSIONES	FORTALEZAS	OPORTUNIDAD DE MEJORA	SI (2)	NO (1)	CLASIFICACIÓN
Dimensión 1: Eficiencia de las operaciones					
a) Gerente					
1. La empresa ha establecido los objetivos, metas y estrategias a seguir de manera detallada.	X		2		2
2. La empresa cuenta con un manual de organización y funciones	X		2		2
3. Cada área presenta informes de las actividades que ha realizado durante el mes	X		2		2
4. Todo el personal recibe capacitaciones constantemente para mejorar en sus funciones		X		1	1
b) Jefe de área de cocina.					
5. Se cumple con las acciones de monitoreo de los servicios.	X		2		2
6. Se realiza un control de la calidad de los insumos y mercaderías que se adquieren para los servicios	X		2		2
7. Se cumple con lo establecido para cada atención diaria de los servicios	X		2		2
8. Las cobranzas de los servicio se realizan de manera adecuada	X		2		2
9. Se cuenta con un control de los tiempos establecidos para la atención de los servicios.	X		2		2
10. Se devuelven los insumos y mercaderías sobrantes al área de almacén al término del servicio diario.	X		2		2
c) Jefe de mantenimiento, logística y almacén					

11. Se supervisa y se le brinda mantenimiento al equipo de la empresa garantizando su operatividad	X		2		2
12. Se lleva un control de mantenimiento de los equipos para solicitar el respectivo servicio	X				
13. La empresa emplea formatos para el registro de las horas operativas para el equipo	X				
Respecto al área de logística					
14. Se tiene un plan para la realización de las compras de insumos y mercaderías	X				
15. Existe una coordinación entre el área de logística y las respectivas áreas para la adquisición y recepción de insumos y mercaderías.	X				
16. Se evalúan las alternativas de compra	X				
17. Los proveedores entregan oportunamente los insumos y mercaderías.			X		
Respecto al área de almacén					
18. El almacén se encuentra abastecido con los insumos y mercaderías necesarios			X		
19. Se registran las entradas y salidas de los insumos y mercaderías de manera inmediata			X		
20. Se realiza la custodia de los insumos y mercaderías.	X		2		2
21. Se tiene un control en la salida de insumos y mercaderías.	X		2		2
Dimensión 2: Normatividad Legal					
22. La empresa identifica los riesgos a lo que se exponen los trabajadores y les brinda implementos de seguridad	X		2		2

Dimensión 3: Información Contable					
25. La oficina de contabilidad lleva un control para cada servicio.	X		2		2
26. Se registran de manera correcta los ingresos y gastos por cada servicio	X		2		2
27. Realizan informes a gerencia sobre los ingresos de la empresa y los costos de producción	X		2		2
28. Los ingresos de la empresa se depositan de manera oportuna en las entidades financieras correspondientes	X		2		2
29. Se lleva un registro y control de los movimientos de caja.	X		2		2
30. Existe un control de pagos con dinero de cuentas corrientes, verificando las autorizaciones correspondientes.	X		2		2
31. Se realizan arqueos de cajas y rendición de caja chica con frecuencia		X		1	1

LEYENDA

Respuesta	Clasificación	Descripción
Sí	2	Se cumple satisfactoriamente
No	1	No se cumple

5.1.2. Respecto al objetivo 2

Describir las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana, 2020

Oportunidades de mejora	Descripción	Propuesta
1. Todo el personal recibe capacitaciones constantemente	La empresa realiza capacitaciones anuales a los trabajadores, sin embargo, esas capacitaciones no se realizan en todas las áreas. Las áreas de cocina, y atención al público, por lo general, no reciben capacitaciones constantes, ello podría afectar el rendimiento de los trabajadores de esas áreas, por ello es necesario seleccionar temas en que se pueden capacitar para mejorar sus habilidades dentro de la organización.	Propuesta 1: Capacitaciones a los trabajadores del área cocina y atención al público
2. El almacén se encuentra abastecido con los insumos y mercaderías necesarios	Con respecto al almacén este no se encuentra abastecido, lo que genera que no se cuente con los insumos y mercaderías de manera oportuna para prestar el servicio. Este problema, se explica porque la empresa, a pesar de contar con una plantilla de Kardex, ésta no se encuentra actualizada, razón por la cual se necesita de realizar una supervisión y seguimiento de los	Propuesta 2: Establecer políticas de seguimiento para el registro de inventarios
3. Se registran las entradas y salidas de los insumos y mercaderías de manera inmediata		
4. Se abastece oportunamente con los insumos y mercaderías		

inmediata	contar con una plantilla de Kardex, ésta no se encuentra actualizada, razón por la cual se necesita de realizar una supervisión y seguimiento de los mismos para que la información que se remite al área logística sea fiable.	
4. Se abastece oportunamente con los insumos y mercaderías requeridos a cada servicio		
5. Se coordina con los proveedores las fechas de entrega y se garantiza su cumplimiento.	En algunas oportunidades, se han presentado faltas de insumos de última hora, debido a que muchos de los proveedores entregan los productos solicitados después de la fecha pactada. Esto puede generar problemas para incumplir con los servicios demandados por los comensales, de acuerdo a la carta de servicios ofrecidos.	Propuesta 3: Mejora de la gestión de compras de la empresa.
Oportunidades de mejora	Descripción	Propuesta
6. La empresa cuenta con un Plan de contingencia establecido ante riesgos	La empresa no cuenta con un plan de contingencia establecido, lo que indica que, a pesar de las capacitaciones de seguridad laboral, aún hace falta plasmar las acciones para saber cómo hacer frente a los riesgos, ya sea laboral o desastres naturales. Además, estas eventualidades, Pueden generar no solo pérdidas humanas o insumos y mercaderías, sino también retrasos en la atención de servicios.	Propuesta 4: 4: Implementación de un plan de contingencia.
7. La empresa realiza arqueos de caja y rendición de caja chica de manera constante.	La empresa tiene una caja chica, que se utiliza para gastos pequeños como la movilidad, viáticos, compra de insumos para utilización en el servicio diario, entre otros, y en algún momento se utiliza dinero de caja para realizar estos pagos. No se realiza rendición de caja chica, que pueden generar fraudes o inconsistencias.	Propuesta 5: Políticas para el manejo de caja chica.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3

Explicar las propuestas de mejora del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana, 2020

Propuesta 1: Capacitaciones a los trabajadores del área de cocina y atención al público

Para poder capacitar al área de cocina de la empresa, sobre todo al equipo encargado de desarrollar las operaciones, se deben tomar en cuenta los siguientes pasos:

a) Definición de las necesidades de capacitación de los trabajadores

Para poder definir las necesidades de capacitación de los trabajadores, la empresa debe realizar un análisis organizacional, tomando en cuenta lo siguiente:

- Análisis de las funciones para cada puesto

La gerencia evalúa, los perfiles de los puestos de trabajo elaborados del personal como cajero, freidores, personal de atención al público, logística, y almacenero, con el fin de analizar cuáles son las funciones y las competencias que debe cumplir el personal para cada puesto. De este análisis, se obtienen los conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para cumplir con las expectativas de cada puesto.

Se debe realizar una evaluación del desempeño laboral de los trabajadores. Esta evaluación debe estar a cargo del gerente de la empresa y de los jefes de las diferentes áreas. Esto con el fin de comparar las habilidades, conocimientos y aptitudes reales de los trabajadores y verificar si cumplen con las expectativas de cada puesto.

De la diferencia entre la situación real del área y de la situación idónea que necesita la empresa, surgen las falencias que poseen los trabajadores y que deben mejorar, identificando así las capacitaciones que necesitan para desarrollar sus funciones con eficiencia, ello debe estar planteado en un formato para llevar un mejor control.

Gráfico 2: Ejemplo de Formato de detección de necesidades de capacitación

Cédula de necesidades de capacitación N° _____				
Puesto del trabajador: _____				
Área en la que se desempeña: _____				
Experiencia laboral: _____				
Requerimientos de capacitación	Razones que justifican los requerimientos	Personal a capacitar por puestos	Total de personal a capacitar	Prioridad
1. Habilidades blandas				
- Liderazgo		Cocina y Personal Atención	6	Alta
- Comunicación		Cajero	1	Baja
- Relaciones interpersonales		Logística, mantenimiento y Almacén	4	Baja

b) Planificación de la capacitación

- Para planificar la capacitación de los trabajadores, se deben establecer las prioridades elegidas en el formato anterior. Eligiendo las que se requieren con mayor urgencia y que afectan directamente las actividades del área de cocina y atención al público.

- Se debe seleccionar el tipo de capacitación a realizar, puede ser una inductiva o preventiva. Además, de la modalidad, que corresponde a formación, actualización, especialización o complementación.
- Se debe seleccionar a la persona indicada para realizar la capacitación, puede ser alguien interno o una persona externa a la empresa.
- Se debe establecer un presupuesto básico para las capacitaciones lo que abarca el pago a la persona que dirige la capacitación, gastos en papelería, entre otros.

c) Ejecución de la capacitación

En este punto, se lleva a cabo la capacitación de acuerdo a los temas seleccionados por la empresa, para ello se debe tener en cuenta la planificación:

- Se comunica a los trabajadores con anticipación la fecha y hora de la capacitación.
- Se lleva a cabo la capacitación, llevando un registro de la asistencia de los trabajadores en una ficha.

d) Evaluación de resultados

Para poder determinar los efectos de las capacitaciones realizadas, de debe realizar una evaluación de los trabajadores, midiendo su desempeño luego de la capacitación y comparándolos con sus evaluaciones preliminares.

Propuesta 2: Establecer políticas de seguimiento para el registro de inventarios

1. Las políticas de seguimiento para el registro de inventarios estarán establecidas en un manual de procedimientos dirigido para el área de almacén, dichas políticas estarán vinculadas y tendrán a la vez como propósito mejorar procesos como en el recibimiento o recepción, acopio y salida de inventarios.

