



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA
EMPRESA EL BUEN PALADAR II PIURA - 2019**

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

AUTOR

MORALES BERECHÉ KARINA

ORCID: 0000-0002-1402-5060

ASESOR

MANRIQUE PLÁCIDO JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA
EMPRESA EL BUEN PALADAR II PIURA - 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PUBLICO**

AUTOR

MORALES BERECHÉ KARINA

ORCID: 0000-0002-1402-5060

ASESOR

MANRIQUE PLÁCIDO JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2022

TITULO DE LA TESIS

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA
EMPRESA EL BUEN PALADAR II**

PIURA - 2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

MORALES BERECHÉ KARINA

ORCID: 0000-0002-1402-5060

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Piura, Perú

ASESOR

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Contabilidad, Piura, Perú

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID. 0000-0003-3776-2490

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID. 0000-0002-0762-4057

Yepez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID. 0000-0001-6732-7890

HOJA Y FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

DR. ESPEJO CHACÓN LUIS FERNANDO

PRESIDENTE

MGTR. BAILA GEMIN JUAN MARCO

MIEMBRO

MGTR. YEPEZ PRETEL NIDIA ERLINDA

MIEMBRO

MGTR. MANRIQUE PLÁCIDO JUANA MARIBEL

ASESOR

HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA

Al finalizar este trabajo quiero agradecer a Dios por todas sus bendiciones, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser mi apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Sin embargo, merece mi reconocimiento especial a mi madre por ser mi principal motivo para alcanzar mis sueños, ya que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible y a la misma vez por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me ha inculcado.

A los profesores de la carrera Universitaria, y en especial al asesor por su constante orientación y apoyo en mis inicios de mi carrera y en la elaboración de mi Tesis y también a la Universidad a Los Ángeles de Chimbote por el recibimiento en su establecimiento de estudio y los propietarios de las MYPE por la información en la cual me brindaron para la realización de mi presente estudio.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con mucho amor y gratitud principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de indagación, tuvo como objetivo general, Identificar los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Restaurante EL BUEN PALADAR II, Piura – 2019. La investigación se desarrolló usando la metodología de diseño no experimental, transicional, descriptivo y la población de la investigación está conformada por una MYPE. Se aplicó como instrumento de recolección de datos una encuesta de 37 preguntas mediante el instrumento del cuestionario, el cual se aplicó a los socios y a su personal que labora en la empresa, está conformada por 8 trabajadores en la cual los resultados más relevantes fueron que el 75% de los encuestados afirmaron que el establecimiento si ofrecieron normas de control interno dentro del restaurante estimulando así las buenas prácticas en el desarrollo de las actividades. Se afirmó que el 88% del personal encuestados afirmaron que si existió una persona responsable para cada labor. Se identificó las siguientes oportunidades: En la empresa si cumplió con una persona responsable capacitado para las decisiones económicas de la empresa. Se detectó las siguientes debilidades: El lugar de almacén no se adecuó y no contó con un sistema para entradas y salidas de suministro y/o mercadería. Se concluyó que con la implementación de un control interno en la organización si estimuló a las buenas prácticas y se mejoró el funcionamiento de la empresa para el beneficio de los trabajadores. Así mismo se podrían evitar fraudes y equivocaciones en un futuro, esto será muy beneficioso para el crecimiento de la empresa.

Palabra Clave: Control Interno, Empresa, Propuesta de Mejora

ABSTRACT

The general objective of this research work was to identify the relevant factors of internal control that improve the possibilities of the company Restaurante EL BUEN PALADAR II, Piura - 2019. The research was developed using the non-experimental, transitional, descriptive design methodology and the research population is made up of an MYPE. A survey of 37 questions was applied as a data collection instrument through the questionnaire instrument, which was applied to the partners and their personnel who work in the company, it is made up of 8 workers in which the most relevant results were that the 75% of those surveyed stated that the establishment did offer internal control standards within the restaurant, thus stimulating good practices in the development of activities. It was stated that 88% of the staff surveyed stated that there was a person responsible for each task. The following opportunities were identified: In the company if you met a responsible person trained for the economic decisions of the company. The following weaknesses were detected: The warehouse location was not adequate and did not have a system for inputs and outputs of supply and/or merchandise. It was concluded that with the implementation of an internal control in the organization it stimulated good practices and improved the operation of the company for the benefit of the workers. Likewise, fraud and mistakes could be avoided in the future, this will be very beneficial for the growth of the company.

