



**“UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE SULLANA”**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS
DEL PERU, RUBRO RESTAURANTES. CASO
RESTAURANTE CEVICHERIA EL TIO JHONY
EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD
LIMITADA DE LA CIUDAD DE SULLANA, AÑO 2017”.**

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

Br. FERNANDO RIVERA FARFAN

ASESOR(A):

Mgtr. CPCC. ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS

SULLANA, PIURA

2017



**“UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE SULLANA”**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL
PERU, RUBRO RESTAURANTES. CASO RESTAURANTE
CEVICHERIA EL TIO JHONY EMPRESA INDIVIDUAL DE
RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE
SULLANA, AÑO 2017”.**

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

Br. FERNANDO RIVERA FARFAN

ASESOR(A):

Mgtr. CPCC. ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS

SULLANA, PIURA

2017

FIRMAS DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. CPCC. Donald Errol Savitzky Mendoza
Presidente

Mgtr. CPCC. Mauro Antón Nunura
Secretario

CPC. Pedro Mino Morales
Miembro

Mgtr. CPCC. Adolfo Antenor Jurado Rosas
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres por haberme encaminado por el camino correcto y a toda mi familia, por ser lo más importantes en mi vida y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

A mi profesor de Investigación de Tesis, por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador.

A mis amigos por ayudarme y apoyarme sin condiciones.

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la vida. A mis padres, porque creen en mí y porque me ayudan a salir adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega. A mis hijos Jorge, Natalia, Alexis y a mi esposa Mónica por ser el motivo que me impulsa a salir adelante.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se planteó el problema ¿Cuáles son las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes rubro restaurantes y el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017? En ese sentido, el estudio tuvo como propósito determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes y del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017.

Para su desarrollo, se utilizó el tipo de investigación cuantitativo y nivel de investigación descriptivo con un diseño descriptivo no experimental; así como, se trabajó con una muestra intencional de 8 trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana. Para la recopilación de la información de las variables de estudio se utilizó un cuestionario con escala de Likert. 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 y circulares, según los objetivos específicos planteados.

Los resultados indican que el primer objetivo específico, concluye que las mayorías de las empresas del sector servicio del Perú rubro restaurantes cuentan con deficiencias en el control interno, el segundo objetivo específico concluye, que las características del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” E.I.R.L., es calificado con nivel Regular (87.5%) y Malo (12.5%), el tercer objetivo específico concluye, que el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” E.I.R.L. coincide con la realidad de las micro y pequeñas empresas de servicio rubro restaurante a nivel nacional y el cuarto objetivo específico se propone implementar un sistema del registro de la información de atención al cliente del Restaurant Cevichería EL TÍO JONY E.I.R.L.

Palabras clave: Caracterización del control interno, micro y pequeñas empresas y restaurant cevichería.

ABSTRACT

In the present work of investigation the problem was raised What are the main characteristics of the internal control of the micro and small companies of services of Peru red restaurant and the restaurant cevicheria "THE TIO JHONY" Individual Company of Limited Responsibility of the city of Sullana , year 2017? In this sense, the purpose of the study was to determine and describe the main characteristics of the internal control of micro and small service companies in Peru, restaurants and the restaurant "EL TIO JHONY". The Individual Company of Limited Responsibility of the city of Sullana, year 2017.

For its development, we used the type of quantitative research and level of descriptive research with a non-experimental descriptive design; as well as an intentional sample of 8 workers of the restaurant cevicheria "EL TIO JHONY" Individual Company of Limited Responsibility of the city of Sullana. A questionnaire with a Likert scale was used to compile the information of the study variables. The information collected was recorded and processed using the SPSS V19 program, from which results are presented in tables and bar and pie charts, according to the specific objectives proposed.

The results indicate that the first specific objective, concludes that the majority of companies in the service sector of Peru restaurant category have deficiencies in internal control, the second specific objective concludes that the characteristics of the internal control of the restaurant cevicheria "EL TIO JHONY "EIRL, is rated with a Regular level (87.5%) and Malo (12.5%), the third specific objective concludes, that the restaurant cevicheria" EL TIO JHONY "EIRL coincides with the reality of the micro and small service companies in the restaurant sector at the national level and the fourth specific objective is to implement a system of registration of the customer service information of the Restaurant Cevichera EL TÍO JONY E.I.R.L.

Key words: Characterization of internal control, micro and small enterprises and restaurant cevicheria.

CONTENIDO		Pág.
AGRADECIMIENTO		iv
DEDICATORIA		v
RESUMEN		vi
ABSTRACT		vii
I. INTRODUCCIÓN		1
II. REVISIÓN DE LITERATURA		5
III. METODOLOGIA		24
3.1. Diseño de investigación		24
3.2. Población y muestra		25
3.3. Definición y operalización de variables		26
3.4. Técnicas e instrumentos		28
3.5. Plan de análisis		28
3.6. Matriz de consistencia		29
3.7. Principios éticos		31
IV. RESULTADOS		32
4.1. Resultados		32
4.2. Análisis de resultados		65
V. CONCLUSIONES		71
5.1 Conclusiones		71
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		74
ANEXOS		76

ÍNDICE DE CUADROS

N°	CUADROS	PAG.
01	Cuadro N° 01: Operalización de Variables	26
02	Cuadro N° 02: Matriz de consistencia	29
03	Cuadro N° 03: Principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes, año 2017.	32
04	Cuadro N° 04: El control de interno en las principales áreas o actividades del restaurante cevichería “EL TIO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017.	56
05	Cuadro N° 05: Análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú y el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana	59

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS

TABLA N° 01: Nivel del control interno del restaurante cevichería “EL TIO JHONY” E.I.R.L. de la ciudad de Sullana, año 2017.	34
TABLA N° 02: Nivel del Ambiente de control	35
TABLA N° 03: P01: En la empresa se establece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo	36
TABLA N° 04: P02: En la empresa se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los trabajadores	37
TABLA N° 05: P03: En la empresa se establecen y comunican claramente mecanismos/procedimientos, políticas, objetivos etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta)	38
TABLA N° 06: P04: Los trabajadores de la empresa aplican responsablemente sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño de su trabajo	39
TABLA N° 07: Nivel de la evaluación de riesgo	40
TABLA N° 08: P05: En la empresa se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos	41
TABLA N° 09: P06: En la empresa se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución	42
TABLA N° 10: P07: En la empresa se toman acciones eficaces para disminuir los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos	43
TABLA N° 11: Nivel de las actividades de control	44
TABLA N° 12: P08: En la empresa se aplica mecanismos eficaces del control interno en las diversas operaciones comerciales (compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos	45
TABLA N° 13: P09: En la empresa se utiliza mecanismos eficaces de control interno para un mejor manejo de los insumos e ingredientes para la producción de los platos	46
TABLA N° 14: P10: En la empresa están permanentemente en operación mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa	47
TABLA N° 15: Nivel de la información y comunicación	48
TABLA N° 16: P11: En la empresa se promueve en los trabajadores la presentación de ideas innovadoras para mejorar el control interno	49
TABLA N° 17: P12: En la empresa se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones	50
TABLA N° 18: Nivel de la supervisión y monitoreo	51

TABLA N° 19: P13: En la empresa se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente	52
TABLA N° 20: P14: En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diaria de la calidad de los platos elaborados y de los ingredientes e Insumos utilizados	53
TABLA N° 21: P15: En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente	54
TABLA N° 22: P16: En la empresa se realiza un control eficaz de egresos e ingresos de las operaciones comerciales	55

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRAFICOS:

GRAFICO N° 01: Nivel del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” E.I.R.L. de la ciudad de Sullana, año 2017.	34
GRAFICO N° 02: Nivel del Ambiente de control	35
GRAFICO N° 03: P01: En la empresa se establece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo	36
GRAFICO N° 04: P02: En la empresa se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los trabajadores	37
GRAFICO N° 05: P03: En la empresa se establecen y comunican claramente mecanismos/procedimientos, políticas, objetivos etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta)	38
GRAFICO N° 06: P04: Los trabajadores de la empresa aplican responsablemente sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño de su trabajo	39
GRAFICO N° 07: Nivel de la evaluación de riesgo	40
GRAFICO N° 08: P05: En la empresa se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos	41
GRAFICO N° 09: P06: En la empresa se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución	42
GRAFICO N° 10: P07: En la empresa se toman acciones eficaces para disminuir los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos	43
GRAFICO N° 11: Nivel de las actividades de control	44
GRAFICO N° 12: P08: En la empresa se aplica mecanismos eficaces del control interno en las diversas operaciones comerciales (compra de insumos e	45

ingredientes, producción y venta de platos	
GRAFICO N° 13: P09: En la empresa se utiliza mecanismos eficaces de control interno para un mejor manejo de los insumos e ingredientes para la producción de los platos	46
GRAFICO N° 14: P10: En la empresa están permanentemente en operación mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa	47
GRAFICO N° 15: Nivel de la información y comunicación	48
GRAFICO N° 16: P11: En la empresa se promueve en los trabajadores la presentación de ideas innovadoras para mejorar el control interno	49
GRAFICO N° 17: P12: En la empresa se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones	50
GRAFICO N° 18: Nivel de la supervisión y monitoreo	51
GRAFICO N° 19: P13: En la empresa se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente	52
GRAFICO N° 20: P14: En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diaria de la calidad de los platos elaborados y de los ingredientes e Insumos utilizados	53
GRAFICO N° 21: P15: En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente	54
GRAFICO N° 22: En la empresa se realiza un control eficaz de egresos e ingresos de las operaciones comerciales	55

I. INTRODUCCION

A nivel Empresarial en el ámbito mundial, el control interno se constituye en una herramienta fundamental para el desarrollo sostenido de las empresas. Esta herramienta permite a las empresas realizar el control de sus procesos, actividades y procedimientos para una gestión eficiente. Dentro del control interno es importante contar con un personal que tenga sólida formación profesional y en valores dado que, la honestidad y la responsabilidad son fundamentales para el cumplimiento de las normas de control. Así mismo los mecanismos de control deben ser adecuados y específicos para cada empresa dado que, cada empresa presenta características distintas. (Alvarez & Duran , 2009)

En el Perú, debido a la crisis económica y financiera, la globalización y desarrollo tecnológico, entre otros., la mayoría las micro y pequeñas empresas de los diversos sectores presenta problemas de control interno. Esta situación origina bajos índices de rentabilidad en las empresas y por ende pérdidas al final del ejercicio. Así mismo, el control interno de las empresas micro y pequeñas empresas se ve afectado por la práctica de ciertos actos ilícitos siendo los más usuales los fraudes, la corrupción, la pérdida de mercaderías, las indisciplinas, y las ilegalidades en el manejo de los recursos. Por lo tanto se nota la ausencia de mecanismos de control interno en las empresas, siendo esto una problemática de carácter nacional.

Una de las características principales de las micro y pequeñas empresas es la falta de formalización de sus actividades comerciales o productivas. Así mismo se observa una deficiente gestión, que generalmente es realizada por el propietario quien asume el control de la empresa; Sin embargo en muchos casos no presenta la debida capacitación en aspectos empresariales; Así como en aspectos de control interno y rentabilidad. En este sentido, los procesos de las empresas micro y pequeñas empresas se vuelven indeficientes con escasos controles internos y en consecuencia obtienen bajos niveles de rentabilidad. (Armenta, 2009)

En la ciudad de Sullana, actualmente el problema de ausencia de mecanismos de control interno en las micro y pequeñas empresas no es ajena a la realidad nacional. Así tenemos que en uno de los sectores que identifican a la ciudad de Sullana, las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro los restaurantes, se percibe que no cuentan con un sistema de control de costos, lo cual no les permite tener información actualizada de sus gastos e ingresos de su actividad comercial para la toma de decisiones optimas que conlleven una rentabilidad mayor. Por consiguiente, las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro los restaurantes de la ciudad de Sullana adolecen de políticas, procedimientos y mecanismos de control interno adecuados para la revisión y evaluación de las actividades y operaciones diversas que contribuyan a una mejor eficiencia y efectividad de sus procesos.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado principal del problema de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes y el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017?

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

Determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes y del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017.

Para poder obtener el objetivo general, nos hemos realizado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes, año 2017.
2. Describir las características del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” E.I.R.L. de la ciudad de Sullana, año 2017.
3. Realizar un análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú rubro restaurantes y el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017.
4. Elaborar propuesta de mejora del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017

La presente investigación se justifica porque tiene relevancia social, dado que los resultados y recomendaciones a los que arriba el estudio, pretende contribuir a que las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro los restaurantes de la ciudad de Sullana tomen conciencia para qué fortalezcan sus sistemas de control interno y que conlleve a mejores niveles de rentabilidad.

La investigación tiene aporte metodológico, porque se elaboró el instrumento respectivo para la recopilación de la información; el cual, una vez validado y demostrado su fiabilidad podrá aplicarse en otras investigaciones similares respecto a las variables de estudio.

Asimismo, la investigación tiene un valor teórico porque los resultados obtenidos contribuirán con nuevos aportes referente a la relaciona el control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro los restaurantes de la ciudad de Sullana, los cuales servirá como antecedente y base teórica para otros estudios posteriores a ser realizados.

Así también, la a investigación se justifica por el aporte de información que brinda a las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro los restaurantes de la

ciudad de Sullana a partir de resultados encontrados en el estudio, sobre la caracterización del control interno, lo cual servirá para la toma de decisiones.

La investigación también se justifica desde el punto de vista profesional, dado que permitirá al ejecutor de la investigación cumplir con un requisito para obtener el título profesional de Contador Público. Asimismo, dicha investigación servirá de referencia para otros estudiantes de la Escuela Profesional.

Respecto a la metodología, el tipo de investigación utilizado es cuantitativo, no experimental porque se ha recolectado los datos, sin que el investigador manipule las variables. El nivel de investigación fue descriptivo y el diseño de la investigación fue descriptivo simple, cuya variable fue la caracterización del Control interno. La población estuvo compuesta por 8 trabajadores del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana y la muestra no probabilística estuvo compuesta por 8 trabajadores de la empresa.

De acuerdo a los resultados encontrados, indican que el primer objetivo específico, concluye que las mayorías de las empresas del sector servicio del Perú rubro restaurantes cuentan con deficiencias en el control interno, el segundo objetivo específico concluye, que las características del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” E.I.R.L., es calificado con nivel Regular (87.5%) y Malo (12.5%), el tercer objetivo específico concluye, que el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” E.I.R.L. coincide con la realidad de las micro y pequeñas empresas de servicio rubro restaurantes a nivel nacional y el cuarto objetivo específico se propone implementar un sistema del registro de la información de atención al cliente del Restaurant Cevichera EL TÍO JONY E.I.R.L.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes.

A. A nivel internacional

Gonzales et al (2002), en su estudio denominado “factores determinantes de la rentabilidad financiera de las PYMES”. Revista Española De Financiación Y Contabilidad; cuyo objetivo fue determinar los factores determinantes de la rentabilidad financiera de las PYMES. El estudio es tipo cuantitativo, no experimental, con diseño descriptivo y utilizando como técnica de recopilación de la información a la encuesta y el cuestionario como instrumento y una muestra compuesta por los propietarios de las PYMES. El estudio concluye que a mayor inversión en supervisión, menor rentabilidad; por contrario, siendo menor su uso, el resultado financiero mejora. La propuesta, es confiable para pronosticar la rentabilidad financiera de las PYMES, tomando como sustento la supervisión, propiciando su crecimiento

Armenta (2009), en su estudio denominado “La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México”, cuyo objetivo fue determinar importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. El estudio desarrollado es tipo cuantitativo, no experimental, con diseño descriptivo y utilizando como técnica de recopilación de la información a la encuesta y el cuestionario como instrumento y una muestra compuesta por los propietarios de las pequeñas y medianas empresas. El estudio concluye que el Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a La efectividad y eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de la información financiera; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control. Evaluarlo en la parte administrativa y contable en las PYMES donde es necesaria la activa participación

del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logran los objetivos propuestos por la empresa.