1.1 Productos no perecibles

a) Durante la recepción de inventarios

- El jefe de almacén tendrá que tener en cuenta y utilizar de manera obligatoria el uso de documentos que servirán para el registro de entradas de inventarios, como la orden de compra, guías de remisión y facturas de compras.
- El jefe de almacén deberá de corroborar la conformidad de lo que establece la orden de compra con lo recibido en el área de almacén, asimismo deberá de contrastar de manera detallada lo establecido en las facturas de los proveedores.
- Una vez corroborado lo establecido en la orden de compra y en las facturas de los proveedores, el jefe de almacén deberá de manera obligatoria firmar y sellar ambos documentos de manera que se muestre la conformidad, asimismo dicho proceso deberá ser registrado en la guía de remisión.
- El jefe de almacén deberá de manera obligatoria enviar los siguientes documentos sellados al área de contabilidad; la orden de compra, facturas de compra y el informe de entrada de insumos y mercaderías.

- Registrar en el software informático de la empresa la entrada de los productos a los almacenes.

b) Durante el proceso de acopio de insumos y mercadería.

- El jefe de almacén tendrá que tener en cuenta y utilizar de manera obligatoria el uso de kardex que deberá de ser actualizado de manera diaria una vez efectuada la ubicación de cada uno de los productos no perecibles.
- Una vez implementada la recepción de los productos, el jefe de almacén deberá de manera obligatoria corroborar lo establecido en el informe de registro de entradas para cada uno de los productos de manera que permita ordenarlos y clasificarlos por rubros
- Una vez corroborada la conformidad de lo establecido en el informe de entradas el jefe de almacén deberá ubicar cada producto.

c) Durante el proceso de salida de inventarios

- El Auxiliar de almacén tendrá que tener en cuenta y utilizar de manera obligatoria para la salida de productos de los inventarios la orden de consumo.
- Una vez que el que el auxiliar de almacén elabora la orden de consumo deberá de ubicar rápidamente los productos en almacén en el almacén y atender lo requerido.
- El jefe de almacén deberá de manera obligatoria de registrar en el software las salidas de productos respaldadas en las órdenes de consumo.

1.2 Productos perecibles – Área de cocina

a) Durante la recepción de inventarios

- El jefe de almacén tendrá que tener en cuenta y utilizar de manera obligatoria el uso de documentos que servirán para el registro de entradas de inventarios, como la orden de compra, guías de remisión y facturas de compras.
- El jefe de almacén deberá de corroborar la conformidad de lo que establece la orden de compra con lo recibido en el área de cocina, asimismo deberá de contrastar de manera detallada lo establecido en las facturas de los proveedores.
- Una vez corroborado lo establecido en la orden de compra y en las facturas de los proveedores, el jefe de almacén deberá de manera obligatoria firmar y sellar ambos documentos de manera que se muestre la conformidad, asimismo dicho proceso deberá ser registrado en la guía de remisión.
- El jefe de almacén deberá de manera obligatoria enviar los siguientes documentos sellados al área de contabilidad; la orden de compra, facturas de compra y el informe de entrada de insumos y mercaderías.
- Registrar en el software informático de la empresa la entrada de los productos a los almacenes.

Durante el proceso de acopio de insumos.

- El jefe de jefe de cocina tendrá que tener en cuenta y utilizar de manera obligatoria el uso de kardex que deberá de ser actualizado de manera diaria una vez efectuada la ubicación de cada uno de los productos perecibles.

- Una vez recepcionados los productos perecibles, el jefe de cocina y el ayudante de cocina proceden a clasificar y almacenar los productos de acuerdo a las especificaciones técnicas para su mejor conservación, teniendo presente lo estipulado en los manuales respectivos.

Durante el proceso de salida de inventarios

- El Auxiliar de cocina tendrá que tener en cuenta y utilizar de manera obligatoria para la salida de productos perecibles refrigerados los requerimientos presupuestados del servicio.
- El auxiliar de cocina tendrá en cuenta que los productos perecibles que no requieren refrigeración, son llevados directamente para su uso inmediato, de acuerdo a los requerimientos presupuestados del servicio.
- El jefe de almacén deberá de manera obligatoria de registrar en el software las salidas de productos perecibles.

2. Establecer la aplicación del Manual de procesos operativos para restaurantes de comida rápida y pollerías incluidos áreas de cocina, almacén y atención al público.

Recepción y Almacenaje

El control de las existencias de insumos es indispensable en un establecimiento de alimentos y bebidas, para ello es necesario establecer una serie de medidas que permitan en todo momento, tener un control total de las inventario que evitará pérdidas innecesarias y lo más importante, se evitará la paralización de la producción por la falta imprevista de algún ingrediente. (Armendáriz, 2004).

Una vez que se ha revisado la lista de compras, se procede a elaborar la orden de compra a los proveedores. Cuando se entrega el pedido, el encargado del almacén recibe las compras, verificando que los productos estén en correcto estado, luego se encarga de almacenar correctamente cada uno de los productos.

Para el almacenamiento de los insumos, se debe tener en cuenta que hay dos clases de productos:

- ✓ **Productos Perecederos:** necesitan frío para su conservación, y podemos mencionar los siguientes:
 - ✓ **Frescos:** son aquellos que se presentan en el mercado sin ningún tratamiento previo de conservación y son para consumir o transformar en un breve periodo de tiempo. Entre estos tenemos: frutas, hortalizas, carnes, pescados, productos lácteos no esterilizados (quesos frescos, yogures, mantequillas, etc.)
 - ✓ **Congelados:** son productos o preparados que han sido sometidos a muy bajas temperaturas para prolongar su vida útil.
 - ✓ **Semi – Conservas:** son aquellos productos que vienen envasados y preparados, y necesitan frío para su mantenimiento, como las latas de anchoas, ahumados, etc.
 - ✓ **Productos no perecederos:** no necesitan de frío para su conservación, aunque sí unas condiciones mínimas de almacenaje. Entre estos tenemos:
 - ✓ **Conservas:** productos enlatados o en tarros, conservas de pescados (atún, sardinas, etc.), vegetales (espárragos, alcachofas, judías verdes), preparados como mermeladas, etc.

- ✓ **Otros:** especias, harinas, vinos, licores, leche en polvo, esterilizadas o UHT, etc.

Normas básicas para el almacenaje de los productos. -

- ✓ Los productos para ser recibidos en el almacén deberán ser perfectamente revisados por el almacenero quien verifica el peso, calidad, frescura, olor y color.
- ✓ Una vez recibidos se firmará la ficha para que exista constancia que el producto llegó de forma adecuada.
- ✓ Los productos no deberán colocarse nunca sobre el suelo, deben estar en estanterías a una altura mínima de 15 cm. del piso.
- ✓ Debe existir la suficiente separación entre los productos para que exista una buena circulación de aire.
- ✓ Nunca se deben colocar las mercancías recién recibidas sobre las que llevan más tiempo. (FIFO)
- ✓ Se debe separar los productos por su naturaleza.
- ✓ Comprobar los envases y verificar la fecha de elaboración.
- ✓ Los productos de limpieza se almacenarán físicamente por separado.
- ✓ Las temperaturas de almacenaje en seco son de 10°C y 21°C, y una humedad relativa entre el 50% y 60%.
- ✓ Los alimentos no pueden estar expuestos a la luz del sol.
- ✓ Se debe mantener los cuartos limpios y secos.
- ✓ Los empaques no deben estar rotos ni húmedos.

Normas para el almacenaje de productos refrigerados:

- ✓ Mantener una temperatura de 4°C o menos, para evitar el crecimiento bacteriano.
- ✓ Se debe revisar diariamente la temperatura del refrigerador.
- ✓ Se debe almacenar los productos de manera que la circulación del aire sea la correcta.
- ✓ Se debe cubrir los alimentos para evitar la contaminación cruzada.
- ✓ Las puertas del refrigerador deben permanecer cerradas la mayor parte del tiempo posible.

Normas para el almacenaje de productos congelados:

- ✓ Comprobar en la zona de recepción si han sido transportados de manera correcta.
- ✓ Pasarlos rápida y directamente al congelador.
- ✓ La temperatura del congelador es de -18°C.
- ✓ Poner la fecha de recepción.
- ✓ Asegurar la rotación de los productos congelados (Método FIFO).
- ✓ Revisar la temperatura del congelador a diario.

Formato de Registro de Control de Temperatura

Registro semanal de control de la temperatura							
Cámara:	Semana:	Mes:	Año:	Código:			
T°	Días Semanales						
	L	M	M	J	V	S	D

	Nombre y firma:						
Firma Supervisor:							
Observaciones:							

Fuente: Elaboración propia

Proceso de almacenamiento de carnes y salsamentaría. - CARNES. -

- Recibir el producto y comprobar el peso, calidad y registro sanitario.
- Proceder a limpiar el producto.
- Pesar el desperdicio y el producto limpio.

- Se proporcionará de acuerdo a requerimientos e indicaciones del Chef o cocinero
- El proceso de empaçado se hace en plástico film y colocando la etiqueta.

Salsamentaria y vísceras. -

- Recibir el producto y comprobar el peso, calidad y registro sanitario.
- Proceder a limpiar el producto.
- Se proporcionará de acuerdo a requerimientos e indicaciones del Chef o cocinero.
- El proceso de empaçado se hace en plástico film y colocando la etiqueta.
- Llevar al frío para su conservación.

Almacenamiento de Carne fresca.

CARNE DE RES FRESCA (carne de res, ternera, cordero y cerdo)		
PRODUCTO	REFRIGERACIO	CONGELACION
Filetes	3 a 5 días	6 a 12 meses
Chuletas	3 a 5 días	4 a 6 meses
Carne (asar)	3 a 5 días	4 a 12 meses
VISCERAS		
Hígado - Corazón	1 a 2 días	3 a 4 meses
TOCINO Y SALCHICHAS		
Tocino	7 días	1 mes
Salchichas		
Carne de cerdo	1 a 2 días	1 a 2 meses
Salchichas ahumadas	6 días	1 mes
Hamburguesas	2 días	1 mes

Fuente: **Elaboración propia.**

Proceso de almacenamiento de aves y caza.-

- Recibir el producto y comprobar peso y calidad.
- Limpiar el producto.
- Pesar el producto limpio y el desperdicio.
- Proporcionar de acuerdo a requerimientos del Chef-cocinero.
- Empaquetar en plástico film y etiquetar.
- Congelar para su conservación.

Almacenamiento de Carne de Pollo fresca.