Keyword: Internal Control, Company, Improvement Proposal

CONTENIDO

1. TITULO DE LA TESIS	i
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT	v
6. CONTENIDO... ..	vii
7. INDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.REVISIÓN DE LITERATURA.....	23
2.1. Antecedentes.....	23
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	24
2.1.3. Antecedentes Regionales.....	26
2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
2.2.1. Marco Teórico.....	29
2.2.2. Marco Conceptual.....	29
2.2.3. Caso en Estudio.....	35
III. HIPÓTESIS	37
IV. METODOLOGÍA.....	38
4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	38
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38

4.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	39
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS...	39
4.5. PLAN DE ANÁLISIS	39
4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA	40
4.7. PRINCIPIOS ÉTICOS...	41
V. RESULTADOS.....	42
5.1. RESULTADOS.....	42
5.1.1. Según el objetivo específico 1:.....	42
5.1.2. Según el objetivo específico 2:	79
5.1.3. Según el objetivo específico 3.....	:90
5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS	95
5.2.1. Según el objetivo específico 1:	95
5.2.2. Según el objetivo específico 2:	103
5.2.3. Según el objetivo específico 3:	109
VI. CONCLUSIONES	112
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	122
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	122
ANEXOS	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Las decisiones económicas son tomadas por el dueño o se maneja de manera arbitraria en el restaurante?	28
Tabla 2: ¿La gestión en el restaurante se maneja de manera empírica o se utiliza información financiera para la toma de decisiones?	29
Tabla 3: ¿El restaurante cuenta con un Organigrama?	30
Tabla 4: ¿Considera que aplicando el control interno en el restaurante estimularía las buenas prácticas en el desarrollo de sus actividades?	31
Tabla 5: ¿Considera que aplicando el control interno en el restaurante ayudaría a evitar posibles fraudes en sus operaciones diarias?.....	32
Tabla 6: ¿Considera usted que su personal está altamente calificado para el desarrollo de sus actividades en cada área?.....	33
Tabla 7: ¿El restaurante cuenta con certificado de Defensa Civil?	34
Tabla 8: ¿El restaurante cuenta con personal para el reemplazo de algún compañero .que le haya sucedido un percance o accidente grave?	35
Tabla 9: ¿El restaurante lleva un control de los ingresos de caja?	36
Tabla 10: ¿Con que formato el restaurante lleva su control de registro de ingreso de caja?	37
Tabla 11: ¿Qué tipo de comprobantes de pago emite el restaurante?	38
Tabla 12: ¿En el restaurante utilizan un sistema de control en el área de almacén?.....	39
Tabla 13: ¿En el restaurante cuenta con un almacén adecuado para la ubicación de los insumos?.....	40
Tabla 14: ¿El área de almacén es manejado por una persona responsable o indistintamente por las personas que atiende?.....	41

Tabla 15: ¿En el restaurante cuenta con inventario valorizado de las existencias en almacén?	42
Tabla 16: ¿El restaurante se cerciora de que las compras a los proveedores estén seleccionadas y sean tan buenos en lo que respecta a calidad, precios?.....	43
Tabla 17: ¿Existe en el restaurante un cronograma de pagos de factura por las compras realizadas en el día?	44
Tabla 18: ¿Hay personal en el restaurante encargado de realizar o preparar las solicitudes de compra o son realizadas verbalmente?	45
Tabla 19: ¿En el restaurante se aplica algún sistema de control y supervisión diario de la calidad de los platos elaborados de los ingredientes utilizados?.....	46
Tabla 20: ¿En el restaurante se verifica el orden y la limpieza en el área de consumo y preparación de los alimentos?.....	47
Tabla 21: ¿En el restaurante cuenta con buenas condiciones de iluminación en toda la instalación?	48
Tabla 22: ¿En el restaurante cuenta con el uso de redes sociales (página web, Facebook) para promocionar sus productos que ofrece?.....	49
Tabla 23: ¿La empresa realiza mantenimientos mensuales o trimestrales en las distintas zonas de preparación de alimentos, sistema eléctrico, sistema de ventilación, servicios sanitarios etc.?.....	50
Tabla 24: ¿La documentación realizada en el arqueo de caja llega oportunamente a la semana, al mes al contador del restaurante?	51
Tabla 25: ¿Las operaciones que realiza el restaurante cuenta con la debida documentación que la respalda?	52
Tabla 26: ¿En el restaurante está cumpliendo con los pagos de impuesto a SUNAT en el tiempo que establece la ley?.....	53