Coopers & Lybrand (1997), en su estudio denominado “Los nuevos conceptos del control interno- Informe COSO”- Madrid. Ediciones Díaz de Santos SA. Cuyo objetivo fue explicar los nuevos conceptos del control interno- Informe COSO”- Madrid. El estudio es tipo cuantitativo, no experimental, con diseño explicativo y utilizando como técnica de recopilación de la información a la encuesta y el cuestionario como instrumento y una muestra compuesta especialista en control interno. El estudio concluye que para solucionar toda esta problemática se propone un sistema integrado de control interno que permita disponer de documentos, acciones, ajustes y retroalimentación para de ese modo la empresa pueda planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos financieros; y, de ese modo entre en un proceso de economía, eficiencia, mejora continua, efectividad y competitividad.

A nivel nacional

Martínez (2016) en su tesis titulada “calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016”, realizada en la Universidad católica los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016. La investigación tuvo un diseño correlacional, no experimental y transaccional, la muestra estuvo compuesta por los clientes de los restaurantes. La recopilación de la información se realizó utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con escala valorativa. El estudio concluye que más de la mitad de empresas, rubro restaurantes, no cuentan con profesionales capacitados para realizar una buena atención al cliente, lo que significa que los platos no concuerdan con la información que brinda la carta de costos y las características del plato, dado que los clientes manifiestan que los platos tienen ingredientes de baja

calidad. En ese sentido se muestra que los controles internos respecto a ingredientes y preparación de los platos no es el adecuado. Asimismo los clientes manifiestan que en algunos casos resultan cancelando un poco más de los que aparece en la carta, lo cual muestra que existe deficiencias en el control del precio de los platos y la facturación correspondientes. Esto significa que los controles internos en caja, cocina y el proceso de compra, son deficientes.

Yauri (2016) en su tesis titulada “Plan de negocios aplicado a la implementación de un restaurante De carnes al cilindro en el distrito Los Olivos “ realizada en la Universidad nacional mayor de san marcos en Lima cuyo objetivo fue elaborar un plan de negocios aplicado a la implementación de un restaurante De carnes al cilindro en el distrito Los Olivos. El estudio tiene un diseño descriptivo – explicativo, mixto, utilizo una muestra constituida por los clientes potenciales del restaurant, la técnica de recopilación de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados indican que La frecuencia de asistencia a un restaurante es una vez por semana, en la hora de almuerzo, y la frecuencia de visita es de 3 personas a más. El estudio concluye que el público concurre a estos establecimientos por la calidad de la comida y el servicio de atención. Por consiguiente, esto genera posicionamiento debido al sabor de sus platos.

Sánchez (2014) en su tesis titulada “gestión de calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las MYPES rubro restaurantes- provincia de Trujillo año 2013”, realizada en Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú, cuyo objetivo fue analizar la gestión de calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las MYPES rubro restaurantes- provincia de Trujillo año 2013. El estudio fue de tipo descriptivo, tipo cuantitativo, la muestra estuvo compuesta por trabajadores del restaurant, para la recopilación de la información de utilizo la técnica encuesta y el instrumento cuestionario con escala valorativa. Los resultados

indican que el 70% de los trabajadores no se encuentra en planilla ni tienen ningún tipo de contrato originando muchas veces que el personal a cargo no demuestre implicación por su trabajo o querer superarse dada las circunstancias laborales. El estudio concluye que el proceso de selección de ingredientes y la gestión de calidad las MYPES del Rubro restaurantes son dos puntos que aún están muy lejos de estar en estándares óptimos que permitan realizar una correcta gestión de los negocios. En la mayoría de las empresas, solamente apelan a criterios que se manejaron o aprendieron y que en algún momento dieron resultados, pero el negocio evoluciona y no se puede permitir el mantener ideas o costumbre que no vayan a la par de la expansión del negocio. La empresa que debe preocuparse porque sus clientes tengan la mejor atención y los mejores productos y esto solamente se logra con personal preparado. La manipulación de los productos, ingredientes por parte de los proveedores dista mucho de ser una manipulación de calidad. Las condiciones de higiene en ocasiones se limita a tener un carnet de sanidad pero sin tener en cuenta aspectos primordiales como la higiene en la atención, el aseo de las manos antes y después de atender a cada comensal, orden y limpieza en la cocina, etc.

B. A NIVEL REGIONAL

Carhuachinchay (2016), en su tesis titulado “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 2016”, realizada en la Universidad católica los ángeles de Chimbote, Piura- Sullana, cuyo objetivo fue analizar 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 2016. Los resultados indican que el 93% de las empresas en investigación cuentan con extintores operativos vigentes y señalización de las zonas de escape y seguridad en caso de emergencia. En cumplimiento del D.L. Se pudo obtener información que sólo 10 % de empresas en estudio mantienen a sus trabajadores registrados en el Ministerio de Trabajo (MTPE), el 77%

mantiene algunos registrados. La mayoría presenta un control interno con algunas deficiencias en sus diversos procesos. Se concluye que el inadecuado control interno afecta negativamente sus resultados de gestión

Domínguez (2016), en su tesis titulada “Los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, año 2016”, realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura-Perú, cuyo objetivo fue analizar los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, año 2016. Los resultados indican que: las costumbres del lugar se encuentran arraigadas en la población, por cuanto se rehúsan a modernizar sus restaurantes, con la concepción que los turistas buscan lugares y restaurantes rústicos y comida artesanal, lo que impide que las MYPE apliquen mecanismos de control interno en su gestión, carecen de un reglamento interno de trabajo, no aplican normas de seguridad en sus establecimientos, no cuentan con extintores, ni detectores de humo, el personal que realiza las labores de cocina no cuentan con implementos necesarios como guantes, mascarillas, gorros; los pisos son de tierra y las instalaciones son bastantes precaria. Se concluye que las deficiencias de los mecanismos de control interno afectan negativamente en la gestión de los restaurantes.

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1 El control interno

2.2.1.1. Definición

Según Gonzales & Cabrale (2010), el control interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución. Es decir el control interno es un conjunto de actividades planificadas y específicas para el control en cada una de las operaciones que realiza la empresa. Por consiguiente se constituye en la herramienta fundamental para el éxito del negocio, desde el punto de vista de rentabilidad.

Para Estupiñan (2002), el control interno consiste en establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. El autor indica que las actividades de control depende del entorno o ambiente que se desarrolla en la empresa; es decir, el personal es el que tiene la responsabilidad de controlar sus propias actividades en un ambiente promovido desde la propia empresa.

Para Yarasca (2002), un sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio. Según el autor, el control interno está dirigido por quienes dirigen las empresas, imponiendo sus principios, normas e indicando la forma como deben realizarse las diversas actividades con la finalidad de mejorar los niveles de control en la empresa, principalmente en lo referente a la prevención y detección de faltantes, fraudes y errores en las actividades operativas de la empresa.

2.2.1.2. Alcance del control interno

Desde el punto de vista de Aguirre (2006), en todo sistema de control interno la responsabilidad en la decisión de estos alcances para un adecuado control recae siempre en la dirección en función de sus necesidades y objetivos.

Las necesidades de control de las empresas depende del giro del negocio, el tipo de organización, las operaciones que realiza, el área con que cuenta, volumen de ventas; así como, del tamaño de la empresa.

2.2.1.3 Objetivos del control interno

Bacallao (2009), Sostiene 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:

- Proteger los activos
- Obtener información veraz y oportuna
- Promover la eficiencia operativa

2.2.1.4. Clasificación del Control Interno

a.- Control Interno Contable

Para Aguirre (2006), “son los controles expresado en normas y procedimientos, así como métodos establecidos para garantizar la protección de os activos y la viabilidad y validez de los registros contables”.

b.- Control Interno Administrativo o de Gestión

Al respecto Aguirre (2006), “manifiesta que son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección”.

c. Control Interno Financiero

Al respecto Alvarez (2007), “manifiesta que comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registro que tiene relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera”.

d. Control presupuesto

Al respecto Alvarez (2007), “manifiesta el control presupuestario es una herramienta técnica en la que se apoya el control de gestión, basado en la administración por objetivos de los programas”.

En consecuencia se puede decir que el control interno de presupuesto tiene por finalidad mantener la aplicación correcta y eficiente de los recursos financieros estimados, guardando el equilibrio presupuestario entre la previsible evolución de los ingresos y recursos a asignar

e. Control interno gerencial

Está relacionado con las actividades de control en relación el plan de organización, política, procedimiento y prácticas utilizadas para administrar las operaciones en la empresa y asegurar el cumplimiento de las metas establecidas

f. Control interno al sistema de información computarizada

Según Alvarez (2007), “este tipo de control está orientado a establecer y promover políticas de control respecto al plan de organización, los métodos, ordenamientos, registros e información confiable y proporcionar evidencia razonable que todo el desarrollo del proceso integral sistematizado

(hardware y software) estén operativos en forma eficiente cumpliendo su propósito”.

2.2.1.5. Elementos del Control Interno

Personal

Bravo (2002), “indica que el sistema de control interno no puede cumplir sus metas si las acciones diarias de la empresa no están continuamente en manos de personal capacitado y apto”.

Para Mantilla (2005), “el control interno es hecho por personas y realizado por personas en una organización cada una con responsabilidades distintas, pero con el mismo objetivo”.

Organización

De acuerdo a lo que manifiesta Perdomo (2000), “consiste en el establecimiento de relaciones de conducta, funciones, niveles y actividades de los trabajadores de una empresa para lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos establecidos”.

Según Bravo (2002), “los elementos del control interno que interfieren en ella son”:

- Dirección
- Coordinación
- División de labores
- Asignación de responsabilidades

Supervisión

Al respecto Perdomo (2000), manifiesta que una buena planeación y sistematización de procedimientos y un buen diseño de registros, formatos e informes, permite la supervisión casi automática de los diversos aspectos del control interno. En ese aspecto el área de auditoría interna cumple un papel fundamental de vigilancia permanente.

Procesos

Según Mantilla (2005), “el control interno es una serie de tareas que comprenden las acciones de la entidad. Tales labores son penetrantes y son innatos a la manera como administración dirige los negocios.

2.2.1.6. Componentes Del Control Interno

2.2.1.6.1. Ambiente de control

De acuerdo a lo manifestado por Fonseca (2007), “el ambiente de control constituye el tono de una estructura, para influir la razón de control de su gente. En ese sentido, proporciona además, disciplina y estructura. Se fundamenta principalmente en la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de empresa”.

En ese mismo sentido, Alvarez (2007), “se refiere a la implantación de un ambiente organizacional que incite e influencia y ayude el ejercicio de prácticas, valores. Así como tiene influencia en la forma en como desarrolla sus diversas operaciones y comportamientos de los sistemas de información.

Factores del ambiente control

Según Mantilla (2005), los factores principales del ambiente de control son los siguientes:

–Integridad y Valores éticos

- Incentivos y tentaciones
- Proporcionando y comunicando orientación moral
- Compromisos para la competencia
- Consejo de directores o comité de auditoría
- Filosofía y estilo de operación de la Administración

2.2.1.6.2. Evaluación del Riesgo

Según Estupiñan (2002), toda entidad enfrenta a una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por gerencia con la finalidad básicamente de proteger los bienes y recursos, mantener e incrementar la solidez financiera de la empresa.

En ese sentido la fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito. Dichos objetivos debe es relacionados con el cumplimiento, operación y la información financiera de la empresa que se está evaluando.

2.2.3. RESTAURANTES

Definición

Para Lundberg & Walker (1993), un restaurant queda definido como: "aquellos establecimientos, cualquiera que sea su denominación, que sirvan al público, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local".

Tipos de restaurantes

Lundberg & Walker (1993), la calidad y cantidad de servicios que ofrecen son clasificados en las siguientes categorías, cinco, cuatro, tres dos y un tenedor

- Restaurantes de lujo (cinco tenedores)
- Restaurantes de primera (cuatro tenedores)
- Restaurantes de segunda (tres tenedores)
- Restaurantes de tercera (dos tenedores)
- Restaurantes de cuarta (un tenedor)

Comida para llevar o take away

Según Lundberg & Walker (1993), “son locales que ofrecen una diversidad de iniciales platos, segundos, y una variedad de bocados, que se exhiben en vitrinas frías o calientes, según su estado. El comprador prefiere la oferta y se elabora un menú a su deleite, ya que la oferta se efectúa por raciones individuales o como grupos de menús. Dentro de los take away podemos hallar locales especializados en un determinado tipo de producto o en una cocina étnica determinada. Al igual que los fast food, el menaje que se usa son recipientes descartables. Un ejemplo son las rosticerías, los asaderos de pollos, etc”.

2.2.4 Datos de la empresa

Visión

Al año 2021 el Restaurante Cevichería el Tio Jhony E.I.R.L. aspira ser el Restaurant líder de la Provincia de Sullana y contar con sucursales en todo el departamento de Piura, decreciendo platos y bebidas de calidad a precio justo acorde con las gustos y necesidades de los clientes, atendiendo con personal capacitado, con buen a atención y utilizando insumos de calidad.

Numero de RUC

20526699794 - Restaurante Cevichería el Tio Jhony E.I.R.L.

Tipo de contribuyente

Empresa individual de RESP. LTDA

Fecha de inicio de actividades

03 de Julio del 2012

Dirección domicilio fiscal

Calle Alfonso Ugarte NRO. 749 (Frente a registros públicos) Piura - Sullana -
sistema de emisión de comprobantes

Manual / computarizado

Contabilidad

Computarizado

Representante legal

Paz Torres Jony DNI N° 16680466 Gerente

Número de trabajadores: 8

Cajera 1

Administrador 1

Mozos 2

Cocineros 4

2.3. Marco Conceptual.

Activo: Es un bien que la empresa posee y que pueden convertirse en dinero u otros medios líquidos equivalentes. (Briceño & Hoyos, 2012)

Auditor: Es un término que puede hacer referencia a tres cosas diferentes pero conectadas entre sí: puede referirse al trabajo que realiza un auditor, a la tarea de estudiar la economía de una empresa, o a la oficina donde se realizan estas tareas (donde trabaja el auditor). (Dominguez, 2015)

Bienes: Se refieren a cualquier cosa, tangible o intangible, que sea útil para el hombre y le satisfaga, directa o indirectamente, algún deseo o necesidad individual o colectiva, o que contribuya al bienestar de los individuos. (Moran, 2009)

Calificable : Se refiere a que en auditoria en sistemas, se dan casos de evaluaciones que no necesariamente deben ser de tipo numérico, ya que, en algunos casos específicos, en su lugar se pueden sustituir estas unidades de valor por conceptos de calidad o por medidas de cualidad; mismas que son de carácter subjetivo, pero pueden ser aplicados para evaluar el cumplimiento, pero relativos a la calidad; siempre y cuando en la evaluación sean utilizados de manera uniforme tanto para planear como para medir los resultados. (Cordera, 2012)

Competitividad: Se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijado un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijado una cierta calidad. Concebida de esta manera se asume que las empresas más competitivas podrán asumir mayor cuota de mercado a expensas de empresas menos competitivas, si no existen deficiencias de mercado que lo impidan. (Briceño & Hoyos, 2012)

Confiable: Se refiere, para que el control sea útil, se debe señalar resultados correctos sin desviaciones ni alteraciones y sin errores de ningún tipo, a fin

de que se pueda confiar en que dichos resultados siempre son valorados con los mismos parámetros. (Moran, 2009)

Contabilidad: Según Dominguez, (2015) “Es una norma que se encarga de indagar, calcular y estudiar en forma teórico-científica el escenario económico, financiero, social y ambiental de una empresa u organización, con el fin de aclarar las circunstancias económicas que se derivan de negocios monetarias, suministrando la toma de decisiones encauzadas hacia el progreso 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 favorece la entidad económica en la obtención de beneficio - 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. (Cordera, 2012)

Coordinación: Describe las consecuencias de coordinar algo. Este verbo, asimismo, se utiliza para presentar la disposición metódica de una determinada cosa o el esfuerzo realizado para llevar a cabo una acción común. (Moran, 2009)