CARNE DE POLLO FRESCA		
PRODUCTO	REFRIGERACIO	CONGELACION
	N	
Pollo o Pavo entero	1 a 2 días	1 año
Pollo o Pavo presas	1 a 2 días	9 meses
Menudos	1 a 2 días	3 a 4 meses

Fuente: Elaboración propia

Proceso y almacenamiento de frutas y vegetales. -

- Las frutas serán recibidas por la persona encargada de almacén
- Realizar un chequeo previo del producto en lo que se refiere a color y olor.
- Los productos que no se encuentran en buen estado serán desechados.
- Se almacenarán alejados del piso a temperatura ambiente en lugares frescos, secos, ventilados y con poca luz (caso de papas, naranjas y bananos).
- El control de entrada y salida de estos productos se realizarán mediante un kárdex

utilizando el método PEPS.

ALMACENAMIENTO DE FRUTAS			
FRUTAS	TIEMPO DE ALMACENAMIENTO	RECOMENDACIONES	MEDIO
Manzanas	5 a 6 días	Madurar a temperatura ambiente	Lugar seco y fresco Luego refrigerar
Bananos	3 a 4 días	Madurar a temperatura ambiente	Lugar seco y fresco NO REFRIGERAR
Moras, Frambuesas, Fresas	2 a 3 días	Desechar malogradas No retirar pedúnculos y hojas	Cubeta plástica En refrigeración
Uvas	5 a 6 días	No lavar para almacenar	Contenedor plástico, Refrigeración
Sandía y Melón	Cortados 4 días Enteros 5 días	No lavarlos para almacenar	Cortados en refrigeración Enteros al ambiente
Durazno, Pera, Claudia, Ciruela	5 días	No lavar para almacenar	Mantener temperatura ambiente Refrigerar
Naranja, Mandarina, Limón	2 semanas	NO REFRIGERAR	Temperatura ambiente

ALMACENAMIENTO DE VEGETALES			
PRODUCTO	TIEMPO DE DURACION REFRIGERACION	DE EN	RECOMENDACIONES
Acelga	5 a 6 días		Empacar en funda plástica
Alcachofa	7 a 8 días		Gaveta de vegetales
Ajo	8 a 10 días		Cubeta de plástico
Apio	7 a 8 días		Empacado en plástico
Arveja tierna	8 a 9 días		Cubeta plástica
Albahaca	4 a 5 días		Funda Plástica
Berenjena	6 a 7 días		Cubeta de vegetales
Brocoli	6 a 7 días		Gaveta de vegetales
Brotos	6 a 7 días		Guardar en cubeta plástica
Cebolla	8 a 9 días		Gaveta de vegetales
Cebollín	4 a 5 días		Funda de plástico
Col	9 a 10 días		Gaveta de plástico
Camote	10 días		No refrigeración. Lugar oscuro y seco
Coliflor	6 a 8 días		Empacar en film
Choclos	3 a 4 días		Contenedor de plástico
Espárrago	6 a 7 días		Empacar en film
Espinaca	5 a 6 días		Funda plástica
Fréjol	4 a 5 días		Funda o contenedor plástico
Habas	3 a 4 días		Funda o contenedor plástico
Jengibre	8 a 10 días		Empacado en film
Papa	5 a 8 días		Lugar fresco y oscuro
Zanahoria, Remolacha	8 a 10 días		Funda plástica
Lechuga	5 a 6 días		Funda plástica

Almacenamiento de Carne Vegetales Fuente: **Elaboración propia.**

Proceso de almacenamiento de pescados y mariscos. –

Pescados. -

- En el momento de entrega verificar su frescura y las condiciones higiénicas.
- Deben estar a una temperatura permanente de 7°C de preferencia en expositores inclinados para evitar que se bañen en líquidos contaminantes.
- Si se va a retirar de refrigeración se debe mantener en abundante hielo.
- Proporcionar según necesidades del Chef-cocinero.
- Manipular con sumo cuidado ya que son alimentos perecederos y su tiempo de almacenamiento dependerá de las condiciones recibidas y el tiempo fuera del frío.

Mariscos frescos

- Enjuagar los mariscos con agua fría, secar y colocar en un contenedor con tapa, almacenar por no más de 2 días en el área más fría del refrigerador.
- No almacenar productos vivos en agua salada porque eso reduce su tiempo de vida y en agua dulce mueren inmediatamente.
- Mantener separados los mariscos crudos de los cocidos para evitar contaminación cruzada.
- Los mariscos como gambas, camarones, langostinos y calamares deben colocarse en un recipiente tapado. Si durante el almacenamiento algunas conchas se abren seda un golpecito, si se cierran están vivos, caso contrario se desechan.
- Mantener en refrigeración a una temperatura no mayor a 4°C.

Productos congelados

Almacenar productos congelados inmediatamente después de adquirirlos.

- Mantener los mariscos congelados en fundas plásticas para congelar a prueba de

humedad.

- Si se van a guardar por más tiempo es recomendable envolver la funda en papel aluminio.

ALMACENAMIENTO DE PESCADOS Y MARISCOS			
PRODUCTO	REFRIGERACIÓN	CONGELACIÓN	RECOMENDACION
Pescado blanco sin grasa	1 a 2 días	4 a 6 meses	
Pescado con grasa	1 a 2 días	2 a 3 meses	
Pescado cocido	3 a 4 días	3 a 5 meses	
Cangrejo y Langostas vivas	Mismo día de la compra	NO CONGELAR	Se puede congelar la pulpa cocida
Almejas y Mejillones vivos	2 a 3 días	NO CONGELAR	Congelar cocido
Ostras vivas	7 a 10 días	NO CONGELAR	
Ostras sin concha	5 a 7 días	3 a 4 meses	
Carne de cangrejo	2 a 3 días	3 a 4 meses	
Camarones con cáscara	1 a 2 días	2 a 3 meses	
Camarones pelados	2 a 3 días	2 a 3 días	

Almacenamiento de Pescados y Mariscos. Fuente: realizado por **elaboración propia**.

Proceso de almacenamiento de lácteos perecibles y no perecibles

- Es importante verificar la procedencia o fábrica de lácteos del proveedor.
- Verificar la fecha de elaboración y fecha de vencimiento.
- Almacenar en refrigeración en la parte baja a temperatura de 2°C a 4°C por tiempo máximo de 3 a 4 días.
- Refrigerar asegurándose que tengan la etiqueta con la fecha de ingreso y la fecha máxima de consumo en un lugar visible.

Almacenamiento de licores y vinos

- Guardar en sitio aireado, seco, oscuro y sobre todo que no esté expuesto a cambios bruscos de temperatura.

- Colocar en posición horizontal.
- Los vinos tintos deben mantenerse a temperatura ambiente entre 15°C y 17°C.

Proceso de almacenamiento de abarrotos y granos secos

- Usar tarros contenedores que estén completamente secos, llenarlos hasta el 80% o 90% de su capacidad para tener mejores resultados.
- Almacenar los envases en un lugar fresco, oscuro y seco sin que tenga contacto con el piso.
- No almacenar en sacos o fundas plásticas.
- Los productos que se almacenan en seco, para evitar el crecimiento de moho, hongos o levaduras deberán estar alejados a 20 cm de la pared y en un espacio con suficiente ventilación.
- No se almacena productos en cartones, sacos o costales.
- El producto siempre estará a una distancia de 30cm del suelo.

Proceso de almacenamiento de enlatados y envasados

- Colocar la etiqueta en cada envase para aplicar el sistema PEPS o FIFO.
- Abrir solo para el uso inmediato, una vez abierto pasar a un recipiente de cristal o plástico adecuado, tapado herméticamente a 4°C en refrigeración.
- Realizar le control manual, verificar la fecha de expiración, registro sanitario y calidad de las latas.
- En caso de defectos de la lata, desechar inmediatamente y realizar una hoja de baja en el stock por mala condición y luego pasar la información al Chef ejecutivo o cocinero.

Proceso de almacenamiento de grasas y aceites

- Al recibir el producto colocar la etiqueta especificando su fecha de entrada y su tiempo de duración.
- El empaque del producto no deberá tener ningún golpe.
- Se almacena alejado del piso a temperatura ambiente en un lugar fresco, seco, con poca luz y ventilado.

Recepción de productos no perecibles

Formato de recepción de productos no perecibles

FORMATO DE RECEPCIÓN DE PRODUCTOS NO PERECIBLES							
ÁREA:					MES:		
Producto	Cantidad	Unidad	Estado de Producto	Fecha Recepción	Hora Recepción	Observaciones	Proveedor
RESPONSABLE:					FIRMA:		

Fuente: Elaboración propia

Propuesta 3: Mejora de la gestión de compras de la empresa

- Definición del procedimiento de compra

En este punto se debe tener en cuenta que la empresa por ser de servicios, debe establecer un ciclo de compra en función de los servicios presupuestados.

Este procedimiento comprende las siguientes etapas:

- a) Requisición, se entiende como notificación para el área de compras de los insumos y productos que se necesitan, el cual debe estar a cargo del área de cocina y atención al público. Consiste en determinar las necesidades con las características necesarias para la elaboración de los platos a la carta y menú. Se debe tener en cuenta el tamaño, peso, cantidad y precio. Asimismo, para la selección de los proveedores, se toma en consideración los siguientes puntos: Calidad de productos, precio de los productos y ubicación geográfica.
- b) Cotización, por lo general las cotizaciones se deben realizar en mínimo 03 proveedores diferentes, con el fin de adquirir insumos y mercaderías a un precio justo y que sean de calidad. Es necesario cumplir con las siguientes normas de compras: (1) elaborar una base de datos maestra de proveedores que contenga el historial de cada compra y (2) verificar la necesidad de comprar, a solicitud del área de cocina y atención al público.
- c) Órdenes de compra, son las solicitudes que la empresa envía a los proveedores, para la entrega de los insumos y mercaderías.
- d) Recepción de insumos y mercaderías. Se debe recepcionar los insumos y mercaderías, verificando la que la cantidad entregada sea la solicitada y el estado de los insumos y mercaderías, para ello el área logística debe coordinar

con las áreas de cocina u otras para determinar el control de calidad que debe hacerlo con rigurosidad. Asimismo, el área de logística debe registrar de manera inmediata los insumos y mercaderías que ingresan. Este procedimiento consta de las siguientes etapas: 1) pesaje de todos los productos; 2) verificación de calidad y cantidad del producto; 3) verificación de los términos de la orden de compra, recepción de documentos (facturas) y traslado de productos al almacén.