Tabla 27: ¿En el restaurante cuenta con un manual de procedimientos contables?	54
Tabla 28: ¿En el restaurante ofrecen un servicio amable y personalizado al cliente?...55	
Tabla 29: ¿Tienen siempre presente los consejos que les dan a sus clientes?	56
Tabla 30: ¿Muestran el lugar con cortesía y esperan que elijan donde desean comer?	57
Tabla 31: ¿En el restaurante reserva y controlan el material de uso en la cocina, comunicando cualquier incidencia al respecto?.....	58
Tabla 32: ¿En el restaurante controlan y cuidan la conservación y aprovechamiento de los productos o insumos a su disposición?.....	59
Tabla 33: ¿Colaboran los operadores de cocina en la planificación de menú y cartas?	60
Tabla 34: ¿En el restaurante atienden las solicitudes del cliente sirviendo de manera correcta los productos?.....	61
Tabla 35: ¿En el restaurante los meseros tienen conocimiento de todos los platillos de la carta?	62
Tabla 36: ¿En el restaurante velan por las instalaciones si se encuentran en perfecto estado de orden y limpieza?	63
Tabla 37: ¿En el restaurante elaboran un listado de productos y materiales de limpieza requeridos para el mantenimiento del restaurante?.....	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: ¿Las decisiones económicas son tomadas por el dueño o se maneja de manera arbitraria en el restaurante?	28
Gráfico N° Tabla 2: ¿La gestión en el restaurante se maneja de manera empírica o se utiliza información financiera para la toma de decisiones?.....	29
Gráfico N° Tabla 3: ¿El restaurante cuenta con un Organigrama?.....	30
Gráfico N° Tabla 4: ¿Considera que aplicando el control interno en el restaurante estimularía las buenas prácticas en el desarrollo de sus actividades?.....	31
Gráfico N° Tabla 5: ¿Considera que aplicando el control interno en el restaurante ayudaría a evitar posibles fraudes en sus operaciones diarias?	32
Gráfico N° 6: ¿Considera usted que su personal está altamente calificado para el desarrollo de sus actividades en cada área?.....	33
Gráfico N° 7: ¿El restaurante cuenta con certificado de Defensa Civil?	34
Gráfico N° 8: ¿El restaurante cuenta con personal para el reemplazo de algún compañero que le haya sucedido un percance o accidente grave?	35
Gráfico N° 9: ¿El restaurante lleva un control de los ingresos de caja?	36
Gráfico N° 10: ¿Con que formato el restaurante lleva su control de registro de ingreso de caja?	37
Gráfico N° 11: ¿Qué tipo de comprobantes de pago emite el restaurante?.....	38
Gráfico N° 12: ¿En el restaurante utilizan un sistema de control en el área de almacén?.....	39
Gráfico N° 13: ¿En el restaurante cuenta con un almacén adecuado para la ubicación de los insumos?	40
Gráfico N° 14: ¿El área de almacén es manejado por una persona responsable o indistintamente por las personas que atiende?.....	41

Gráfico N° 15: ¿En el restaurante cuenta con inventario valorizado de las existencias en almacén?.....	42
Gráfico N° 16: ¿El restaurante se cerciora de que las compras a los proveedores estén seleccionadas y sean tan buenos en lo que respecta a calidad, precios?.....	43
Gráfico N° 17: ¿Existe en el restaurante un cronograma de pagos de factura por las compras realizadas en el día?.....	44
Gráfico N° 18: ¿Hay personal en el restaurante encargado de realizar o preparar las solicitudes de compra o son realizadas verbalmente?.....	45
Gráfico N° 19: ¿En el restaurante se aplica algún sistema de control y supervisión diario de la calidad de los platos elaborados de los ingredientes utilizados?.....	46
Gráfico N° 20: ¿En el restaurante se verifica el orden y la limpieza en el área de consumo y preparación de los alimentos?.....	47
Gráfico N° 21: ¿En el restaurante cuenta con buenas condiciones de iluminación en toda la instalación?.....	48
Gráfico N° 22: ¿En el restaurante cuenta con el uso de redes sociales (página web, Facebook) para promocionar sus productos que ofrece?.....	49
Gráfico N° 23: ¿La empresa realiza mantenimientos mensuales o trimestrales en las distintas zonas de preparación de alimentos, sistema eléctrico, sistema de ventilación, servicios sanitarios etc.?.....	50
Gráfico N° 24: ¿La documentación realizada en el arqueo de caja llega oportunamente a la semana, al mes al contador del restaurante?.....	51
Gráfico N° 25: ¿Las operaciones que realiza el restaurante cuenta con la debida documentación que la respalda?.....	52
Gráfico N° 26: ¿En el restaurante está cumpliendo con los pagos de impuesto a SUNAT en el tiempo que establece la ley?.....	53