Costo financiero: Es el que se integra por los gastos derivados de allegarse fondos de financiamiento por lo cual representa las erogaciones destinadas a cubrir en moneda nacional o extranjera, los intereses, comisiones y gastos que deriven de un título de crédito o contrato respectivo, donde se definen las condiciones específicas y los porcentajes pactados; se calculan sobre el

monto del capital y deben ser cubiertos durante un cierto periodo de tiempo. Incluye las fluctuaciones cambiarias y el resultado de la posición monetaria. (Briceño & Hoyos, 2012)

Crisis financiera: Es la crisis económica que tiene como principal factor la crisis del sistema bancario pudiendo afectar al sistema monetario. Se manifiesta en la quiebra de bancos, la reducción del crédito general provocando, cuando los Estados se hacen cargo de las quiebras y rescates bancarios, el aumento de la deuda soberana, el déficit de los estados y afectando generalmente a la economía productiva aunque ésta -la economía productiva de bienes tangibles (industria, agricultura)- no sea ni origen directo o indirecto de dicha crisis. (Moran, 2009)

Cuantificación: Es el proceso de convertir un objeto a un grupo de valores discretos, como por ejemplo un número entero. Dependiendo del campo de estudio, el término cuantificación puede tomar diferentes definiciones. (Cordera, 2012)

Cumplimiento: Hace mención a la acción y efecto de cumplir o cumplirse. (Dominguez, 2015)

Depreciación: Es la disminución del valor de propiedad de un activo fijo, producido por el paso del tiempo, desgaste por uso, el desuso, insuficiencia técnica, obsolescencia u otros factores de carácter operativo, tecnológico, tributario, etc. (Moran, 2009)

Despilfarro o gasepillaje: Es la utilización de un recurso económico de manera inapropiada o no racional. Un acceso fácil y poco costoso a determinado tipo de bien común, generalmente lleva al gasepillaje, o sea al despilfarro, a la dilapidación, al derroche, a la malversación, al mal uso de ese recurso. (Moran, 2009)

Diseño: Se refiere a un boceto, bosquejo o esquema que se realiza, ya sea mentalmente o en un soporte material, antes de concretar la producción de algo. (Briceño & Hoyos, 2012)

El apalancamiento: Es la relación entre crédito y capital propio invertido en una operación financiera. Al reducir el capital inicial que es necesario aportar, se produce un aumento de la rentabilidad obtenida. El incremento del apalancamiento también aumenta los riesgos de la operación, dado que provoca menor flexibilidad o mayor exposición a la insolvencia o incapacidad de atender los pagos. (Dominguez, 2015)

Estándares y normas de evaluación: Los estándares y normas previamente establecidos permiten comparar los resultados alcanzados, a fin de contemplar las mismas unidades para planear y controlar; con esto se logra una estandarización que permite valorar adecuadamente los alcances obtenidos. (Moran, 2009)

Finanzas: Son las actividades relacionadas para el intercambio de distintos bienes de capital entre individuos, empresas, o Estados y con la incertidumbre y el riesgo que estas actividades conllevan. (Cordera, 2012)

Inventario: Es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado. (Moran, 2009)

Inversión: Es un término económico, con varias acepciones relacionadas con el ahorro, la ubicación de capital, y la postergación del consumo. El término aparece en gestión empresarial, finanzas y en macroeconomía. (Briceño & Hoyos, 2012)

Oportuno : Ésta característica es la esencia del control, debido a que es la presentación a tiempo de los resultados obtenidos con su aplicación; es importante evaluar dichos resultados en el momento que se requieran, no

antes porque se desconocerían sus verdaderos alcances, ni después puesto que ya no servirían para nada. (Cordera, 2012)

Procedimiento: Hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. (Dominguez, 2015)

Proveedor: Puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta. (Briceño & Hoyos, 2012)

Responsabilidad: Capacidad de la Entidad Pública para cumplir los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés, en relación con los fines esenciales del Estado o, en caso de no hacerlo, de hacerse cargo de las consecuencias de su incumplimiento. Se materializa en dos momentos, El primero, al considerar aquellos aspectos o eventos capaces de afectar la gestión de la entidades estableciendo las acciones necesarias para contrarrestarlos; el segundo, al reconocer la incapacidad personal o institucional para cumplir los compromisos y en consecuencia, indemnizar a quienes se vieran perjudicados por ello. (Briceño & Hoyos, 2012)

Sectores Económicos: La actividad económica está dividida en sectores económicos. Cada sector se refiere a una parte de la actividad económica cuyos elementos tienen características comunes, guardan una unidad y se diferencian de otras agrupaciones. Su división se realiza de acuerdo a los procesos de producción que ocurren al interior de cada uno de ellos. (Dominguez, 2015)

Servicio: Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. (Cordera, 2012)

Sistema: Conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. (Moran, 2009)

Solvencia: Es un indicador que se practica sobre los estados contables, es una relación entre el total de activos de una entidad (persona física o jurídica) y el total de pasivos. Dicha relación es un cociente, que representa que cada un peso de pasivo cuantos recursos cuenta para hacer frente. Este indicador, es utilizado por los analistas financieros, generalmente contadores públicos, se acompaña con otras relaciones que se practica sobre las cuentas y rubros de los EECC. (Briceño & Hoyos, 2012)

Transacciones: Acción y efecto de transigir (acordar voluntariamente con otra parte algún punto litigioso para compartir la diferencia de la disputa, consentir a fin de terminar con una diferencia). (Cordera, 2012)

III. METODOLOGÍA.

3.1. Diseño de investigación

Tipo de investigación:

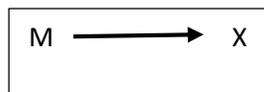
El tipo de investigación fue cuantitativo, no experimental porque se ha recolectado los datos, sin que el investigador manipule las variables, y luego se presentan los resultados, utilizando procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

Nivel de investigación:

El nivel de la investigación fue descriptivo. Es descriptivo porque se ha descrito la caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas en Perú y del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana.

Diseño de la investigación

El diseño utilizado para la presente investigación es el que corresponde al descriptivo, cuya representación gráfica es:



X : Caracterización del Control interno

M : Restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana.

No experimental

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

3.2. Población y muestra.

3.3.1 Población

La población estuvo constituida por 8 trabajadores del Restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana.

3.3.2 Muestra

Se tomó una muestra intencional de 8 trabajadores del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana.

La muestra indicada se obtuvo por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia. El muestreo por conveniencia, según Creswell (2008), es un procedimiento de muestreo cuantitativo en que el investigador selecciona los participantes, ya que están dispuestos o disponibles para ser estudiados.

3.3. Definición y operacionalización de las variables

CUADRO N°01

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	Definición conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Instrumento
Caracterización del control interno	Conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales: Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada. (Gonzales & Cabrale, 2010)	Nivel de los componentes del control interno, Ambiente de control, Evaluación del riesgo, Actividades de control, Información /comunicación y Monitoreo/ Supervisión del restaurant Cevichería el Tío Jhony Empresa Individual De Responsabilidad Limitada. de la ciudad de Sullana, medidos a través de un cuestionario con	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	¿En la empresa se establece y comunica los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar?	Ordinal
				Estructura organizativa	¿En la empresa se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los trabajadores?	
				Mecanismos	¿En la empresa se establecen y comunican mecanismos/procedimientos, políticas, objetivos etc. Para el control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta)?	
				Competencia e los trabajadores	Los trabajadores de la empresa durante el cumplimiento de sus funciones demuestran tener el conocimiento, habilidades, destrezas y actitudes para desempeñar el puesto de trabajo?	
			Evaluación del riesgo	Necesidad del reporte de las deficiencias	¿En la empresa especifican claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones con la finalidad de facilitar la identificación de riesgos?	
				Riesgos de reporte de la información financiera	¿En la empresa se identifican y analizan los riesgos, con la finalidad de establecer estrategias para disminuirlos?	
				Riesgo de fraude	¿En la empresa se toman acciones para abordar los riesgos de la información en cada una de las operaciones de la empresa (compra,	

		escala valorativa			producción y venta?	
			Actividades de control	Operaciones Comerciales	¿En la empresa se aplica mecanismos del control interno en las diversas operaciones comerciales (compra, producción y venta)?	
				Manejo de Recursos	¿En la empresa se utiliza los mecanismos de control interno para un mejor manejo de los recursos materiales?	
				Seguridad	¿En la empresa están en operación mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa?	
			Información y comunicación	Información de control interno	¿En la empresa se promueve en los trabajadores la presentación de ideas innovadoras para mejorar el control interno?	
				Comunicación interna	¿En la empresa se promueve la comprensión y ejecución de objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en cada una de sus operaciones?	
			Monitoreo/ Supervisión	Control de ventas	¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente?	
				Control de productos, ingredientes e insumos	¿En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diaria de la calidad de los productos, ingredientes e insumos que se utilizan?	
				Inventarios físicos	¿En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de productos, ingredientes e insumos que se utilizan diariamente?	
				Egresos – ingresos	¿En la empresa se realiza un control eficaz de egresos e ingresos de sus operaciones comerciales?	

3.4. Técnicas e instrumentos.

3.5.1 Técnicas

Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta. Así como la ficha de análisis documental para la recopilación de la información teórica.

3.5.2 Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó como instrumento un cuestionario con escala valorativa de 16 preguntas. Así mismo se utilizó como instrumento a la ficha de análisis documental para la recopilación de la información teórica.

3.5. Plan de análisis

En el desarrollo de la investigación se hizo un análisis descriptivo. El Análisis descriptivo se realizó en cada una de los ítems y componentes del control interno, para lo cual, se utilizó tablas de frecuencias y gráficos de frecuencias. Para procesar los datos se utilizó el software de estadística para ciencias sociales SPSS V19 y el Programa De Excel.

3.6 matriz de consistencia

CUADRO N°02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<p>Problema General: ¿Cuáles son las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes y el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017?</p>	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes y del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017 <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes, año 2017. Describir las características del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual De Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017. Realizar un análisis comparativo de las características de control 	<p>Las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes y el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017 son similares</p>	<p>Control Interno</p>	<p>Ambiente de control</p>	Integridad y valores éticos	<p>Ordinal Nunca () A veces () Siempre ()</p>
					Estructura organizativa	
					Mecanismos	
					Competencia e los trabajadores	
				<p>Evaluación del riesgo</p>	Necesidad del reporte de las deficiencias	
					Riesgos de reporte de la información financiera	
					Riesgo de fraude	
				<p>Actividades de control</p>	Operaciones Comerciales	
					Manejo de Recursos	
					Seguridad	

	<p>interno de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú rubro restaurantes y el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar propuesta de mejora del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017 			Información y comunicación	Información de control interno	
					Comunicación interna	
				Monitoreo/ Supervisión	Control de ventas	
					Control de productos, ingredientes e insumos	
					Inventarios físicos	
	Egresos – ingresos					

3.7 Principios éticos

En el desarrollo de la presente investigación se protegió la identidad de las personas que brindaron la información, razón por lo cual se estableció un código para cada uno de ellos. Asimismo, se dio a conocer claramente los objetivos de la investigación del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana. Asimismo se respetó, la confidencialidad de la información, dado que se utilizó únicamente para fines del presente estudio. Por otro lado para la elaboración del presente estudio se respetó los métodos y procedimientos científicos, así como las normas APA de escritura.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

O1: Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes, año 2017.

CUADRO 03
Principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes, año 2017.

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Carhuachinchay (2016),	“Los resultados indican que el 93% de las empresas en investigación cuentan con extintores operativos vigentes y señalización de las zonas de escape y seguridad en caso de emergencia. En cumplimiento del D.L. Se pudo obtener información que sólo 1 0 % de empresas en estudio mantienen a su personal inscritos en el Ministerio de Trabajo (MTPE), el 77% mantiene algunos registrados. La mayoría presenta un control interno con algunas deficiencias en sus diversos procesos. Se concluye que el inadecuado control interno afecta negativamente sus resultados de gestión”.
Domínguez (2016)	“Los resultados indican que: las hábitos del lugar se hallan enraizadas en la población, por cuanto los empresarios se rehúsan a renovar sus restaurantes, con la idea que los turistas buscan lugares y restaurantes rústicos y comida artesanal, lo que impide que las MYPE apliquen mecanismos de control interno en su gestión, escasean de un reglamento interno de trabajo, no cuentan con normas de seguridad en sus locales, no cuentan con extintores, ni detectores de humo, el personal que realiza las labores de cocina no cuentan con implementos necesarios como guantes, mascarillas, gorros; los pisos son de tierra y las infraestructuras son bastantes precaria. Se concluye que las deficiencias de los mecanismos de control interno afectan negativamente en la gestión de los restaurantes”.
Martínez (2016)	El estudio concluye que más de la mitad de empresas, rubro restaurantes, no cuentan con profesionales capacitados para realizar una buena atención al cliente, lo que significa que los platos no concuerdan con la información que brinda la carta de costos y las características del plato, dado que los clientes manifiestan que los platos tienen ingredientes de baja calidad. En ese sentido se muestra que los controles internos respecto a ingredientes y preparación de los platos no es el adecuado. Asimismo los clientes manifiestan que en algunos casos resultan cancelando un poco más de los que aparece en la carta, lo cual muestra que existe deficiencias en el control del precio de los platos y la facturación correspondientes.

	Esto significa que los controles internos en caja, cocina y el proceso de compra, son deficientes.
Yauri (2016)	El estudio concluye que el público concurre a estos establecimientos por la calidad de la comida y el servicio de atención. Por consiguiente, esto genera posicionamiento debido a la información y el sabor de sus platos.
Sánchez, J. (2014)	“El estudio concluye que el proceso de selección de ingredientes y la gestión de calidad las MYPES del Rubro restaurantes son dos puntos que aún están muy lejos de estar en estándares óptimos que permitan realizar una correcta gestión de los negocios. La empresa que debe preocuparse porque sus clientes tengan la mejor atención y los mejores productos y esto solamente se logra con personal preparado. La administración de los productos, ingredientes por parte de los consignatarios dista mucho de ser una aplicación de calidad”.

Fuente: Elaboración propia

O2: Describir las características del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017.

TABLA N°01

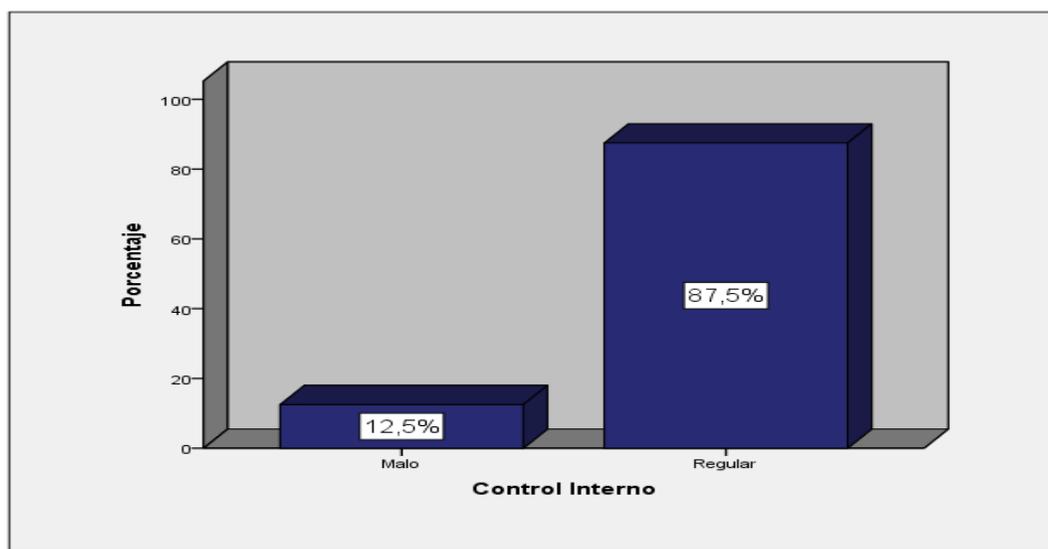
Nivel del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” E.I.R.L. de la ciudad de Sullana, año 2017.