- e) Rechazo o devoluciones, en este caso se devuelven insumos y mercaderías que no cumplen con las especificaciones técnicas respectivas. La persona encargada, debe realizar todas las etapas anteriormente mencionadas con la finalidad de mitigar riesgos. En caso de que los productos no cumplan con lo indicado en la orden de compra o se encuentren defectuosos, no serán aceptados y se procede a realizar la orden de devolución al proveedor
- f) El Pago, se realiza al proveedor por la adquisición de insumos y mercaderías

- Realizar un monitoreo del inventario

- a) Se debe supervisar que el inventario se encuentre actualizado
- b) Establecer en fichas de registro, los insumos y mercaderías que se terminan con mayor rapidez.
- c) Identificar con qué frecuencia se necesitan abastecer estos insumos y mercaderías.
- d) Realizar inventarios sorpresa, con el fin de constatar que el inventario real (físico) concuerda con lo establecido en las hojas de Kardex.

Proceso de almacenamiento

- a) Este proceso se encuentra dentro de la actividad primaria logística de entrada
Con la recepción de la materia prima, en el cual se debe clasificar de acuerdo con su clase: lácteos, carnes, embutidos, conservas, productos frescos y bebidas.
- b) Los productos deben ser ingresados al almacén e inventariados considerando su cantidad y peso, con la finalidad de alimentar el kardex y mantener un stock mínimo de seguridad y un stock actualizado. Una vez inventariados, los productos deben permanecer bajo las temperaturas adecuadas.
- c) El método de rotación de materia prima es PEPS (primero en entrar, primero en salir), motivo por el cual los nuevos productos se colocan en la parte posterior de cada repisa y se utilizan los que tienen mayor periodo de ingreso, siempre que se encuentren en condiciones óptimas.
- d) Se utiliza el kardex físico, mecanismo de control que permite conocer la existencia de la materia prima y determinar si existe un faltante.

Propuesta 4: Implementación de un plan de contingencia

La propuesta de un plan de contingencia tiene como fin ayudar a que la empresa prevenga posibles eventualidades de carácter laboral y natural que representen riesgos potenciales para la vida y salud de los trabajadores como también la permanencia de la empresa en el mercado; cabe resaltar que los procedimientos del plan han sido diseñadas para su ejecución dentro del desarrollo de servicio que la empresa lleve a cabo, es así que durante la ejecución de un servicio se pueden presentar contingencias de diversas tipologías, sin embargo una vez analizada la empresa en estudio se

consideró tener en cuenta en la elaboración del plan, contingencias de tipo accidental, humana y técnica, designando a la vez trabajadores que serán los responsables de que la implementación del plan se lleve a cabo de la mejor manera:

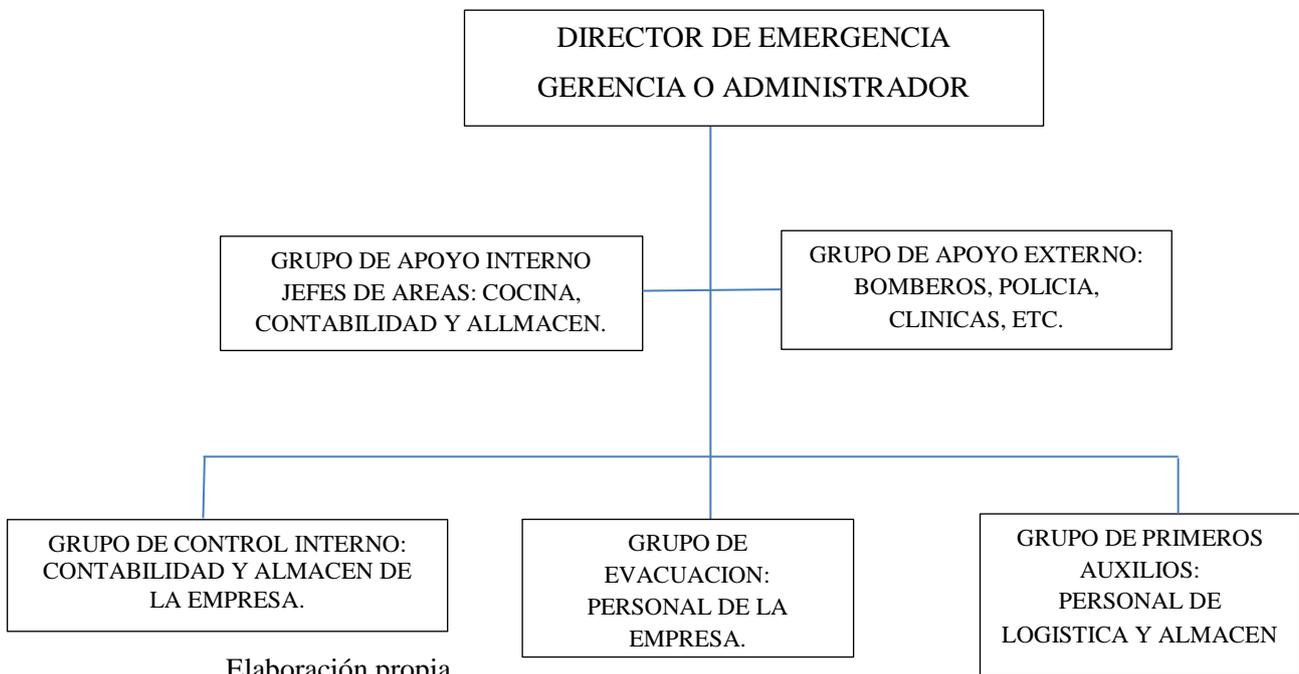
- En la presente propuesta se considera como contingencia accidental a aquellas eventualidades que se producen por accidentes durante el desarrollo de un servicio como, por ejemplo: accidentes de los trabajadores, incendios, explosiones, caídas, descargas; cabe destacar que este tipo de contingencias pueden tener consecuencias graves comprometiendo incluso la vida los trabajadores como también de las personas externas a la empresa.
- Se considera como contingencias de tipo humana a aquellas eventualidades que se producen por la disconformidad de personas pertenecientes a la empresa como también de personas exógenas a la misma y que pertenecen al territorio en la cual se llevó a cabo el proyecto, las consecuencias de este tipo de contingencias están relacionados a sucesos como huelgas incentivadas por los trabajadores, huelgas cívicas por daños al medio ambiente y a la salud pública.
- Por último, se considera como contingencia de tipo técnica a aquellas eventualidades que se producen durante la realización de servicios, entre las principales consecuencias de este tipo de contingencias destacan, los retrasos en el avance producto imperfecciones en los procesos de compra y distribución de insumos, etc.
- Se plantea la elaboración de un organigrama para la atención de contingencias anteriormente mencionadas en la cual se establece funciones y deberes, con el fin de que el plan de contingencia se cumpla de la mejor manera, el

organigrama estará encabezado por el director de emergencias, grupo de apoyo externo, grupo de apoyo interno, grupo de control interno, grupo de evacuación, grupo de primeros auxilios.

- Director de emergencias, será el Gerente de la empresa o el administrador, quien será el principal responsable de la ejecución del plan de contingencia que comprende aspectos como la supervisión de los procesos o acciones del mismo, realización de asambleas para la ejecución del plan, coordinación de acciones junto con el grupo de apoyo externo e interno durante una emergencia y después del desarrollo de la emergencia verificar o examinar los resultados tanto positivos como negativos de la implementación del plan.
- El grupo de apoyo interno, estará conformado por los jefes de áreas de contabilidad, almacén y técnica, que tendrá como principal responsabilidad asesorar al director de emergencias en una eventual emergencia la cual deberá estar conformada por personal que tenga previos conocimientos en relación a las diversas áreas y del personal de la empresa.
- El grupo de apoyo externo, estará conformado por instituciones externas a la empresa como los bomberos, policía, clínicas, etc.; para el caso de instituciones privadas se recomienda la búsqueda la de alianzas con estas, las cuales pueden ser clínicas, corredores de seguros, empresas de seguridad, etc.
- El grupo de control interno, estará conformado por los jefes de áreas de contabilidad, almacén y cocina de la empresa la cual tendrá la labor de supervisar que los pasos establecidos en el plan de contingencia se cumplen a cabalidad, además de identificar las causas de un eventual desastre que conlleva a contingencias de tipo accidental.

- El grupo de evacuación, estará también conformado por personal de área técnica de la empresa la cual tendrá como responsabilidad la coordinación para la evacuación del personal y que estos lleguen en su totalidad a los puntos o lugar de seguridad.
- Grupo de primeros auxilios, estará conformado por personal de mantenimiento, logística y mantenimiento capacitado en primeros auxilios las cuales deberán de coordinar con el grupo de apoyo externo para atender a víctimas que pudiera haber en caso de una emergencia.

Gráfico 3: Organigrama para la atención de contingencias



Propuesta 5: Políticas para el manejo de caja chica

Las siguientes políticas del manejo de caja chica deben cumplirse de acuerdo al estipulado, salvo que la gerencia o el área de contabilidad, establezcan nuevas medidas o se cambien.

1. La Gerencia designará a la persona encargada de la caja chica, así como el monto que se debe mantener en la misma. Dicho monto debe ser autorizado por la gerencia.
2. El límite máximo a pagar por el responsable de caja chica será de S/. 200.00
3. El monto que será entregado al responsable de caja chica es de S/. 500.00; de requerirse un monto mayor será aprobado por la Gerencia.
4. Para mantener la operatividad de los pagos por la caja chica, el efectivo debe estar disponible para el uso diario.
5. El monto de la caja chica, debe ser utilizado solo para gastos menores (pasajes, movilidad de servicios, compra de insumos perecibles, etc), en caso de usarse para otros fines que no están debidamente autorizados, se le descontará a la persona encargada de su custodia.
6. Los incrementos o disminuciones de caja chica, deben estar sustentados mediante un acta firmada por la Gerencia.
7. La rendición de los gastos de caja chica deberá realizarse al haberse agotado el dinero por este concepto con los respectivos comprobantes de pago, de preferencia facturas, ya que las boletas son gastos no deducibles.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto al objetivo 1

Establecer las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana, 2020

Dimensión: Eficiencia de las operaciones

- La empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL tiene dos años en el mercado y presenta varias oportunidades que le permitirán seguir creciendo y hacer frente a la competencia existente. En primer lugar, la empresa cuenta con un plan operativo anual, en donde tiene establecido los objetivos de la organización, las metas que se fijan por cada mes de trabajo y las estrategias a seguir para poder lograrlas. Esto representa la guía para saber hacia dónde se quiere dirigir y servirá para lograr mantenerse en el mercado.