Gráfico N° 27: ¿En el restaurante cuenta con un manual de procedimientos contables?	54
Gráfico N° 28: ¿En el restaurante ofrecen un servicio amable y personalizado al cliente?.....	55
Gráfico N° 29: ¿Tienen siempre presente los consejos que les dan a sus clientes?	56
Gráfico N° 30: ¿Muestran el lugar con cortesía y esperan que elijan donde desean comer?	57
Gráfico N° 31: ¿En el restaurante reserva y controlan el material de uso en la cocina, comunicando cualquier incidencia al respecto?	58
Gráfico N° 32: ¿En el restaurante controlan y cuidan la conservación y aprovechamiento de los productos o insumos a su disposición?.....	59
Gráfico N° 33: ¿Colaboran los operadores de cocina en la planificación de menú y cartas?.....	60
Gráfico N° 34: ¿En el restaurante atienden las solicitudes del cliente sirviendo de manera correcta los productos?.....	61
Gráfico N° 35: ¿En el restaurante los meseros tienen conocimiento de todos los platillos de la carta?.....	62
Gráfico N° 36: ¿En el restaurante velan por las instalaciones si se encuentran en perfecto estado de orden y limpieza?	63
Gráfico N° 37: ¿En el restaurante elaboran un listado de productos y materiales de limpieza requeridos para el mantenimiento del restaurante?.....	64

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 CONTROL INTERNO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA	65
CUADRO N° 2 CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DEL PERSONAL	66
CUADRO N° 3 CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJA.....	67
CUADRO N° 4 CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN.....	68
CUADRO N° 5 CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COMPRAS.....	69
CUADRO N° 6 CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CALIDAD.....	70
CUADRO N° 7 CONTROL INTERNO EN EL ÁREA CONTABLE.....	71
CUADRO N° 8 CONTROL INTERNO EN ATENCIÓN AL CLIENTE	72
CUADRO N° 9 CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COCINA	73
CUADRO N° 10 CONTROL INTERNO DE MESEROS	74
CUADRO N° 11 CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LIMPIEZA.....	74

I. INTRODUCCION

Teniendo en cuenta que hoy en día en los restaurantes son indispensables ya que la mayoría de personas por su actividad laboral no les permite regresar a sus domicilios para alimentarse, es por eso que los restaurantes cumplen el rol de prestar servicio de alimentación para que los consumidores puedan terminar con sus labores diarias. El sector de los restaurantes cuenta con la posibilidad de seleccionar la mejor calidad de los alimentos y proporcionar a los consumidores una experiencia gastronómica inolvidable.

Cuando hablamos de control interno a nivel empresarial es importante ya que es una herramienta que nos va a ayudar a fundamentar el desarrollo de las empresas así mismo permite a las entidades realizar el control de sus procesos, actividades y procedimientos para obtener una gestión eficiente. Por lo tanto, es necesario que dentro del control interno detalle con un personal estable que obtenga una formación profesional y cumplan con las normas de control interno sin embargo los mecanismos de control tiene que ser adecuados y específicos para cada empresa.

La empresa del caso de estudio, la empresa “EL BUEN PALADAR II”, ubicada en Piura, en la Urbanización Angamos, es una empresa que está registrada en las MYPE, estando bajo el rubro de comercialización de alimentos típicos teniendo la falta de formalización de sus actividades comerciales o productivas.

Teniendo en consideración esta idea, en este presente proyecto de investigación tiene como principal objetivo definir los principales elementos de control interno ya que cuenta con una deficiente gestión, en la

que es realizada por el propietario de la empresa sin embargo no está debidamente capacitado para asumir el cargo; así como en los aspectos de control interno y rentabilidad es que nos damos cuenta que los procesos de la empresa se vuelven insuficientes considerando la consecuencia en obtener bajos niveles de beneficios.

En la ciudad de Piura, actualmente existe un problema de ausencia en los mecanismos de control interno en las micro y pequeñas empresas en la que no es ajeno la realidad nacional vemos que en el sector servicios rubro restaurantes, se percibe que no hay un sistema de control de costos, lo cual no les ayuda a tener una información actualizada de sus egresos e ingresos de su actividad comercial para así tomar una decisión apropiada para que así tener una rentabilidad alta.

En el Perú, debido a la crisis económica y financiera, la globalización y desarrollo tecnológico, etc. la mayoría de las MYPE de los diversos sectores muestra que existe problemas de control interno. Esta situación origina bajos índices de rentabilidad en las empresas y por ende pérdidas en la organización. Así mismo, el control interno de las empresas se ve afectado por la práctica de ciertos actos ilícitos siendo los más usuales los fraudes, la corrupción, entre otros con el manejo de los recursos

Las acciones a tomar no pueden ser superficiales, sino más bien profundas en la que hace que se aplique un análisis en sus procesos, planes de trabajo y especialmente aplicar nuevos conceptos y prácticas de control interno, para así contribuir a solucionar un problema. De todos modos, es por esto que el componente del entorno de control realice la evaluación de los riesgos, actividades de control, ya que no están vinculados entre sí.