Control Interno					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Malo	1	12,5	12,5
	Regular	7	87,5	87,5	100,0
	Bueno	0	00.0	0.00	
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°01

Nivel del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” E.I.R.L. de la ciudad de Sullana, año 2017.



Fuente: Tabla N°01

Según los resultados mostrados en la Tabla N°01 y el gráfico N°01, respecto al Nivel del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” E.I.R.L. de la ciudad de Sullana, el 87.5%, califica con un Nivel Regular y el 12.5 % califica con nivel Malo.

TABLA N°02

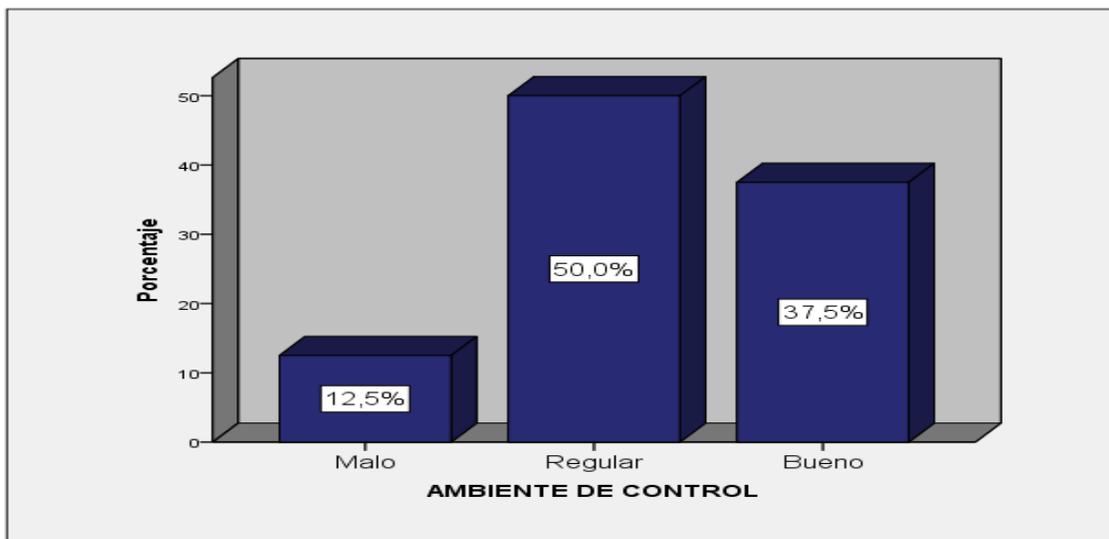
Nivel del Ambiente de control

AMBIENTE DE CONTROL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	12,5	12,5	12,5
	Regular	4	50,0	50,0	62,5
	Bueno	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°02

Nivel del Ambiente de control



Fuente: Tabla N°02

Según la tabla N° 02 y el gráfico N° 02 respecto al nivel del Ambiente De Control, el 50.0% tiene un Nivel Regular, el 37.5% tiene un Nivel Bueno y el 12.5% tiene un Nivel Malo.

TABLA N°03

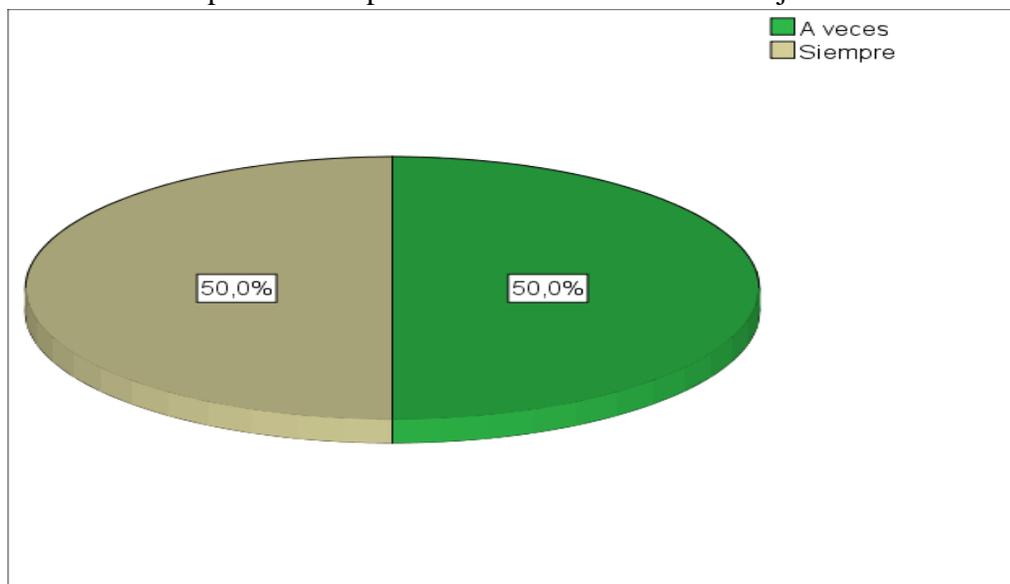
P01: En la empresa se establece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	00,0	0,00	50,0
	A veces	4	50,0	50,0	50,0
	Siempre	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°03

P01: En la empresa se establece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo



Fuente: Tabla N°03

Según la tabla N° 03 y el gráfico N° 03 respecto a la pregunta, En la empresa se establece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo; el 50% de los trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada responden que Siempre y el 50.0 % responden que A veces.

TABLA N°04

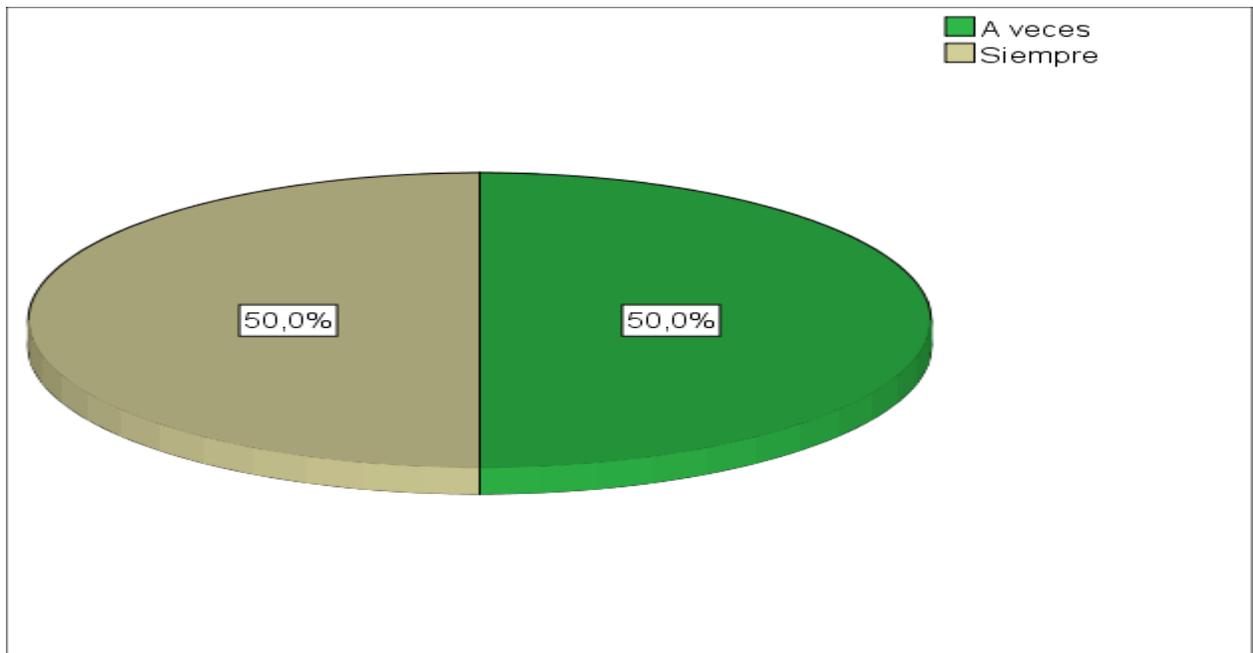
P02: En la empresa se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	00,0	0,00	50,0
	A veces	4	50,0	50,0	50,0
	Siempre	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°04

P02: En la empresa se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los colaboradores



Fuente: Tabla N°04

De acuerdo a la tabla N° 04 y el gráfico N° 04 respecto a la pregunta, En la empresa se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los trabajadores; el 50% de los trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada responden que Siempre y el 50.0 % responden que A veces.

TABLA N°05

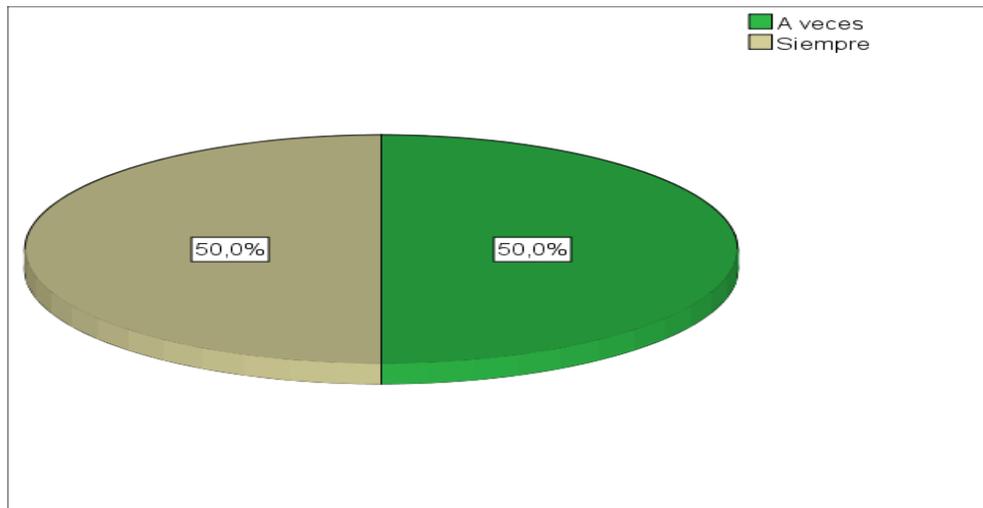
P03: En la empresa se establecen y comunican claramente mecanismos/procedimientos, políticas, objetivos etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	00,0	00,0	50,0
	A veces	4	50,0	50,0	50,0
	Siempre	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°05

P03: En la empresa se establecen y comunican claramente mecanismos/procedimientos, políticas, objetivos etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta)



Fuente: Tabla N°05

Según la tabla N° 05 y el gráfico N° 05 respecto a la pregunta, En la empresa se establecen y comunican claramente mecanismos/procedimientos, políticas, objetivos etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta); el 50% de los trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada responden que Siempre y el 50.0 % responden que A veces.

TABLA N°06

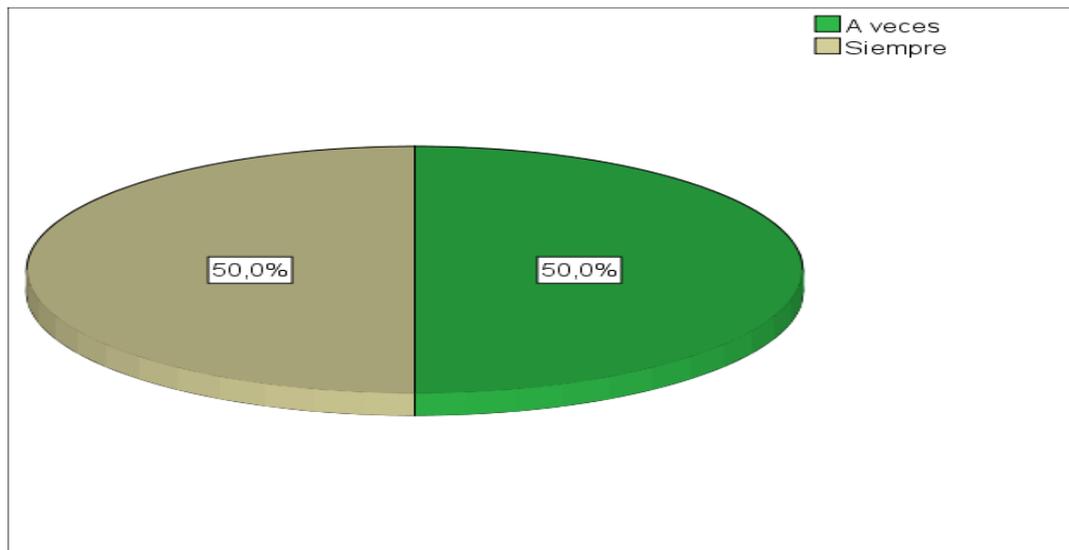
P04: Los trabajadores de la empresa aplican responsablemente sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño de su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	00.0	00.0	50.0
	A veces	4	50,0	50,0	50,0
	Siempre	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°06

P04: Los trabajadores de la empresa aplican responsablemente sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño de su trabajo



Fuente: Tabla N°06

Según la tabla N° 06 y el gráfico N° 06 respecto a la pregunta, Los trabajadores de la empresa aplican responsablemente sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño de su trabajo; el 50% de los trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada responden que Siempre y el 50.0 % responden que A veces.

TABLA N°07

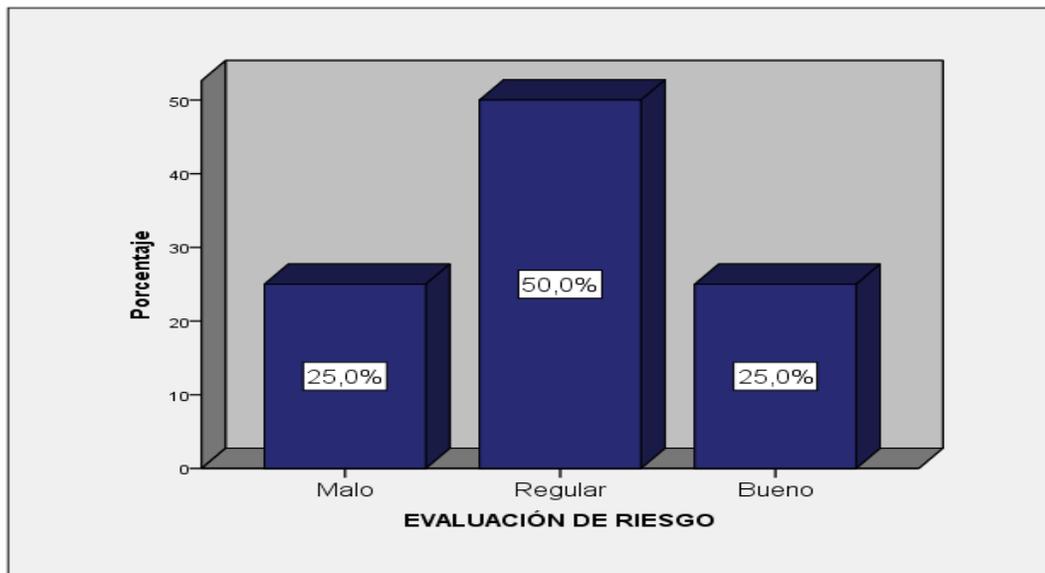
Nivel de la evaluación de riesgo

		EVALUACIÓN DE RIESGO			Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Malo	2	25,0	25,0	25,0
	Regular	4	50,0	50,0	75,0
	Bueno	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°07

Nivel de la evaluación de riesgo



Fuente: Tabla N°07

Según la tabla N° 07 y el gráfico N° 07 respecto al nivel de la evaluación de riesgo, el 50.0% tiene un Nivel Regular, el 25.0% tiene un Nivel Bueno y el 25.0% tiene un Nivel Malo.