Según (Sánchez Cumpa, 2019): “El Plan Operativo Anual (POA), es la parte primordial del P.O que se utiliza en el proyecto con la finalidad de presentar un método específico la información que se origina del plan operativo del proyecto, que puede ser mediante un periodo de un año o menos” (p.11)

(Sánchez Cumpa, 2019):

El plan operativo procura guiar la parte más fuerte del desarrollo con su respectivo uso de táctica que están habilitadas, lograr convertir las aspiraciones institucionales en claros propósitos y que sean evaluados a

corto plazo lo que permitirá liderar la variación del año correspondiente para tener una visión en la que el directorio debe informar el propósito establecido, poner en contacto a la administración con su respectiva estrategia designada, así mismo estipular procesos en función del costo-ganancia y contribuir con la valorización que implica organizar sacrificio de trabajo en equipo con sus respectivos líderes, reduce la improvisación y alerta los riesgos que se puedan presentar. Mide y transmite credibilidad y seguridad en la gestión de la empresa. (p. 11-12)

- La empresa tiene un manual de organizaciones y funciones ordenado, que sirve de guía para que los colaboradores sepan cuáles son las obligaciones que deben cumplir. Además, tiene un organigrama, que permite conocer el jefe inmediato de cada área y tener un clima laboral adecuado. Esto revela que los trabajadores tienen pleno conocimiento de sus actividades diarias, así que en caso de incumplimiento se aplicarán las medidas establecidas.

(Cárdenas, 2015): “EL Manual de Organización y Funciones es una herramienta muy importante de ayuda para las Empresas Ecuatorianas, porque podrán definir las funciones de sus colaboradores, con el fin de mejorar los procesos en cada una de los departamentos de la empresa” (p. 2).

(Cárdenas, 2015):

El Manual de Organización y Funciones por ser un documento

normativo y de gestión, que permite a los diferentes niveles jerárquicos un conocimiento integral de la organización y las funciones generales de cada puesto de trabajo, contribuyendo de esta manera a mejorar los canales de comunicación y coordinación; así como determinar las funciones específicas, responsabilidades y el perfil requerido de cada uno de los cargos asignados a las diferentes Divisiones y Departamentos dentro de la Estructura Orgánica de la Empresa (p.2013).

- El personal de todas las áreas, realiza informes con frecuencia a gerencia, lo que permite mantener una información de las acciones que se realizan de manera mensual y evaluar el cumplimiento de las metas del área, con el fin de proponer algunos cambios o mejoras para lograr los objetivos establecidos.
- El área de cocina realiza de manera adecuada el monitoreo de los servicios, con la finalidad de que éstos se estén ejecutando correctamente, ello con el fin de mantener un control de las acciones mínimas y lograr obtener el servicio estipulados, sino también con las características exactas requeridas por la empresa.
- La empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, cuenta con el control de calidad, la cual se encarga de la supervisión de los insumos y mercaderías que ingresan en la empresa, con el fin de comprobar el cumplimiento establecidas y evitar que se utilicen insumos y mercaderías en mal estado en el servicio. Asimismo, se debe resaltar que el almacén cuenta con

las condiciones ambientales adecuadas para el correcto mantenimiento de los insumos y mercaderías para el servicio.

(SAGUMA CORREA, 2017):

Los mecanismos de control interno proporcionan ventajas para las empresas comerciales ya que ayudan a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a asegurar información financiera confiable, y a asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras consecuencias. En suma, puede ayudar a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. (p.1)

- La empresa cumple correctamente con el presupuesto establecido, realizando solo algunas excepciones en caso de que se necesiten realizar servicios adicionales que no estaban en el servicio diario. En esos casos el presupuesto debe extenderse y el precio que había establecido se incrementa.
- La empresa siempre cumple con los plazos establecidos, entregando los servicios de modo eficiente, puesto que el área de cocina se encarga de establecer el tiempo del servicio, con el fin de evitar retrasos y garantizar la atención.
- Se cuenta con los equipos propios para ejecutar los servicios, los

cuales se encuentran en perfecto estado, debido a la supervisión de las mismas. Además, existe una preocupación por el cuidado de los equipos, dándoles mantenimiento periódico, con el fin de que no presenten fallas y cumplan con su vida útil.

En el siglo XX, el concepto de calidad fue evolucionando. Desde el cumplimiento de especificaciones técnicas establecidas por especialistas, se ha avanzado hacia la satisfacción de los requerimientos de los clientes, la adaptación para el uso y para el costo, que implica incluir el aspecto económico, como consideración adicional a los elementos anteriormente mencionados. Por último, se llega al concepto de la satisfacción a los requerimientos latentes, que consta de sorprender al cliente con cualidades y atributos que aún no han sido requeridos (Shiba, Grahan, & Walden, Citado por ALBILDO DOMÍNGUEZ, 2019, p. 4.).

- Existe un control de la vida útil del equipo, con el fin de solicitar la reposición de los activos obsoletos. Ello es importante, ya que garantiza la operatividad de la empresa, para desarrollar sus funciones correctamente.
- El área de logística ha establecido un plan de compra de insumos y mercaderías, es decir, ha establecido un cronograma de compras para conocer no solo los gastos en que incurre cuando se abastece de insumos y mercaderías, sino también con la

finalidad de mantener un control de la frecuencia con que agotan los insumos y mercaderías y prever una posible falta o evitar compras por encima de lo requerido. Además, coordina de manera previa con las áreas respectivas, recepcionando sus requerimientos y garantizando la operatividad de las funciones de cada una.

- El área de logística se encarga de evaluar las cotizaciones de las diferentes alternativas de compras, ello con el fin de acordar los contratos de compras con los proveedores más convenientes en términos de precio, características del producto y disponibilidad del mismo para las fechas requeridas.

(Mancilla Cornejo, 2017):

Una ausencia de una gestión logística adecuada conlleva al uso de procedimientos erróneos que perjudican los objetivos económicos de la empresa así como también se refleja hacia el cliente como una falta de competencia por no proveer los productos de manera adecuada en el tiempo oportuno. La gestión de la cadena logística debe influir en resultados favorables en la utilización de los recursos (objetos, fuerza y medios de trabajo) que conlleve a la disminución de los costos, y lograr así un nivel adecuado de satisfacción de las necesidades de sus clientes, esto es posible si en la administración existe una orientación hacia el cliente a la par con la producción del producto. (p. 6)

Dimensión 2: Normativa Legal

- La empresa realiza la identificación de los riesgos a los que se exponen los trabajadores en las actividades comerciales. Por ello, es que el personal recibe capacitaciones en temas de seguridad laboral, con el fin de mitigar riesgos, dándoles a conocer cómo deben actuar en estas situaciones y salvaguardar su vida.
- Por otro lado, la empresa brinda el equipo de protección personal como cascos, botas de seguridad, uniformes apropiados, mascarillas y otros, sobre todo para el personal que realiza labores de cocina y atención del servicio. Asimismo, cuenta con un botiquín equipado con insumos y mercaderías de curación, antisépticos e instrumentos de evacuación para los momentos en que se presenten accidentes laborales.
- La empresa en mención cumple con las observaciones y recomendaciones que son emitidas por las autoridades competentes en materia de servicios, priorizando que éstos se ejecuten cumpliendo con los plazos establecidos y las normas de seguridad vigentes.

(SAGUMA CORREA, 2017) señala: “Las organizaciones enfrentan coacciones inherentes a sus tecnologías y ambientes de tarea. Como éstos difieren para cada organización, la base de estructura y de comportamiento difiere, no existiendo una mejor manera de estructurar las organizaciones complejas” (p. 15).

(SAGUMA CORREA, 2017)

Dentro de esas coacciones, las organizaciones complejas buscan minimizar las contingencias y tratar con las contingencias necesarias, aislándolas para disposición local. Como las contingencias surgen de manera diferentes para cada organización, hay una variedad de reacciones estructurales y de comportamiento a la contingencia. (p.15)

Dimensión 3: Información contable

- El área de contabilidad, lleva un control adecuado de cada servicio que es ejecutado, razón por la cual establece un registro de los ingresos y costos que son generados por cada servicio ejecutado, con el fin de tener información cierta y fiable de la rentabilidad que obtiene la empresa.
- Por otro lado, la oficina de contabilidad realiza informes a gerencia sobre el estado de la empresa, mediante la emisión de los estados financieros correspondientes, con el fin de realizar una evaluación actual de la empresa verificando el cumplimiento de metas y establecer medidas correctivas en caso de ser necesarias.
- El área de contabilidad, verifica que se realicen los depósitos de efectivo de manera inmediata y oportuna en las cuentas corrientes que maneja la empresa en diferentes entidades financieras. Esto ayuda a mantener seguro el dinero que se custodia, evitando posibles pérdidas o faltantes.
- Existe un control sobre los movimientos de caja, registrando las

operaciones que se realizan y controlando las salidas tanto de efectivo como de cheques, verificando que cuenten con las autorizaciones correspondientes y con información sustentatoria. Ello ayuda a que la información del dinero que ingresa y sale sea confiable y que se eviten pérdidas.

(Norabuena, 2017):

La información contable ha sido un elemento fundamental para la toma de decisiones de cualquier naturaleza; y si bien es cierto, que no es un concepto novedoso, en la actualidad ha adquirido relevancia social debido a que las tecnologías de la información han evolucionado e impactado de tal manera que esta época es conocida como la era digital. La velocidad del cambio tecnológico en el entorno, exige y a su vez permite integrar sistemas de información acordes con las necesidades de un mundo globalizado cambiante. (p. 1)

(Norabuena, 2017): “La información contable tiene como base a un conjunto de datos a los que se les proporciona una interpretación con un sentido particular, por lo que debe cumplir con normatividad y reglamentos para que sea útil, confiable y oportuna” (p.13)

5.2.2. Respecto al objetivo2

Describir las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana, 2020.

Dimensión 1: Eficiencia de las operaciones

Propuesta 1: Capacitaciones a los trabajadores del área de cocina y atención al público

- La empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL realiza capacitaciones anuales a los trabajadores de algunas áreas, sobre todo áreas, como el área de cocina y atención al público que no reciben capacitaciones. Este panorama podría explicarse por el corto presupuesto que presenta la empresa. Sin embargo, las capacitaciones deben verse como una inversión que ayudará a mejorar el desempeño de los trabajadores y deben estar vinculadas no solo a la adquisición de conocimientos técnicos, sino también en habilidades blandas.