TABLA N°08

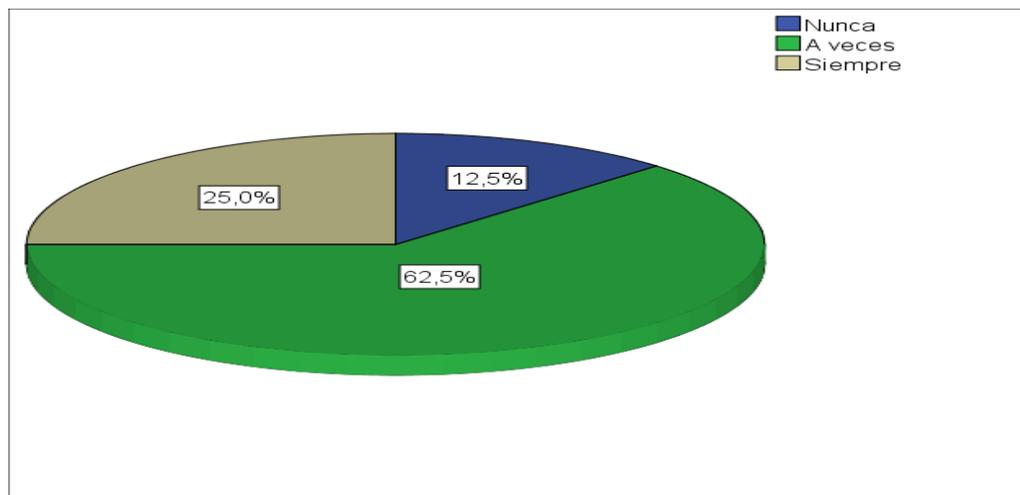
P05: En la empresa se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	12,5	12,5	12,5
	A veces	5	62,5	62,5	75,0
	Siempre	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°08

P05: En la empresa se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos



Fuente: Tabla N°08

Según la tabla N° 08 y el gráfico N° 08 respecto a la pregunta, En la empresa se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos; el 62.5% de los trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada responden que A veces, el 25.0% responde que Siempre y el 12.5 % responden que Nunca.

TABLA N°09

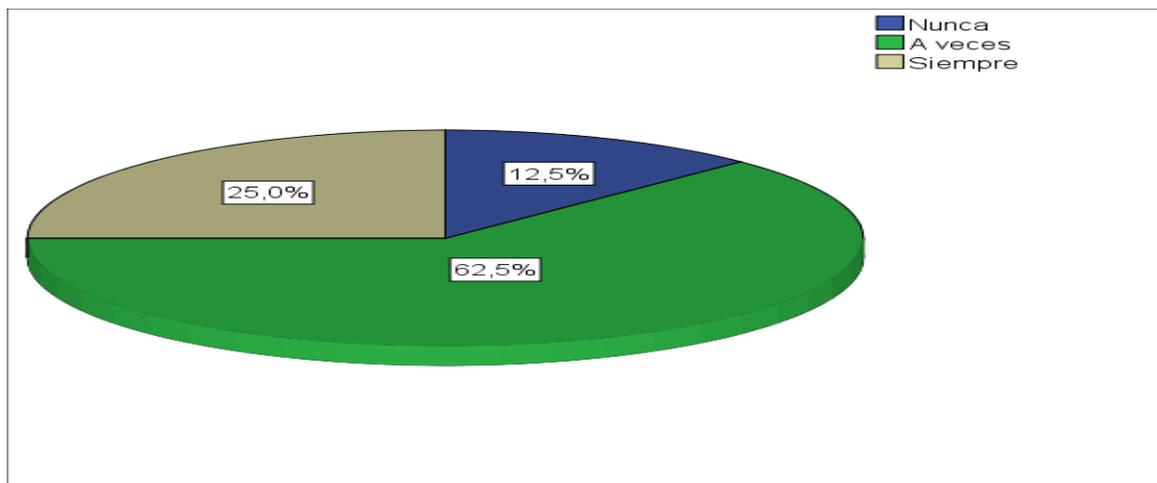
P06: En la empresa se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	12,5	12,5	12,5
	A veces	5	62,5	62,5	75,0
	Siempre	2	25,0	25,0	100,0
Total		8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°09

P06: En la empresa se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución



Fuente: Tabla N°09

Según la tabla N° 09 y el gráfico N° 09 respecto a la pregunta, En la empresa se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos para establecer estrategias de prevención o disminución; el 62.5% de los trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada responden que A veces, el 25.0% responde que Siempre y el 12.5 % responden que Nunca.

TABLA N°10

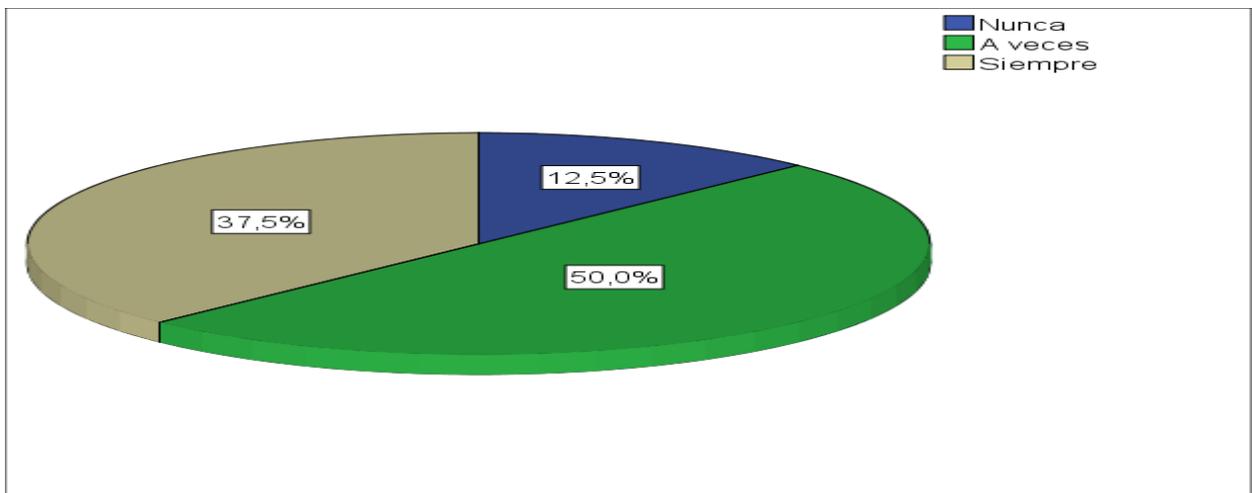
P07: En la empresa se toman acciones eficaces para disminuir los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	12,5	12,5	12,5
	A veces	4	50,0	50,0	62,5
	Siempre	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°10

P07: En la empresa se toman acciones eficaces para disminuir los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos



Fuente: Tabla N°10

Según la tabla N° 10 y el gráfico N° 10 respecto a la pregunta, En la empresa se toman acciones eficaces para disminuir los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos; el 50% de los trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada responden que A veces, el 37.5% responde que Siempre y el 12.5 % responden que Nunca.

TABLA N°11

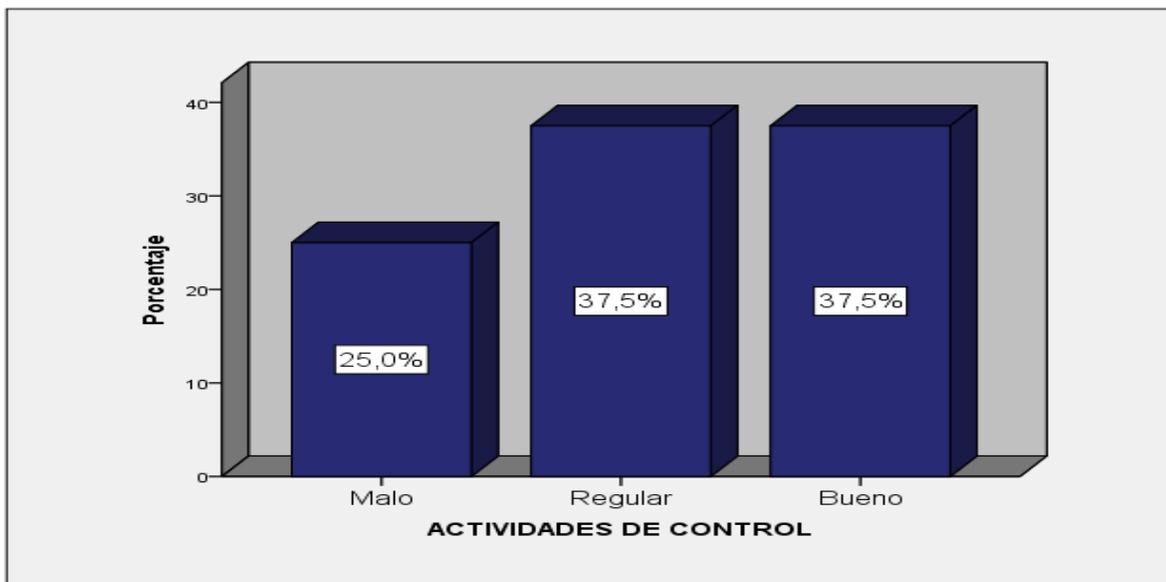
Nivel de las actividades de control

		ACTIVIDADES DE CONTROL			Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Malo	2	25,0	25,0	25,0
	Regular	3	37,5	37,5	62,5
	Bueno	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°11

Nivel de las actividades de control



Fuente: Tabla N°11

Según la tabla N° 11 y el gráfico N° 11 respecto al nivel de actividades de control, el 37.5% tiene un Nivel Regular, el 37.5% tiene un Nivel Bueno y el 25.0% tiene un Nivel Malo.

TABLA N°12

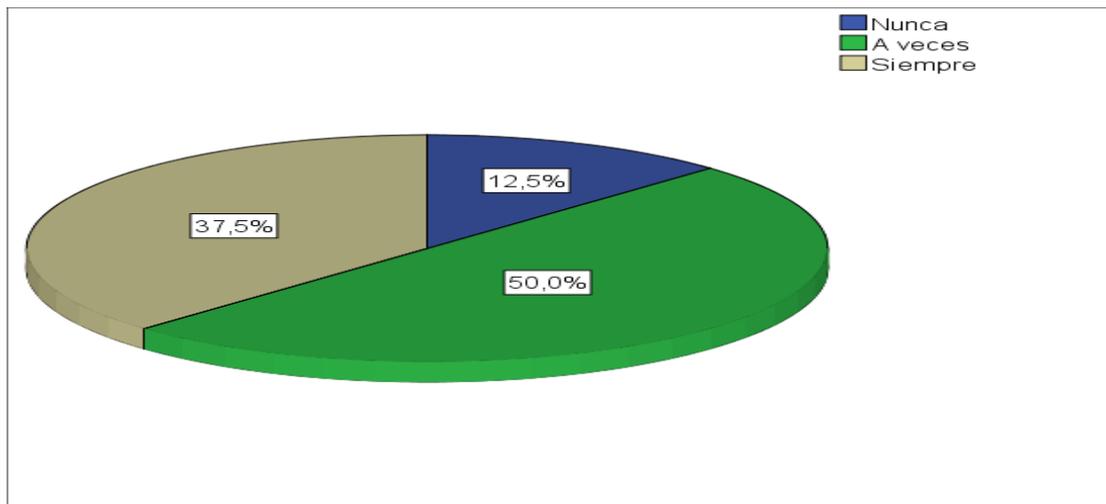
P08: En la empresa se aplica mecanismos eficaces del control interno en las diversas operaciones comerciales (compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	12,5	12,5	12,5
	A veces	4	50,0	50,0	62,5
	Siempre	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°12

P08: En la empresa se aplica mecanismos eficaces del control interno en las diversas operaciones comerciales (compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos



Fuente: Tabla N°12

Según la tabla N° 12 y el gráfico N° 12 respecto a la pregunta, En la empresa se aplica mecanismos eficaces del control interno en las diversas operaciones comerciales (compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos; el 50% de los trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada responden que A veces, el 37.5% responde que Siempre y el 12.5 % responden que Nunca.

TABLA N°13

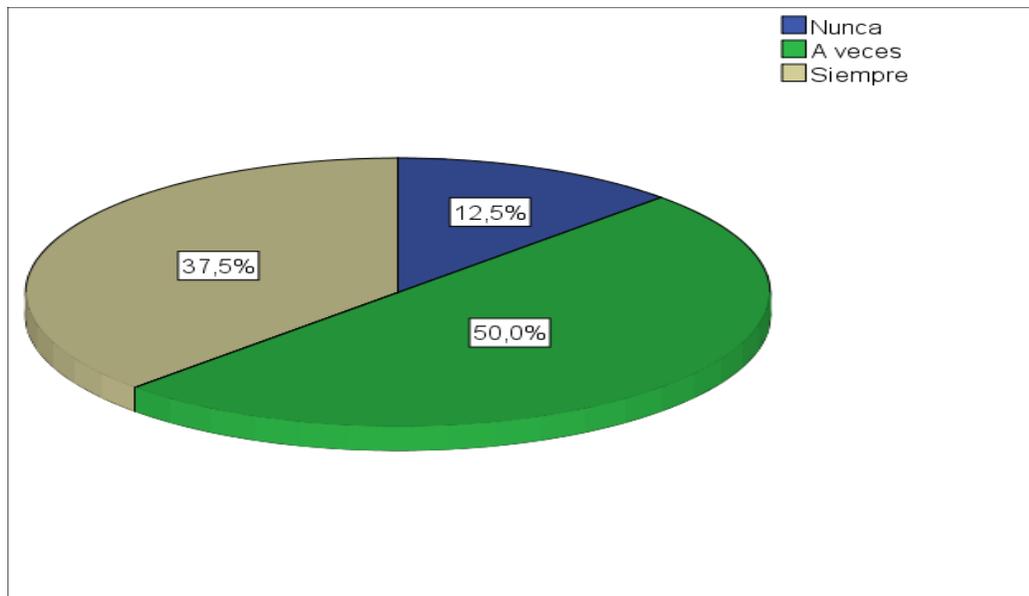
P09: En la empresa se emplea mecanismos eficaces de control interno para un mejor administración de los insumos e ingredientes para la producción de los platos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	12,5	12,5	12,5
	A veces	4	50,0	50,0	62,5
	Siempre	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°13

P09: En la empresa se emplea mecanismos eficaces de control interno para un mejor administración de los insumos e ingredientes para la producción de los platos



Fuente: Tabla N°13

Según la tabla N° 13 y el gráfico N° 13 respecto a la pregunta, En la empresa se emplea mecanismos eficaces de control interno para un mejor administración de los insumos e ingredientes para la producción de los platos; el 50% de los trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada responden que A veces, el 37.5% responde que Siempre y el 12.5 % responden que Nunca.

TABLA N°14

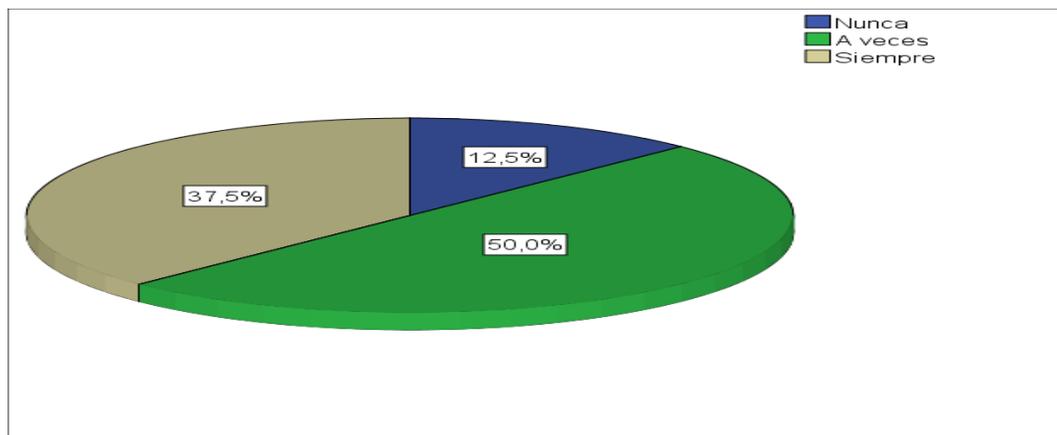
P10: En la empresa están permanentemente en operación mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	12,5	12,5	12,5
	A veces	4	50,0	50,0	62,5
	Siempre	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°14

P10: En la empresa están permanentemente en operación mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa



Fuente: Tabla N°14

Según la tabla N° 14 y el gráfico N° 14 respecto a la pregunta, En la empresa están permanentemente en operación mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa; el 50% de los trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada responden que A veces, el 37.5% responde que Siempre y el 12.5 % responden que Nunca.