Propuesta 2: Establecer políticas de seguimiento para el registro de inventarios

- La empresa tiene un almacén que cumple con las condiciones básicas de organización. Sin embargo, éste en algunas oportunidades se encuentra desabastecido, incluso, se han presentado faltas de insumos y mercaderías de última hora que impiden abastecer oportunamente a los insumos sobre todo en los insumos perecibles que se compran para el servicio diario. Esto ha obligado a realizar los esfuerzos necesarios en última instancia para no afectar los tiempos del servicio. Este panorama, se debe a que a pesar de contar con el sistema Kardex, el encargo del almacén no realiza los registros de entradas y salidas de manera inmediata de estos insumos perecibles, lo que impide que la información generada sea fiable y corresponda a los activos en físico que se encuentran en almacén y que en cuanto a los productos perecibles se registren apoyándose en el sistema integrado informático que no es usado consistentemente por el área de almacén, logística y

cocina.

Propuesta 3: Mejora de la gestión de compras de la empresa

- El área de logística, cuenta con un plan para la realización de compras, sin embargo, muchas de las faltas en insumos y mercaderías se han presentado debido a que los proveedores no cumplen con las fechas de entrega que se han estipulado en la orden de compra, lo que genera retrasos en la recepción y entrega de insumos y mercaderías y podría afectar los plazos establecidos para la culminación de los servicios. Para ello se ha propuesto políticas de contratación de suministro de bienes y servicios a los proveedores que sean de sumo interés para la empresa, a fin de que en los referidos contratos se inserten cláusulas con penalidades por incumplimiento de no entregar en forma oportuna, los pedidos que se han hecho con órdenes de compra anticipados.

-

Dimensión 2: Normativa Legal

Propuesta 4:

- Una de las debilidades principales es que la empresa no tiene un plan de contingencia elaborado que guíe al personal sobre las actividades que deben realizar en caso de accidentes laborales o eventos naturales que afecten la vida y salud de los trabajadores. Además, es importante, ya que, brinda información necesaria sobre las acciones a tomar para que la empresa se mantenga en el mercado frente a factores externos afecten el desarrollo de sus actividades.

Dimensión 3: Información contable

Propuesta 5:

- Finalmente, la empresa cuenta con una caja chica establecida para gastos menores, pero que no tiene un control adecuado. Puesto que, si bien debe ser utilizada para gastos en pasajes, movilidad, e insumos no perecibles, entre otros, Del mismo modo, la empresa no cuenta con una persona encargada de realizar arqueos de caja chica, lo cual es importante para mantener un control y conocimiento de la cantidad de dinero que se mantiene en la misma, las transacciones que se realizan cada mes y los principales rubros en que se gasta. Esta falta de control, puede generar fraudes o robos en la organización, sin pleno conocimientos de los jefes de área, lo que representaría pérdidas para la empresa. Se propone encargar a una persona responsable designada por el administrador para que proceda a la rendición de cuentas inmediatamente se agote el dinero por este concepto; ello en razón de que varios gastos de insumos perecibles se compran a diario con el dinero de caja chica.

5.2.3. Respecto al objetivo 3

Explicar las propuestas de mejora del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana, 2020.

- Las capacitaciones que se proponen son específicamente al área de cocina de la organización, ya que, la empresa no solo debe visualizar las capacitaciones como la adquisición de conocimientos, sino también, en habilidades interpersonales. Estas capacitaciones servirán para que el trabajo en servicios

mejore, ya que el clima laboral se verá beneficiado y el personal cumplirá sus funciones de manera eficiente, mejorando su desempeño y, por lo tanto, la productividad de la empresa.

- El establecimiento de políticas de seguimiento para el registro de inventarios es una medida de control que debe tener la empresa, ya que con ello se evita que la información registrada en el Kardex, acerca de los insumos y mercaderías que ingresan y salen de almacén este desactualizada. Esto ayudaría a que el almacén no se encuentre desabastecido, ya que esta información serviría de base para realizar los pedidos correspondientes al área de logística y lograr que la empresa cumpla con entregar los insumos y mercaderías para cada servicio que debe ejecutar.
- La mejora de la gestión de compras de la empresa, se propuso con la finalidad de que el área logística no solo se preocupe por las cotizaciones de compra, sino también por lograr que los proveedores cumplan con las fechas de entrega de los insumos y mercaderías y se garantice la cadena de abastecimiento de la empresa. Ello se puede lograr mediante el establecimiento de alianzas estratégicas con los principales proveedores, a fin de que cumplan con las fechas a cambio de ciertos beneficios, como reconocimientos por su colaboración o que se le ayude en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Con la implementación de un Plan de Contingencia en la empresa, se pretende mitigar los riesgos a los que está expuesta una entidad del sector servicio, protegiendo la vida y salud de los trabajadores ante circunstancias de riesgo, laborales o naturales.

Además, este plan es importante para garantizar la permanencia de la empresa en el mercado, protegiendo de manera directa el grupo humano e indirectamente, el equipo, y demás material físico que necesita para continuar con sus operaciones

VI Conclusiones

6.1. Respecto al objetivo específico 1

Establecer las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana, 2020.

Al realizar el análisis de los resultados, se pudo identificar que la Empresa en estudio, presenta varias fortalezas que le han permitido desarrollar sus actividades y mantenerse en el mercado del sector servicios. Por tanto, se concluye:

1. La empresa cuenta con objetivos, metas y estrategias bien definidas, las cuales están establecidas en un plan operativo. Además, tiene un manual de organización y funciones estructurado, que ayuda a que los trabajadores tengan pleno conocimiento de las actividades que deben desarrollar.
2. El personal de todas las áreas realiza informes a gerencia con mucha frecuencia, lo que permite realizar una evaluación del logro de metas, identificar fallas y proponer mejoras para alcanzar los objetivos trazados.
3. La empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL cuenta con un control de calidad, el cual realiza la supervisión de los insumos y mercaderías que ingresan en la empresa, con el fin de constatar que tengan las condiciones técnicas establecidas para evitar inconvenientes

durante el servicio.

4. La organización elabora un presupuesto para cada uno de los promedios de atenciones diarias que debe realizar, el cual cumple a detalle, lo que significa que la planificación existente permite destinar solo los recursos necesarios para cada servicio, salvo que existan modificaciones adicionales en los servicios.
5. El área de logística tiene un plan de compras de insumos y mercaderías y realiza las cotizaciones para la evaluación de las diversas alternativas de compra, en función de precio, características de producto y disponibilidad del mismo. Esta planificación es importante para conocer los gastos de la empresa y prever posibles desabastecimientos.
6. La empresa cumple con las observaciones y recomendaciones emitidas por las autoridades competentes, realizando la correcta identificación de los riesgos a los que se exponen los trabajadores en las actividades de servicios y, en función de ello, toma las medidas de protección para los mismos.
7. El área de contabilidad, lleva un control adecuado de cada servicio diario ejecutado, mediante un registro oportuno de los ingresos y costos que estos generan. Asimismo, realiza informes a gerencia sobre el estado actual de la empresa, con el fin de realizar la evaluación correspondiente y establecer medidas correctivas en caso de no cumplirse con las metas trazadas.
8. Existe un control de los registro y control de los movimientos del disponible de la empresa, con el fin de mantener una información

confiable del dinero que ingresa y de los principales rubros en que es gastado. Además, se cumple con realizar los depósitos de efectivo de manera oportuna en las entidades financieras.

6.2. Respecto al objetivo específico 2

Describir las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana, 2020.

1. La empresa realiza capacitaciones anuales a los trabajadores, sin embargo, éstas no se ejecutan en todos los niveles, el área de cocina es la que adolece de esta falta de capacitación debido al corto presupuesto que tiene la empresa.
2. El área de almacén cuenta con un sistema Kardex, sin embargo, los registros de entradas y salidas no se realizan de manera inmediata, generando diferencias de inventarios que perjudican el abastecimiento oportuno de cada servicio.
3. El área de logística no realiza una adecuada gestión de compras, ya que la mayoría de los proveedores de la empresa no cumplen con la entrega de insumos y mercaderías en las fechas pactadas, lo que genera retrasos que comprometen la culminación de los servicios.
4. No se ha implementado un plan de contingencia que guíe al personal sobre las actividades que deben realizar en caso de accidentes laborales, eventos naturales o factores externos que afecten la permanencia de la empresa en el mercado.
5. La empresa cuenta con el empleo de caja chica, utilizándolo para cubrir

gastos de insumos y mercaderías que están estipulados en el presupuesto general. Además, se realizan arqueos inopinados, para mejorar la rendición de cuentas cuando se agota los recursos, a fin de no ocasionar robos o fraudes en la empresa.

6.3. Respecto al objetivo específico 3

Explicar las propuestas de mejora del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana, 2020.

1. La empresa necesita realizar capacitaciones en todas las áreas de la empresa, con el fin que el desempeño de los trabajadores mejore puesto que, el área de cocina no solo necesita tener conocimientos técnicos, sino también contar con habilidades interpersonales para mejorar el clima laboral y productividad de la empresa.
2. La empresa necesita que se establezcan políticas de seguimiento para el registro de inventarios de productos perecibles, ya que existe sólo el registro de inventarios de manera general que comprende a los productor perecible y no perecibles, ocasionando un tratamiento que no es el adecuado para los productos perecibles.
3. Es necesario que la empresa mejore la gestión de compras actual, con el fin de evitar que existan faltas de insumos y mercaderías de último momento que pongan en peligro la normal continuidad de los servicios. Además, ello ayudará a crear alianzas con los proveedores para que se

comprometan a la entrega en las fechas pactadas.

4. El plan de contingencia servirá para que la empresa esté preparada para enfrentar los riesgos a los que está expuesta en el ámbito laboral y natural, protegiendo en todo momento la vida de los trabajadores y la permanencia de la empresa en el mercado.
5. La empresa necesita implementar políticas para la rendición de caja chica que garantice la cancelación de los gastos para contingencias diarias y de los productos perecibles.

Aspectos Complementarios

A fin de mejorar los mecanismos de control interno de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana, 2020, se sugiere implementar las propuestas siguientes:

- 1) Mantener las fortalezas que le han permitido desarrollar sus actividades y mantenerse en el mercado del sector servicios, por tener objetivos, metas y estrategias bien definidas señaladas en el objetivo específico 1.
- 2) Implementar las propuestas sobre capacitaciones periódicas a todos los trabajadores como son:
 - a. Un registro de inventarios eficiente ya que los registros de entradas y salidas no se realizan de manera inmediata, generando diferencias de inventarios que perjudican el abastecimiento oportuno de las diferentes áreas.
 - b. Mejorar la gestión del área de logística que no realiza una adecuada gestión de compras mediante la contratación de suministro de bienes y servicios con penalidades en caso de incumplimiento de los proveedores.
 - c. Implementar un plan de contingencia que guíe al personal sobre las actividades que deben realizar en caso de accidentes laborales, eventos naturales o factores externos que afecten la permanencia de la empresa en el mercado.
 - d. Mejorar el cumplimiento de la rendición de cuentas ejecutada por el responsable de caja chica.

Referencias Bibliográficas

Albildo Domínguez, C. J. (2019). Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la avenida Sánchez Carrión distrito del Porvenir, 2018 (Universidad católica Los Ángeles de Chimbote). Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10453/atencion_cliente_albildo_dominguez_cristhian_junior.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alfaro, W. (2016). los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, año 2015. (Tesis para optar el título de contador público). Recuperado el 12 de julio 2020. Desde http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1209/control_interno_administrativo_alfaro_dominguez_wilder.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Armendáriz Sanz, José Luis. *Procesos de Cocina*. España, International Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A, 2001

Cárdenas, I. (2015). El manual de organización y funciones y el rendimiento laboral del personal operativo de la empresa Olpi ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato.

Castro, A. (2017). Caracterización del control interno del área de almacén de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa la casita del

regalo empresa individual de Responsabilidad Limitada – Sullana, y propuesta de mejora, 2017. (Tesis para optar el título profesional de contador público). Universidad Católica de Chimbote, Sullana, Perú. Recuperado el 12 de julio de 2020. de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2020/control_interno_empresas_comerciales_castro_ruiz_anay_isabel.pdf?sequence=1&isallowed=y contador público.

CARHUACHINCHAY FARFAN, N. (2016). Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2015 (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1100/control_interno_administrativo_restaurantesturisticos_carhuachinchay_farfan_nancy_amelia.pdf?sequence=1&isallowed=y

Cruz, T. & Chiriguayo, D. (2017). Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas. Autores Mercedes. (Tesis para obtención de título). Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 12 de julio de 2020. Desde <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22943/1/Dise%C3%B1o%20de%20Manual%20de%20Control%20Interno%20Administrativo%20para%20el%20Restaurante%20Las%20Parrillas.pdf>

Galarreta Garagundo, F. (2014). Tesis: gerenciamiento efectivo como benchmarking. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal

GIRÓN DELGADO, M. D. (2019). Los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el periodo 2015. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Guerra Baca, L. (2015). *"El control interno y su incidencia en la gestión de las MYPES ubicadas en el mercado central de Piura"*. Piura.

Mancilla Cornejo, Y. P. (2017). *La satisfacción de los clientes internos en la gestión de la cadena logística de la pollería "TRADICIÓN" en la ciudad de Tacna-2016*(Universidad Privada de Tacna Facultad).Retrieved from<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/302/1/Mancilla-Cornejo-Yesica-Paola.pdf>

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

Montero (2013), Importancia del diseño de control interno para pequeña y mediana Empresa en el Perú: Autor Jesús Teresa Montero Giraldo. Universidad Católica de Los Ángeles Uladech-Lima disponible en: http://erp.uladech.edu.pe/biblioteca_virtual/

Morales del Pozo, P. (2017). *El control interno en la gestión administrativa de la Empresa Pollos y Parrillas El Mesón - Lima 2016* (Vol. 2016).

Navarro Navarro, F. G. (2015). Diseño de un sistema de control interno para el área de almacén de la empresa distribuidora JOCORCA Sociedad comercial de responsabilidad limitada, provincia de Sullana año 2014. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/392597968/Diseno-de-Un-Sistema-de-Control-Interno-Para-El-Area-de-Almacen-de-La-Empresa-Distribuidora-Jocorca-Soc>

Norabuena, F. (2017). La información contable y su contribución en la toma de decisiones en empresas constructoras de la provincia de Huaraz, 2012 (Universidad Nacional “Santiago Antúnez De Mayolo”). Retrieved from <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2653>

Ortega, M. & Pillco M. (2013). “Implementación Del Sistema De Control Interno En Lounge - Restaurant Cía. Ltda”. Tesis para optar el título de Contador. Universidad de Cuenca, Ecuador. (Recuperado el 16 de julio de 2020). Desde <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1479/1/tcon700.pdf>

Peña, (2016). Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, año 2016. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Recuperado el 12 de julio de 2020. Desde http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1051/capacitación_competitividad_pena_lizano_mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez Salazar, W. (2011). Tesis: El Control Interno es una herramienta de apoyo. Lima.

Saguma Correa, Y. (2017). *Los mecanismos de control interno en los restaurantes*

pollerías de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016. (Universidad católica Los Ángeles de Chimbote). Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/control_interno_administrativo_sanchez_adanaque_enid_yaqueline_pdf?sequence=1

Santos Fernandez, K. J. (2015). *Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los supermercados.* Piura. Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3332/control_interno_administrativo_resultados_de_gestion_supermercados_santos_fernandez_karina_janet.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Sánchez Cumpa, D. E. (2019). Plan operativo para mejorar la gestión de inventarios en la empresa Inversiones Asiática S.R.L. Chiclayo - 2018 (Universidad César Vallejo). Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48194/Sánchez_CDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sunción, M. (2018). Los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú. Caso: servicios generales medsun Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018. (Tesis para optar título de contador público). Universidad Católica de Chimbote, Piura, Perú. Recuperado el 12 de julio de 2020. Desde <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5457>

Toro Urbina, D. L. (2017.). *Caracterización del control interno en los inventarios de las MYPES del rubro venta de abarrotes del Perú: caso rubro venta de abarrotes comercial Lozada del distrito de Bellavista -Sullana y propuesta de mejora 2017*. Sullana

Vásconez P. (2012). “El control interno tributario y su incidencia en la gestión financiera del hospital oncológico Julio Enrique Paredes Solca Tungurahua”. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de contabilidad y auditoría. Centro de estudios de Posgrado, Maestría en Tributación y Derecho empresarial. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3782/1/TMTR017-2012.pdf>

Verrando (2014), *Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Pollos a la Brasa La Cabaña*. Sullana, 2014; Autores: Verrando Córdova, Bruno Paolo Universidad Católica De Los Ángeles Uladech-Piura. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/831>

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

ANEXO 01 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Generación de la idea de investigación	X						
Generación del título de investigación	X						
Redacción de la problemática encontrada		X					
Planteamiento del problema, objetivos e hipótesis		X					
Redacción de justificación			X				
Estructuración del marco teórico y antecedentes			X				
Redacción de la metodología a aplicar				X			
Resultados de la investigación					X		
Conclusiones y recomendaciones					X		
Redacción del pre informe de Investigación						X	
Redacción del informe final						X	
Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación							X
Presentación de ponencia							X
Redacción de artículo							X

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 02 Presupuesto

PRESUPUESTO

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

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 03 Instrumento De Evaluación

Encuesta de Control Interno



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Estimado colaborador, el presente cuestionario está destinado a recoger información acerca del control interno de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana. Los datos que brinden son de carácter confidencial y serán utilizados solo con fines académicos, para la investigación: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la Empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, Sullana, 2020”

I. Datos generales:

- a) Edad: _____
- b) Cargo que desempeña: _____
- c) Área a la que pertenece: _____
- d) Tiempo laborando en la empresa: De 1 a 6 meses ()
- e) De 6 a 12 meses () Más de 1 año ()

II. Información de la empresa

Instrucciones: Lea atentamente las preguntas y responda con total objetividad, marcando con un aspa (X) dentro del casillero.

GERENTE

Nº	Preguntas	Sí	No	Observación
1	La empresa ha establecido los objetivos, metas y estrategias a seguir de manera detallada			
2	La empresa cuenta con un manual de organización y funciones			
3	La empresa identifica los riesgos a lo que se exponen los trabajadores y les brinda implementos de seguridad			
4	La empresa cuenta con un Plan de contingencia para afrontar eventos que afecten su operatividad			
5	Cada área presenta informes de las actividades que ha realizado durante el mes			
6	Todo el personal recibe capacitaciones constantemente para mejorar en sus funciones			

JEFE DEL AREA DE COCINA Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

Nº	Preguntas	Sí	No	Observación
7	Se realiza un control de la calidad de los insumos y mercaderías que se adquieren para los servicios			
8	Se cumple con el presupuesto establecido para cada servicio			
9	Las valorizaciones de servicio se realizan de manera adecuada			
10	Se cuenta con cronogramas del control de los tiempos de los servicios			
11	Los servicios ejecutados se terminan en los plazos establecidos			
12	Se devuelven los insumos y mercaderías sobrantes al área de almacén al término diario del servicio			
13	Se cumplen con las observaciones y recomendaciones emitidas por las autoridades competentes			

JEFE DE ALMACEN, MANTENIMIENTO y LOGÍSTICA

Nº	Preguntas	Sí	No	Observación
14	Se supervisa y se le brinda mantenimiento al equipo de la empresa garantizando su operatividad			
15	Se lleva un control de la vida útil del equipo para solicitar el reemplazo			
16	El almacén se encuentra abastecido con los insumos y mercaderías necesarios			
17	El almacén se encuentra abastecido con los insumos y mercaderías necesarios			
18	Se registran las entradas y salidas de los insumos y mercaderías de manera inmediata			

19	Se abastece oportunamente con los insumos y mercaderías requeridos a cada servicio			
20	Se realiza adecuadamente la custodia de los insumos y mercaderías para evitar pérdidas y confusiones			
21	Las salidas de insumos y mercaderías, se realizan de forma controlada para cada servicio			
22	Se tiene un plan para la realización de las compras de insumos y mercaderías			
23	Existe una coordinación entre áreas para requerimientos de insumos y mercaderías			
24	Se elaboran cotizaciones para evaluar las diferentes alternativas de compra			
25	Se coordina con los proveedores las fechas de entrega y se garantiza su cumplimiento			

JEFE DE CONTABILIDAD

Nº	Preguntas	Sí	No	Observación
26	La oficina de contabilidad lleva un control para cada servicio			
27	Se registran de manera correcta los ingresos y gastos por cada servicio prestado			
28	Realizan informes a gerencia sobre los ingresos de la empresa y los costos de producción			
29	Los ingresos de la empresa se depositan de manera oportuna en las entidades financieras correspondientes			
30	Existe un control de las salidas de efectivo y emisión de cheques, verificando las autorizaciones correspondientes			
31	Se realizan arqueos de caja inopinados pero no rendición de cuentas			

ANEXO 04: Validación del Instrumento de Recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOS ANDES
CUENCA

FECHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Escuela Profesional de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas.