TABLA N°15

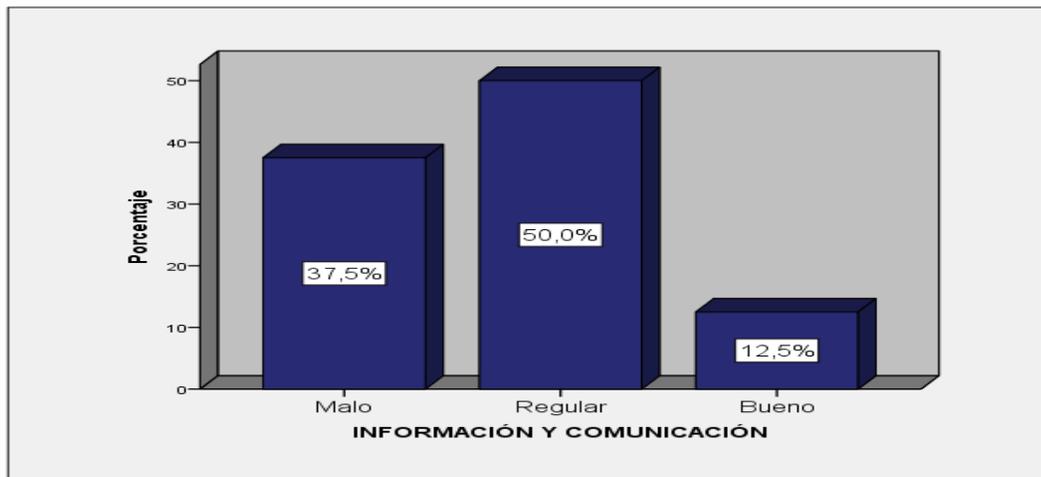
Nivel de la información y comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	37,5	37,5	37,5
	Regular	4	50,0	50,0	87,5
	Bueno	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°15

Nivel de la información y comunicación



u

ente: Tabla N°15

Según la tabla N° 11 y el gráfico N° 11 respecto al nivel de información y comunicación, el 50.0% tiene un Nivel Regular, el 37.5% tiene un Nivel Malo y el 12.5% tiene un Nivel Bueno.

TABLA N°16

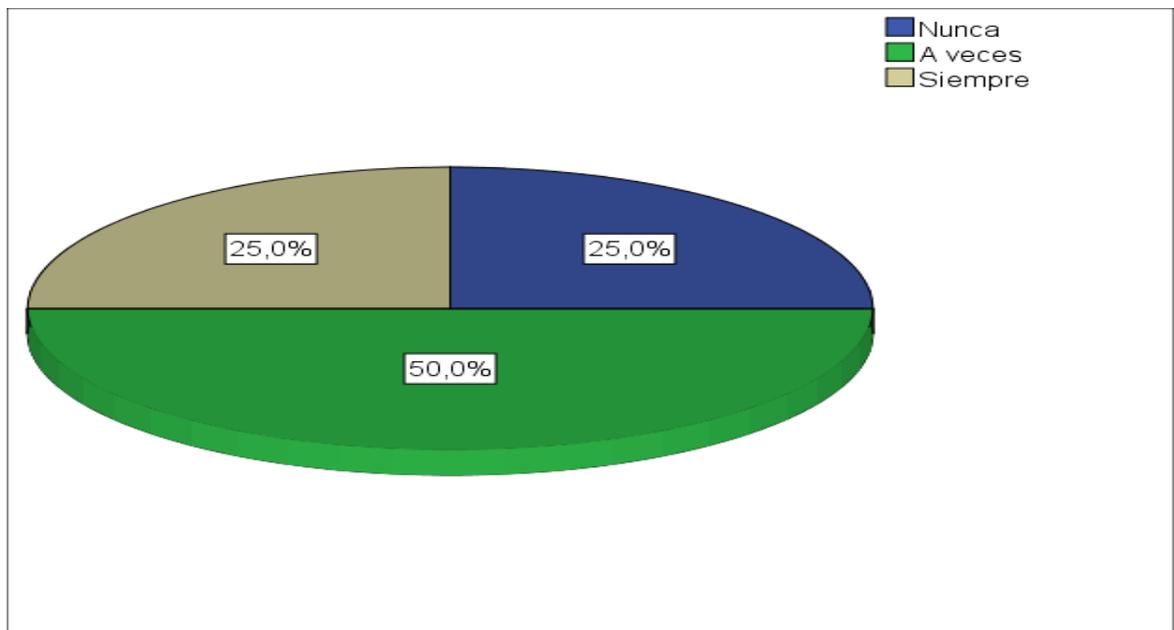
P11: En la empresa se promueve en los trabajadores la presentación de ideas innovadoras para mejorar el control interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	25,0	25,0	25,0
	A veces	4	50,0	50,0	75,0
	Siempre	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°16

P11: En la empresa se promueve en los trabajadores la presentación de ideas innovadoras para mejorar el control interno



Fuente: Tabla N°16

De acuerdo a la tabla N° 16 y el gráfico N° 16 respecto a la pregunta, En la empresa se promueve en los trabajadores la presentación de ideas innovadoras para mejorar el control interno; el 50% de los trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada responden que A veces, el 25.0% responde que Siempre y el 25.0 % responden que Nunca.

TABLA N°17

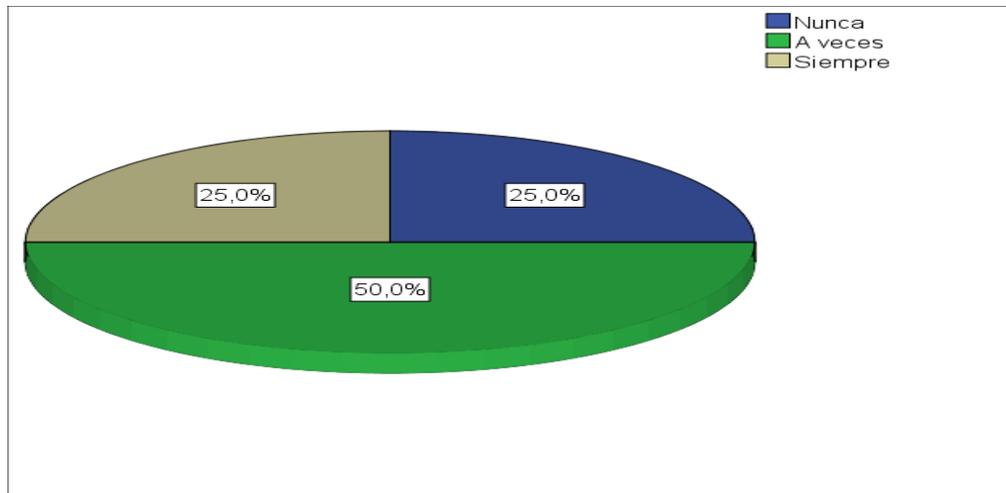
P12: En la empresa se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	25,0	25,0	25,0
	A veces	4	50,0	50,0	75,0
	Siempre	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°17

P12: En la empresa se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones



Fuente: Tabla N°17

Según la tabla N° 17 y el gráfico N° 17 respecto a la pregunta, En la empresa se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones; el 50% de los trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada responden que A veces, el 25.0% responde que Siempre y el 25.0 % responden que Nunca.

TABLA N°18

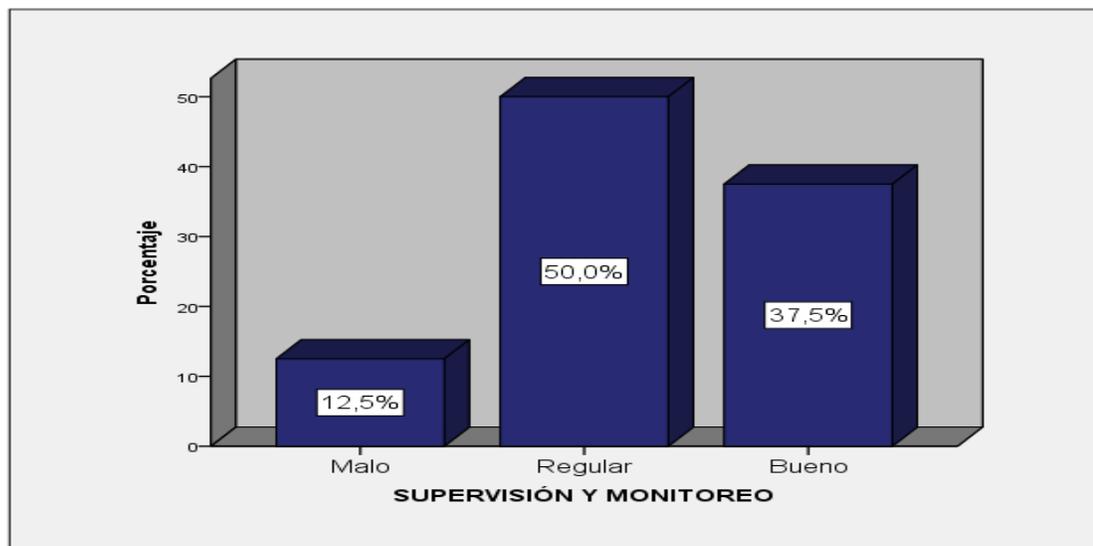
Nivel de la supervisión y monitoreo

SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	12,5	12,5	12,5
	Regular	4	50,0	50,0	62,5
	Bueno	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°18

Nivel de la supervisión y monitoreo



Fuente: Tabla N°18

Según la tabla N° 18 y el gráfico N° 18 respecto al nivel de Supervisión y monitoreo, el 50.0% tiene un Nivel Regular, el 37.5% tiene un Nivel Bueno y el 12.5% tiene un Nivel Malo.

TABLA N°19

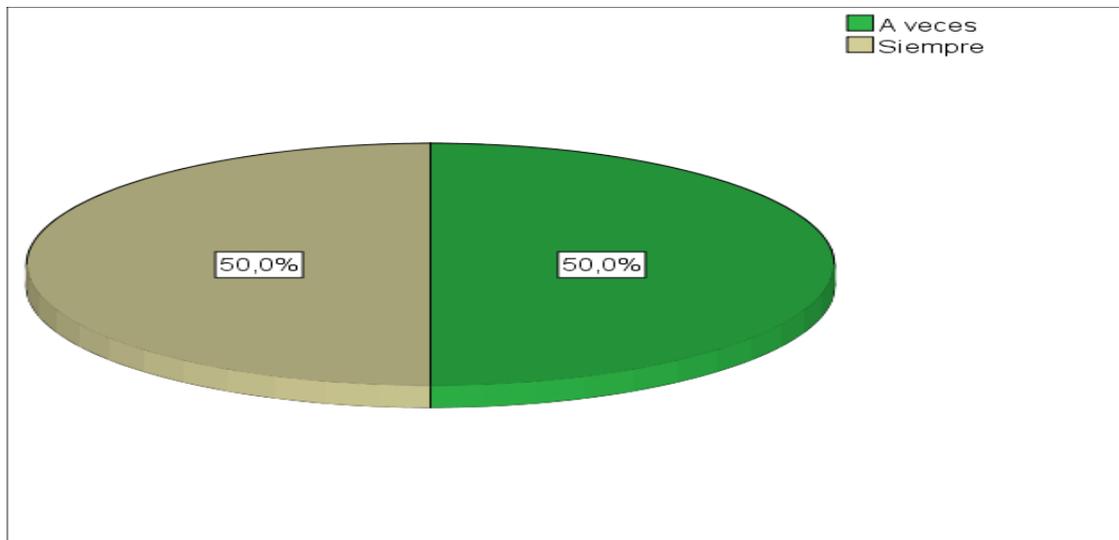
P13: En la empresa se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	00.0	00.0	50.0
	A veces	4	50,0	50,0	50,0
	Siempre	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°19

P13: En la empresa se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente



Fuente: Tabla N°19

De acuerdo la tabla N° 19 y el gráfico N° 19 respecto a la pregunta, En la empresa se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente; el 50% de los trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada responden que A veces y el 50.0 % responden que Siempre.

TABLA N°20

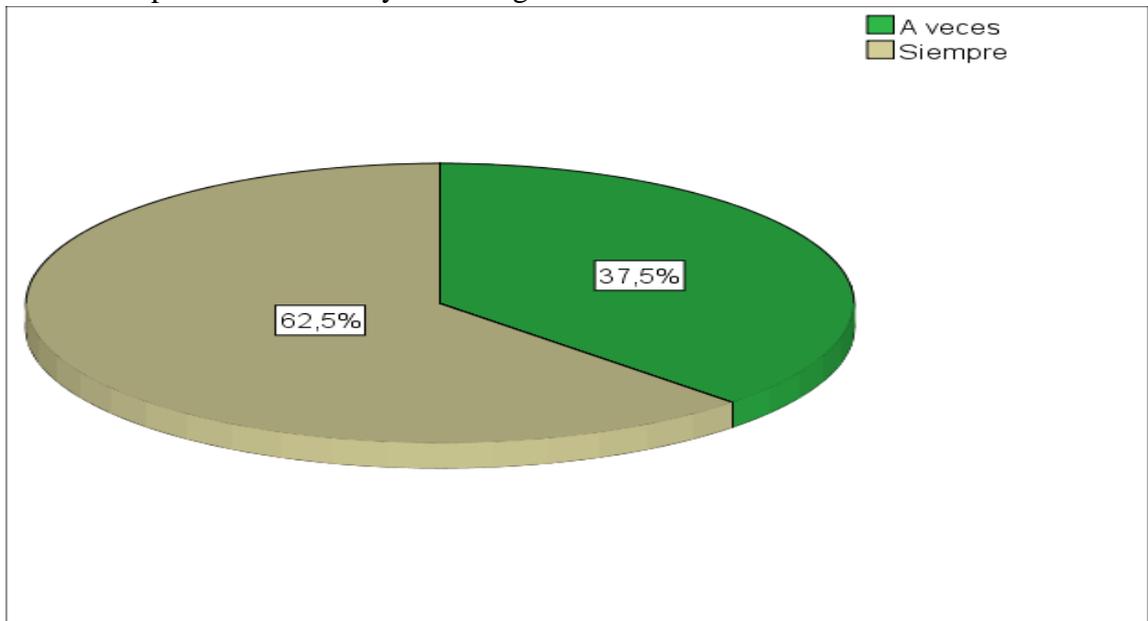
P14: En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diaria de la calidad de los platos elaborados y de los ingredientes e Insumos utilizados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	00,0	00,0	62,5
	A veces	3	37,5	37,5	37,5
	Siempre	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°20

P14: En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diaria de la calidad de los platos elaborados y de los ingredientes e Insumos utilizados



Fuente: Tabla N°20

Según la tabla N° 20 y el gráfico N° 20 respecto a la pregunta, En la empresa se aplica algún sistema de control y supervisión diaria de la calidad de los platos elaborados y de los ingredientes e Insumos utilizados; el 62.5% de los trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada responden que Siempre y el 37.5 % responden que A veces.