I. INFORMACIÓN GENERAL.

1.1 Nombre y apellidos del validador: C. EPIFANES CRISANTO NELLY YSSENIA
 1.2 Cargo o institución desde la cual: DOCENTE
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: CUSS DONARDO
 1.4 Nombre del instrumentista: RAMÍREZ MONJE JOSÉ LUIS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un signo dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 50% de los ítems cumplen con el indicador, calificación de 0 a 10)
 2. Regular (Si entre el 51% y 80% de los ítems cumplen con el indicador, calificación de 11 a 13)
 3. Buena (Si entre el 60% y 80% de los ítems cumplen con el indicador, calificación de 14 a 17)
 4. Excelente (Si más del 80% de los ítems cumplen con el indicador, calificación de 18 a 20)

Aspectos de validación del instrumento		(0 - 20)	Observaciones sugeridas
Criterio	Indicador	Calificación	
1. Precisión	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.	10	
2. Claridad	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.	10	
3. Estructura	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.	10	
4. Relación	Los ítems son calificados en cantidad, pero miden lo mismo.	10	
5. Objetividad	Los ítems no presentan sesgos, sesgos de respuesta y sesgos observables.	17	
6. Validez	Los ítems se han sometido en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.	10	
7. Dimensiones	Los ítems están relacionados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.	10	
8. Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje sencillo para los sujetos a evaluar.	10	
9. Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (formato de letra, espaciado, alineamiento, etc.).	17	
10. Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, preguntas, opciones de respuesta bien definidas.	10	
CANTIDAD TOTAL		101	Total
(Basado en escala de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)			

Coefficiente de validez = Escala 0,5308

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escribir sobre el espacio el resultado

Coefficiente de Validez = 0,53

Fecha 28 de diciembre del 2020

Intervalo	Resultado
0,00 - 0,49	= Validez mala
0,50 - 0,69	= Validez mala/baja
0,70 - 0,89	= Validez buena
0,90 - 0,99	= Validez excelente
1,00 - 1,00	= Validez perfecta



Escuela Profesional de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas
Cuenca - Ecuador



Escuela Profesional de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas.

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL.

- 1.1 Nombre y apellidos del validador: **RAMBALDO ERNESTO MONTERO CALLE**
- 1.2 Cargo e institución donde labora: **DOCENTE**
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: **CUESTIONARIO**
- 1.4 Autor del instrumento: **RAMÍREZ MONTE JOSE LUIS**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un signo dentro del recuadro (X), según la calificación que otorga a cada uno de los indicadores.

- 1. Deficiente (Si entre el 50% y 60% de los ítems cumplen con el indicador, calificación de 0 a 10)
- 2. Regular (Si entre el 71% y 80% de los ítems cumplen con el indicador, calificación de 11 a 13)
- 3. Buena (Si entre el 60% y 80% de los ítems cumplen con el indicador, calificación de 14 a 17)
- 4. Excelente (Si más del 80% de los ítems cumplen con el indicador, calificación de 18 a 20)

Aspectos de validación del instrumento		(0 - 20)	Observaciones Sugerencias
Criterio	Indicadores	Calificación	
1. Relevancia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de aprendizaje	14	
2. Claridad	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones	16	
3. Concisión	Los ítems son concisos entre sí y con el concepto que mide	14	
4. Neutralidad	Los ítems son evaluados en cantidad pero según la variable	16	
5. Imparcialidad	Los ítems no reflejan un comportamiento o acciones determinadas	15	
6. Objetividad	Los ítems no han formulado un comentario a los estudiantes respecto de la variable	17	
7. Homogeneidad	Los ítems están relacionados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores	16	
8. Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar	17	
9. Variedad	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (matriz de ítems, especies, alternativas, etc)	16	
10. Estructura	El instrumento cuenta con introducción, preguntas, opciones de respuesta bien definidas	17	
CANTO TOTAL		174	Total
¿Realiza el ítem de acuerdo a postulados, preguntas y este indicador?			

Coefficiente de validez = **Total 0,8396**

III. Características técnicas.

Usar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo superior y escribir sobre el espacio el resultado.

Coefficiente de Validez = 0,83

Fecha: 28 de diciembre del 2020

Intervalo	Resultado
0,80 - 0,89	= Validez mala
0,70 - 0,79	= Validez muy mala
0,60 - 0,69	= Validez baja
0,50 - 0,59	= Validez aceptable
0,40 - 0,49	= Validez buena
0,30 - 0,39	= Validez muy buena


Ramaldo Ernesto Montero Calle
 Docente Facultad de Ciencias
 contables y administrativas
 C.A. 1701000000000
 C.I. 1701000000000
 Firmo y (DNI) de Experto



Escuela Profesional de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas

FECHA DE VALIDACIÓN
DEL INSTRUMENTO

I. INFORMACIÓN GENERAL:

- 1.1 Nombres y apellidos del validador: ADOLFO ANTONIO HERRERO ROSAS
- 1.2 Cargo e instrucciones desde la fecha: DOCENTE
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO
- 1.4 Fecha del instrumento: RAMÍREZ MONTE JOSE LUIS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un signo dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores

- 1. Deficiente (Si menos del 50% de los ítems cumplen con el indicador, calificación de 0 a 10)
- 2. Regular (Si entre el 51% y 60% de los ítems cumplen con el indicador, calificación de 11 a 13)
- 3. Buena (Si entre el 60% y 80% de los ítems cumplen con el indicador, calificación de 14 a 17)
- 4. Excelente (Si más del 80% de los ítems cumplen con el indicador, calificación de 18 a 20)

Aspectos de validación del instrumento		(0 - 20)	Observaciones
Criterio	Indicadores	Calificación	Superioridad
1. Metodología	Los ítems están bien planteados, se les asigna un número de identificación	16	
2. Contenido	Los ítems responden a lo que se debe evaluar en la variable y sus dimensiones	17	
3. Clarificación	Los ítems son comprensibles, están en y con el contexto que se debe	16	
4. Redacción	Los ítems son redactados en cantidad, con claridad y precisión	19	
5. Dimensiones	Los ítems se refieren en conjunto a aspectos y dimensiones relacionadas	19	
6. Constructiva	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable	16	
7. Dimensiones	Los ítems están relacionados y distribuidos de acuerdo a dimensiones o subdimensiones	16	
8. Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje sencillo para los sujetos a evaluar	17	
9. Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (orden de letra, espaciado, interlineado, etc.)	17	
10. Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, categorías, opciones de respuesta bien definidas	19	
SUMATORIA TOTAL		171	Total

Coefficiente de validez = $\frac{171}{200} = 0,855$

III. CALIFICACIONES:

Usar el coeficiente de validez obtenido en el ítem anterior y escribir sobre el aspecto el resultado

Coefficiente de Validez = 0,85

Fecha: 28 de diciembre del 2020

Superioridad	Resultado
0,80 - 0,89	= Validez media
0,70 - 0,79	= Validez baja
0,60 - 0,69	= Validez baja
0,50 - 0,59	= Validez aceptable
0,40 - 0,49	= Validez buena
0,30 - 0,39	= Validez muy buena


 ADOLFO ANTONIO HERRERO ROSAS
 Docente
 Fecha y DNI de Expediente

ANEXO 05: Solicitud para la aplicación de encuesta

“Año de la universalización de la salud”

Sr.

SOLICITO: PERMISO PARA APLICAR ENCUESTA

Yo, José Luís Ramírez Monge, identificado con DNI N°

Domiciliado en: Jr. La mar 712 pueblo nuevo de Colán, ante Ud., me presento y expongo lo siguiente:

Que, por motivo de la realización de mi trabajo de investigación en el cual debo aplicar una encuesta cuyo tema es: “PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO de la empresa restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL., Sullana 2020”, la cual Ud., dignamente dirige, solicito me brinde la autorización para la realización de la mencionada encuesta en lo que respecta a mi trabajo de investigación, la misma que me es de utilidad para el proceso del trabajo de investigación que vengo desarrollando.

Por lo expuesto ruego a Ud., acceder a mi petición.

Sullana, febrero del 2020



ANEXO 06: Aceptación de solicitud para trabajo de investigación

RESTAURANT Y POLLOS A LA BRASA DON JAVIER EIRL

Sullana, 05 de febrero del 2020

ATENCIÓN: JOSÉ LUÍS RAMÍREZ MONGE DNI N: 42601385

**ASUNTO : ACEPTACIÓN DE SOLICITUD PARA
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS.**

Presente:

De mi consideración:

Por medio del presente expreso mi cordial saludo en nombre de la empresa restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL, ubicada en Calle Sucre N° 473 distrito y Provincia de Sullana, al mismo tiempo para informarle lo siguiente.

Que en atención al documento presentado el 02 de febrero del 2020 donde solicita la autorización para realizar su trabajo de investigación de Tesis de la carrera profesional de Contabilidad titulada: “PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO de la empresa restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL., Sullana 2020”, se le informa que ha sido aceptada su solicitud. Sin otro particular.



Jaquely Mambel Castro Sullón
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO Y COORDINACIÓN

ANEXO 07: Consentimiento informado para entrevistas

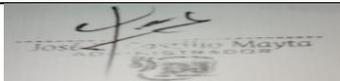
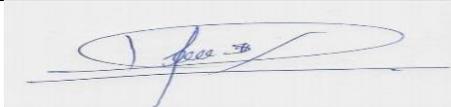


Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por RAMÍREZ MONGE JOSÉ LUIS., que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación denominada: “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa Restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL., Sullana, 2020”

- La entrevista durará aproximadamente 10 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: pepemonge2019@gmail.com; o al número 971770512. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico.....

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	José Castillo Mayta - Administrador
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	26 de Octubre del 2020