TABLA N°21

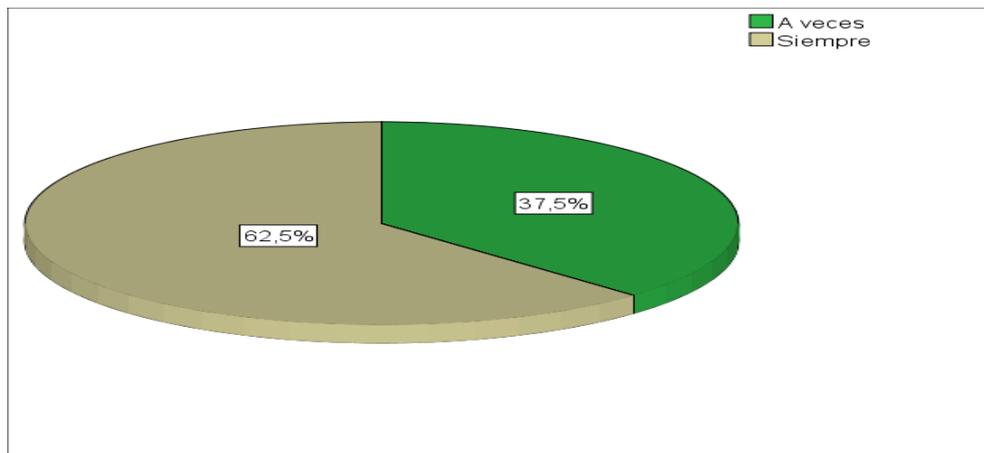
P15: En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	00,0	00,0	62,5
	A veces	3	37,5	37,5	37,5
	Siempre	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°21

P15: En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente



Fuente: Tabla N°21

Según la tabla N° 21 y el gráfico N° 21 respecto a la pregunta, En la empresa se controla eficazmente y supervisa el inventario físico de la cantidad de platos elaborados, así como de los ingredientes e insumos utilizados diariamente; el 62.5% de los trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada responden que Siempre y el 37.5 % responden que A veces.

TABLA N°22

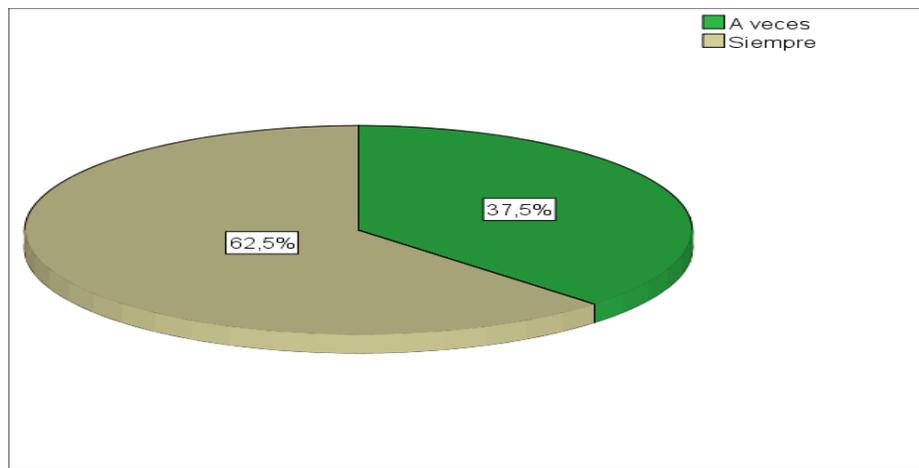
P16: En la empresa se realiza un control eficaz de egresos e ingresos de las operaciones comerciales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	00,0	00,0	62,5
	A veces	3	37,5	37,5	37,5
	Siempre	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°22

P16: En la empresa se realiza un control eficaz de egresos e ingresos de las operaciones comerciales



Fuente: Tabla N°22

Según la tabla N° 22 y el gráfico N° 22 respecto a la pregunta, En la empresa se realiza un control eficaz de egresos e ingresos de las operaciones comerciales; el 62.5% de los trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada responden que Siempre y el 37.5 % responden que A veces.

CUADRO 04

El control de interno en las principales áreas o actividades del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017.

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

06	¿Qué deficiencias tiene en caja la empresa?	Depende de la información que brinde el mozo. Si el mozo altera la información entonces en caja también incurre en el mismo error en perjuicio de la empresa
07	¿Porque no hay una adecuada recaudación en caja?	Porque no tiene la información de cocina de las salidas de los platos, solo cuenta con la información que brinda el mozo, lo cual constituye una de las mayores deficiencias.
08	¿Porque no se hacen liquidaciones diarias en la empresa?	Porque los platos se preparan a pedido, es decir no existen platos preparados, sino que se prepara solo a pedidos.
09	¿La empresa realiza depósitos en entidades financieras?	Si se realizan depósitos bancarios, el cual está representado por el ingreso por ventas.
10	¿Cómo se realiza las compras de ingredientes e insumos?	Algunas compras se realizan por pedidos y otros se compran diariamente en forma personalizada
11	¿Se realiza el Control de entrada y salida de efectivo?	Si se realiza a través de una libreta de apuntes.
12	¿En su empresa se realiza control de Suministros?	Generalmente solo se evita el gasto excesivo, pero no existe un mecanismo de control específico, tanto en el agua, luz, teléfono, etc.
	Personal	
13	¿Considera que los trabajadores reciben puntualmente sus salarios?	Todos los trabajadores reciben puntualmente sus salarios.
14	¿La totalidad de trabajadores de la empresa se encuentran en planillas?	Todos los trabajadores de la empresa se encuentran en planillas
15	¿La empresa realiza el pago del CTS correspondiente a los trabajadores?	Debido que todos los trabajadores se encuentran en planilla se realiza el pago del CTS respectivo para cada trabajador

16	¿Cuál es el sueldo mínimo y máximo de los trabajadores de la empresa?	El sueldo do minino que recibe un trabajador en mi empresa es 800 soles y el sueldo máximo es 2000 soles.
17	¿Cómo se lleva el control de asistencia en la empresa?	Si se lleva un control de asistencia, en forma manual, en un cuaderno de asistencia.
	Atención al cliente	
18	¿Considera que en la preparación de los platos se realiza eficazmente el control de los ingredientes?	No, porque se tiene control con en rendimientos aproximados de los ingredientes que en algunos casos no se cumplen y se gasta un poco más de lo previsto.
19	¿Considera que los mozos brindan eficazmente la información sobre pedidos y entrega de platos a los clientes para la elaboración de la factura o boleta respectiva?	No, porque requiere supervisión permanente, cuando se deja de hacerlo comienza las deficiencias de la información.
20	¿Su empresa realiza publicaciones en FACEBOOK?	Si porque cuenta con personal especializado en redes

FUENTE: Elaboración propia

O3: Realizar un análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú y el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017.

CUADRO N°05

Análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú, rubro restaurantes y el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017

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

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

	servicio de atención. Por consiguiente, esto genera posicionamiento debido a la información y el sabor de sus platos.	trabajadores a presentar ideas innovadoras para mejorar el control interno. Además no se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones de la empresa en sus diversas etapas.	de realidad
Supervisión y Monitoreo	Los resultados indican que el 93% de las empresas en investigación cuentan con extintores operativos vigentes y señalización de las zonas de escape y seguridad en caso de emergencia. En cumplimiento del D.L. Se pudo obtener información que sólo 10% de empresas en estudio mantienen a sus trabajadores registrados en el Ministerio de Trabajo (MTPE), el 77% mantiene algunos registrados. La mayoría presenta un control interno con algunas deficiencias en sus diversos procesos. Se concluye que el inadecuado control interno afecta negativamente sus resultados de gestión	En el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” E.I.R.L, a veces no se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente.	Coinciden porque presentan similitud de realidad

Fuente: Elaboración propia

O4: Elaborar propuesta de mejora del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017.

1.- Titulo_ Propuesta de mejora del sistema de registro de información de atención al cliente del Restaurant Cevichera EL TÍO JONY E.I.R.L.

2.- Introducción

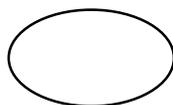
Después de determinar que la empresa restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, no se aplica adecuadamente mecanismos de control interno, así como no existe una adecuada información y comunicación para el control de las diversas operaciones, se propuso un diseño de sistema mejorado de control de registro de información de atención al cliente para un mejor control interno en el área de atención.

3.- Objetivo

Elaborar diagrama de flujo de datos para mejorar el registro de información del área de atención al cliente

4.- Simbología del diagrama de flujo de datos

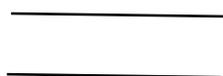
a.- Proceso



b.- Entidad



c.- Almacenamiento/ Registro de información



d. – Flujo de datos



5.- Sistema de registro de información mejorada de atención al cliente del Restaurant Cevichera EL TÍO JONY E.I.R.L.

5.1.- Componentes del diagrama de flujo de datos

Entidades:

- Clientes
- Cocina
- Tesorería

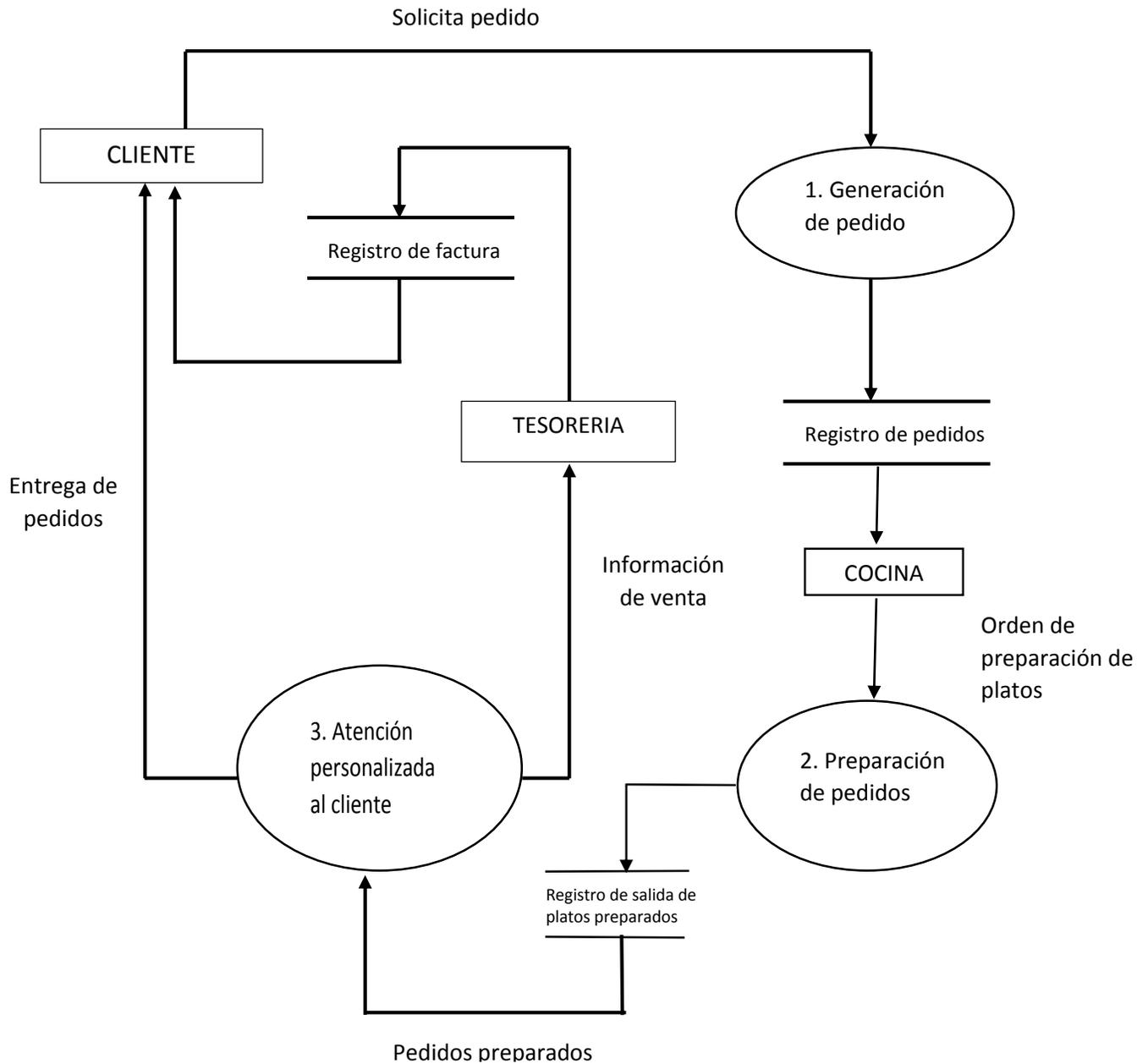
Almacenamiento/ Registro de información:

- Registro de pedido del cliente
- Registro de salida de platos de la cocina
- Registro de factura.

Procesos

- Generación de pedidos
- Preparación de pedidos
- Atención personalizada al cliente

5.2.- Diagrama de flujos de datos de sistema mejorado de registro de información de atención al cliente del Restaurant Cevichera cevichería EL TÍO JHONY E.I.R.L.



4.1. Análisis de Resultados

Respecto al primer objetivo específico, Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú, rubro restaurantes, 2017.

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

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

Además, las empresas deben preocuparse por sus clientes, que tengan la mejor atención y los mejores productos y esto solamente se logra con personal preparado. La manipulación de los productos, ingredientes por parte de los proveedores dista mucho de ser una manipulación de calidad. (Sánchez, 2014)

Finalmente se concluye que el público concurre a estos establecimientos por la calidad de la comida y el servicio de atención y eso genera posicionamiento debido a la información y el sabor de sus platos. (Yauri, 2016).

Respecto al segundo objetivo específico, Describir las características del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual De Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017, los resultados indican que se encuentra en nivel Regular (75.0%) y Bueno (25.0%).

A continuación se realiza una descripción del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” E.I.R.L. de la ciudad de Sullana, considerando las características del sistema COSO:

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

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

Respecto a la dimensión Actividades De Control, los resultados indican que se encuentra en nivel Regular (37.5%), Bueno (37.5%) y Malo (25.0%). Así mismo en el análisis por preguntas encontramos que no se aplica mecanismos

eficaces del control interno en las diversas operaciones comerciales como compra de ingredientes, producción y venta de platos, Además en la empresa no tienen mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa

Respecto a la dimensión Información Y Comunicación, los resultados indican que se encuentra en nivel Regular (50.0%), Malo (37.5%) y Bueno (12.5%). Así mismo en el análisis de resultados encontramos que en la empresa no se promueve en los trabajadores la presentación de ideas innovadoras para mejorar el control interno y además no se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades de los trabajadores para el control interno eficaz en las operaciones

Respecto a la dimensión Supervisión Y Monitoreo, los resultados indican que se encuentra en nivel Regular (50.0%), Bueno (37.5%) y Malo (12.5%). Así mismo en el análisis por preguntas encontramos que en la empresa a veces no se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente.

Respecto al análisis de las principales actividades de la empresa del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” E.I.R.L. de la ciudad de Sullana tenemos que en el área de tesorería presenta deficiencias en el control de las compra de ingredientes para la preparación de los platos porque a algunos proveedores no entregan boleta o factura por ser informales, así como por la variabilidad de los precios, Además las compras de ingredientes se realizan por pedidos y otros se compran diariamente en forma personalizada. Así mismo, el área de tesorería presenta deficiencias en la recaudación del ingreso en la atención al cliente por la falta de fiabilidad de la información que se le brinda. Además existen deficiencias en la caja porque depende de la información que brinda el mozo, y si el mozo altera la información entonces en caja también incurre en el mismo error en perjuicio de la empresa. También en la empresa no hay una adecuada recaudación en caja porque no tiene la información de cocina de las salidas de los platos, solo cuenta con la información que brinda el mozo, lo cual constituye una de las mayores

deficiencias. Sin embargo la empresa si realiza depósitos bancarios, el cual está representado por el ingreso por ventas. Además la empresa si tiene un control de entrada y salida de efectivo que se realiza a través de una libreta de apuntes. Asimismo en la empresa no se realizan liquidaciones diarias, porque los platos se preparan a pedido es decir no existen platos preparados, sino que se prepara solo a pedidos. También no se realiza un control de suministros porque generalmente solo se evita el gasto excesivo, no existe un mecanismo de control específico, tanto en el agua, luz, teléfono, etc. Respecto al área de personal, el propietario manifiesta que todos los trabajadores se encuentran en planilla, los tienen al día en su remuneración, realiza el pago del CTS y el sueldo mínimo es 850 soles y el sueldo máximo es 2000 soles. También en la empresa si se lleva un control de asistencia, en forma manual, en un cuaderno de asistencia. Asimismo, en el área de atención al cliente se presentan dificultades para el control de los ingredientes en el área de la cocina y en la entrega de la información de pedido y entrega de platos, lo cual significa que no existe congruencia en la información. Además la empresa si realiza publicaciones en FACEBOOK porque cuenta con personal especializado en redes, asimismo cuenta con seguridad en la puerta de ingreso para cuidar los bienes de la empresa como las pertenencias de los clientes

Respecto al tercer objetivo específico, realizar un análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú y el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017.

Respecto al ambiente de control

En el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual De Responsabilidad Limitada, A veces no se establece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo, además no se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los trabajadores y no comunican claramente

mecanismos/procedimientos, políticas, objetivos etc. De control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta). También los trabajadores no aplican responsablemente sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el desempeño de su trabajo.

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

Respecto a evaluación de riesgo

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

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

Respecto a actividades de control

En el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual De Responsabilidad Limitada, A veces no se aplica mecanismos eficaces del control interno en las diversas operaciones comerciales (compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos. Además en la empresa no se utiliza mecanismos eficaces de control interno para un mejor manejo de los insumos e ingredientes para la producción de los platos. En la empresa no realizan operación de mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa.

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

Respecto a la información y comunicación

En el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual De Responsabilidad Limitada, A veces no ayudan a los trabajadores a presentar ideas innovadoras para mejorar el control interno. Además no se promueve la comprensión de los objetivos, mecanismos y responsabilidades individuales para el control interno eficaz en las operaciones.

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

Respecto a la Supervisión y monitoreo

En el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual De Responsabilidad Limitada, a veces no se controla eficazmente y supervisa la cantidad de ventas que realiza diariamente.

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

Respecto al cuarto objetivo, elaborar propuesta de mejora del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017

El diseño de sistema mejorado de control del registro de información de atención al cliente tiene por finalidad mejorar el control en el área de atención del restaurante, en el cual existirán dos bases de datos, el registro de pedido que se realiza en el área de preparación y el registro de la factura que se realiza en el área de administración las mismas que podrán ser cotejadas para un mejor control de la salida de platos del área de preparación y de la entrega al cliente por parte de los mozos.

V. CONCLUSIONES

5.1 Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes, año 2017.

- La mayoría (>75%) de las empresas del sector servicio presentan un control interno con algunas deficiencias en sus diversos procesos. (Carhuachinchay, 2016)
- También hay empresas que se rehúsan a modernizar sus restaurantes, porque piensan que los turistas buscan sitios rústicos y comidas artesanales, y esto impide a que apliquen mecanismos de control interno en los restaurantes. Además hay restaurantes que cuentan con almacenes que no cumplen con las normas básicas tales como ventilación y luz, salida de emergencia, etc. (Domínguez, 2016)
- Finalmente se concluye, que los restaurantes deben preocuparse por sus clientes, que tengan la mejor atención y los mejores productos. (Sánchez, 2014)

5.2 Describir las características del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017.

- El nivel de la descripción de las características de control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual De Responsabilidad Limitada, es en su mayoría es Regular (87.5%), dado que no se establece y comunica claramente los valores que los trabajadores de la empresa deben practicar cuando realiza su trabajo, además no se establece y comunica claramente las funciones y responsabilidades de los trabajadores y no comunican claramente mecanismos procedimientos, políticas, objetivos de control interno de las operaciones comerciales de la empresa (compra, producción, y venta). Asimismo,

no se especifica claramente la necesidad de reportar la información de las deficiencias que ocurren en el desarrollo de las operaciones para facilitar la identificación de riesgos.

- No se identifican y analizan periódicamente los riesgos en la compra de insumos e ingredientes, producción y venta de platos; debido a que no hay mecanismos de control interno en las diversas operaciones comerciales.
- En el área de tesorería existen deficiencias en la recaudación de dinero , ya que no se cuenta con información precisa con respecto a la salida de platos preparados. Por otra parte si realizan reportes de liquidaciones de ingresos y egresos de dinero en forma diaria, una parte del dinero recaudado es depositado en una cuenta de Caja Municipal de Ahorros y Crédito Sullana y la otra parte se recepción en caja chica por el monto de s/600, para realizar las compras de los ingredientes diarios.
- Con lo que respecta al área de compras existen deficiencias, ya que las compras se realizan en forma personalizada y los proveedores son mayormente informales por lo que no emiten comprobantes de pago (boletas y facturas) y los precios de los productos varían continuamente.
- En el área de personal se determinó que todos los trabajadores están en planillas, les pagan su remuneración puntual, la empresa paga CTS y el sueldo mínimo es de 850 y el sueldo máximo es 2000 soles, también en la empresa si se lleva un control de asistencia, en forma manual, en un cuaderno de asistencia.
- Así mismo en el área de atención al cliente existen deficiencias en el control de ingredientes y la información para el registro de pedidos y entrega de platos preparados.
- Una de las fortalezas de la empresa es realizar publicidad en el FACEBOOK porque cuenta con personal especializado en redes.
- Asimismo hay personal que brinda seguridad en la puerta de ingreso para cuidar los bienes de la empresa y las pertenencias de los clientes.

5.3 Realizar un análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú y el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017.

Después de realizar la comparación entre los resultados obtenidos del objetivo 1 y 2 se concluye que el restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada coincide con la realidad de las micro y pequeñas empresas de servicio a nivel nacional.

- Coincide en que no cuentan con personas capacitadas para realizar una buena atención al cliente.
- Coincide que el control interno en las diferentes áreas como: Caja, cocina y procesos de compra son deficientes.
- Coincide que tiene a sus trabajadores registrados en planilla y que cuentan con sus beneficios de acuerdo a ley.
- Coincide en que no se lleva un adecuado control en lo que respecta a ingredientes para la preparación de platos.
- Coincide en que las empresas deben preocuparse para brindar a sus clientes una mejor atención y un producto de calidad.

5.4 Elaborar propuesta de mejora del control interno del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017.

Se presentó una propuesta e mejora que consiste en un sistema mejorado de control de registro de información de atención al cliente, el cual ayudara mejorar el control interno en el área de atención del restaurante, estableciendo registros de información de pedidos y entrega de platos. Así de esta manera se podrán ser cotejadas ambos registros para un mejor control interno el cual se detalla a en la pag.62 hasta la pag.64.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J. (2006). Auditoría y control interno. Editorial cultura S.A. Madrid - España
- Álvarez, M. y Durán, J. (2009). Manual de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Una contribución a la mejora de los sistemas de información y el desarrollo de las políticas públicas. México
- Álvarez, O. (2007), Auditoria gubernamental- técnicas y procedimientos. Editorial el pacifico. Lima-Perú.
- Armenta E. (2009). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. México.
- Bacallao, M. (2009). "Génesis del Control Interno" en Contribuciones a la Economía. Documento disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2009a/>.
- Bravo, M. (2002). Auditoría Integral. Editora Fecat. Lima- Perú.
- Briceño M. & Hoyos O. (2012). Diccionario técnico contable. Segunda Edición. Editorial LEGIS. Colombia.
- Carhuachinchay, N. (2016), en su tesis titulado “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 20152”, realizada en la Universidad católica los ángeles de Chimbote, Piura-Sullana.
- Cordera, M. (2012). Diccionario de Contabilidad (Segunda ed.). Madrid, España: Torrolodones.
- Creswell, J. (2008). Diseño de investigación. Aproximaciones cualitativas y cuantitativas. Sage. Universidad de Buenos Aires.
- Domínguez, A. (2016), en su tesis titulada “Los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, año 20152”, realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura-Perú
- Estupiñan, R (2002). Control interno y fraudes. ECOE Ediciones. Primera Edición.
- Fonseca, O. (2007). Auditoria Gubernamental Moderna. Editorial enlace

- González Aguilar y Cabrale Serrana:(2010) Evaluación del Sistema de Control Interno en La UBPC Yamaquelles, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2010d/796/
- González, A. et al. (2002). Factores Determinantes De La Rentabilidad Financiera De Las PYMES. Revista Española De Financiación Y Contabilidad.
- Instituto Auditores Internos De España- Coopers & Lybrand, Sa. (1997). Los nuevos conceptos del control interno- Informe COSO- Madrid.
- Lundberg, D y Walker, J (1993) the restaurant: From concept to operation. New York
- Mantilla B., COSO (2007). Control Interno Informe.
- Mantilla, S. (2005). Control Interno: Informe coso. ECOE Ediciones. Bogotá.
- Martínez, R. (2016) “calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016”, Universidad católica los Ángeles de Chimbote.
- Morán, A. (2009). Diccionario de contabilidad, Auditoría y Control de Gestión. ECOBOOK.
- Perdomo, A. (2000). Fundamentos del control interno. Novena Edición. México: Editorial ECAFSA.
- Sánchez, J. (2014) “gestión de calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las mypes rubro restaurantes- provincia de Trujillo año 2013”, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú.
- Sarmiento M. (2011). Investigación: “Sistema de Control Interno para mejorar Rentabilidad en las Empresas Comerciales del distrito de Nuevo Chimbote”.
- Yarasca, P. (2006). Fundamentos con un enfoque moderno. Lima – Perú.
- Yauri, A. (2016) “Plan de negocios aplicado a la implementación de un restaurante De carnes al cilindro en el distrito Los Olivos “Universidad nacional mayor de san marcos en Lima.

ANEXOS
ANEXO N° 01

CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES DE LA EMPRESA

Código:

Fecha:

INSTRUCCIÓN

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

1= Nunca 2= A veces 3= Siempre

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

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

ESCALA DEL CONTROL INTERNO

componentes	Malo	Regular	Bueno
Ambiente de control	4 - 8	9 - 10	11 - 12
Evaluación de riesgos	3 - 5	6 - 7	8 - 9
Actividad de control	3 - 5	6 - 7	8 - 9
Información y comunicación	2 - 3	4 - 5	6 - 6
monitoreo	4 - 8	9 - 10	11 - 12
total	16 - 35	36 - 42	43 - 48

ANEXO 02

CONSOLIDADO DE CUESTIONARIO APLICADO

N°	P01	P02	P03	P04	Ambiente De Control	P05	P06	P07	Evaluación Del Riesgo	P08	P09	P10	Actividades De Control	P11	P12	Información Y Comunicación	P13	P14	P15	P16	Superviso Y Monitoreo	Total Control Interno
01	2	2	2	2	8	2	2	3	7	2	2	3	7	3	3	6	3	2	2	3	10	38
02	3	2	2	2	9	3	3	3	9	2	2	2	6	3	2	5	3	3	3	3	12	41
03	2	2	3	2	9	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	4	2	3	3	2	10	38
04	3	3	3	3	12	2	2	2	6	3	3	3	9	2	1	3	3	2	2	3	10	40
05	3	3	2	3	11	1	2	2	5	1	1	2	4	1	2	3	2	3	3	3	11	34
06	2	2	3	3	10	2	3	2	7	3	3	2	8	2	2	4	2	2	2	2	8	37
07	3	3	2	2	10	3	2	3	8	2	2	2	6	1	1	2	2	3	3	2	10	36
08	2	3	3	3	11	2	1	1	4	2	2	1	5	2	3	5	3	3	3	3	12	37

1= Nunca

2= A veces

3= Siempre

Fuente= Cuestionario aplicado

ANEXO N° 03

Estadísticos de fiabilidad del Cuestionario

Alfa de Cronbach	Puntaje	N of Ítems
Control Interno	0,722	16

ANEXO N° 04

**GUIA DE ENTREVISTA PARA REPRESENTANTE DEL RESTAURANT
CEVICHERÍA EL TÍO JHONY E.I.R.L.**

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

06	¿Qué deficiencias tiene en caja la empresa?	Depende de la información que brinde el mozo. Si el mozo altera la información entonces en caja también incurre en el mismo error en perjuicio de la empresa
07	¿Porque no hay una adecuada recaudación en caja?	Porque no tiene la información de cocina de las salidas de los platos, solo cuenta con la información que brinda el mozo, lo cual constituye una de las mayores deficiencias.
08	¿Porque no se hacen liquidaciones diarias en la empresa?	Porque los platos se preparan a pedido, es decir no existen platos preparados, sino que se prepara solo a pedidos.
09	¿La empresa realiza depósitos en entidades financieras?	Si se realizan depósitos bancarios, el cual está representado por el ingreso por ventas.
10	¿Cómo se realiza las compras de ingredientes e insumos?	Algunas compras se realizan por pedidos y otros se compran diariamente en forma personalizada
11	¿Se realiza el Control de entrada y salida de efectivo?	Si se realiza a través de una libreta de apuntes.
12	¿En su empresa se realiza control de Suministros?	Generalmente solo se evita el gasto excesivo, pero no existe un mecanismo de control específico, tanto en el agua, luz, teléfono, etc.
	Personal	
13	¿Considera que los trabajadores reciben puntualmente sus salarios?	Todos los trabajadores reciben puntualmente sus salarios.
14	¿La totalidad de trabajadores de la empresa se encuentran en planillas?	Todos los trabajadores de la empresa se encuentran en planillas
15	¿La empresa realiza el pago del CTS correspondiente a los trabajadores?	Debido que todos los trabajadores se encuentran en planilla se realiza el pago del CTS respectivo para cada trabajador

16	¿Cuál es el sueldo mínimo y máximo de los trabajadores de la empresa?	El sueldo do minino que recibe un trabajador en mi empresa es 800 soles y el sueldo máximo es 2000 soles.
17	¿Cómo se lleva el control de asistencia en la empresa?	Si se lleva un control de asistencia, en forma manual, en un cuaderno de asistencia.
	Atención al cliente	
18	¿Considera que en la preparación de los platos se realiza eficazmente el control de los ingredientes?	No, porque se tiene control con en rendimientos aproximados de los ingredientes que en algunos casos no se cumplen y se gasta un poco más de lo previsto.
19	¿Considera que los mozos brindan eficazmente la información sobre pedidos y entrega de platos a los clientes para la elaboración de la factura o boleta respectiva?	No, porque requiere supervisión permanente, cuando se deja de hacerlo comienza las deficiencias de la información.
20	¿Su empresa realiza publicaciones en FACEBOOK?	Si porque cuenta con personal especializado en redes



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CPC Eda Sernaqué Sernaqué con DNI N° 02615067 Magister en Gestión Pública, de profesión Contadora Pública, desempeñándome actualmente como Contadora en forma Independiente.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INDICADORES	DEFICIE NTE	ACEPTA BLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELE NTE
1. Claridad				x	
2. Objetividad				x	
3. Actualidad				x	
4. Organización				x	
5. Suficiencia				x	
6. Intencionalidad				x	
7. Consistencia				x	
8. Coherencia				x	
9. Metodología				x	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Sullana a los 21 días del mes de Agosto del dos mil diecisiete.

Mgtr. : Eda Sernaqué Sernaqué
DNI : 02615067
Especialidad : Gestión Pública
E-mail : sseda50@hotmail.com


Magister CPC. Eda Sernaqué Sernaqué



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

TÍTULO: "Caracterización Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas De Servicios Del Perú. Caso Restaurante Cevichería El Tío Jhony Empresa Individual De Responsabilidad Limitada De La Ciudad De Sullana y Propuesta de Mejora, Año 2017".

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																										

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO "

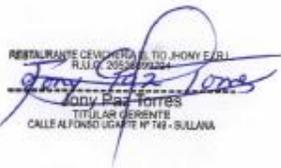
El que suscribe gerente propietario de la Empresa RESTAURANTE CEVICHERIA EL TIO JHONY E.I.R.L., con RUC N° 20526699794, ubicada en la Calle Alfonso Ugarte N° 749 de la ciudad de Sullana.

HACE CONSTAR

Que **bajo mi consentimiento** el Br. Fernando Rivera Farfán ha aplicado en mi empresa los instrumentos con la finalidad de realizar la investigación denominada "CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU, CASO RESTAURANTE CEVICHERIA EL TIO JHONY EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA, AÑO 2017".

Se expide el presente documento a solicitud del interesado.

Sullana, 02 de Julio del año 2017

RESTAURANTE CEVICHERIA EL TIO JHONY E.I.R.L.
RUC N° 20526699794

Tony Paz Torres
TITULAR GERENTE
CALLE ALFONSO UGARTE N° 749 - SULLANA