Estableciendo que el sistema de Control Interno no esté enlazado con las actividades operativas de los restaurantes, haciendo que no se pueda influir en la optimización de la gestión del restaurante, con el propósito de hacer un cambio absoluto. Por lo anteriormente expuesto en la investigación se ha podido plantear el siguiente problema: ¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de la empresa EL BUEN PALADAR II, Piura 2019?

Para dar respuesta al enunciado se ha planteado el siguiente objetivo general y sus respectivos objetivos específicos.

Teniendo como objetivo general: Identificar los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa EL BUEN PALADAR II, Piura 2019

Además de los objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “EL BUEN PALADAR II”, Piura 2019.
2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “EL BUEN PALADAR II”, Piura 2019.
3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “EL BUEN PALADAR II”, Piura 2019.

La investigación es de nivel descriptiva porque se busca determinar la Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en la

Empresa El Buen Paladar II, de la ciudad de Piura en el año 2019; de tipo Cuantitativo porque los datos obtenidos de la aplicación de instrumentos de investigación son medibles; y de diseño no experimental, porque solo se limita a presentar el fenómeno tal como se encuentra sin la manipulación intencional de la variable. Finalmente, la realización del presente estudio se justifica porque tiene relevancia social, dado que la investigación permitirá conocer cuáles son los procesos y actividades en donde se produce los problemas más significativos, con la finalidad de reducir los riesgos de control, consiguiendo así una mejor ejecución y gasto de los recursos de la Empresa. Todo esto conllevará a la Gerencia a tomar decisiones adecuadas a nivel de proyecciones, aplicando nuevas políticas y estrategias de control interno, el cual es uno de los elementos necesarios para lograr una mejor gestión en beneficio de los clientes. La investigación tiene aporte metodológico, porque se elaboró el instrumento respectivo para la recopilación de la información. Dicho instrumento, una vez validado y demostrado su fiabilidad podrá aplicarse en otras investigaciones similares. También tiene aplicación práctica, porque la Propuesta de Mejora de Los Factores Relevantes del Control Interno de la Empresa El Buen Paladar II, en la ciudad de Piura, podrá implementarse, dado que se elaboró a partir de un diagnóstico de la realidad. Por consiguiente, la propuesta busca superar las deficiencias encontradas.

Finalmente, la investigación se justifica

PUNTO DE VISTA TEÓRICO

El presente proyecto se desarrolla con la finalidad de que en la actualidad se determine el propósito de aportar al conocimiento existente de lo que es control interno. El control interno son métodos, medidas de planeación, los cuales son coordinados con la finalidad de proteger los activos, verificar la exactitud de la información financiera de la empresa

PUNTO DE VISTA PRÁCTICO

El presente proyecto se desarrolla con la finalidad de ver el control interno del restaurante El Buen Paladar II de la Ciudad de Piura, en la cual va a lograr de qué manera va ayudar a salvaguardar sus activos y también verificar la confiabilidad de los datos contables

PUNTO DE VISTA ACADÉMICO

El presente proyecto va servir que todos los estudiantes al constituir una empresa sepan de qué manera verificar todos los activos que ingresen en la organización y en la cual deben estar a la guardia de que no haiga ningún desbalance dentro de la organización en la cual pueda ocasionar problemas a futuro

La investigación permitirá a los estudiantes obtener una base de datos real y se constituye como un antecedente para desarrollar trabajos de investigación relacionados al control interno administrativo en el sector restaurantes, así como fuente de consulta para público en general.

Obteniéndose como principales resultados: el contador no entrega reportes en fechas exactas, presenta con cifras falsas los formularios virtuales y PDT ante la SUNAT. El área de Recursos Humanos no ha logrado regularizar la situación de aquellos trabajadores que aún no están registrados en planilla. En el área de almacén no hay una persona exclusiva para el control lo que no permite conocer el stock real que maneja la empresa, y además el ambiente de almacenamiento no es el adecuado. En el área de caja no se realizan arqueos de caja y se estaría teniendo el riesgo de desconocer faltantes de dinero. Finalmente se concluye que, para la mejora del control interno de la empresa se propone como mejora, el manual de procedimientos.

Se concluye que luego de la aplicación del instrumento se encontraron las siguientes deficiencias o debilidades, con relación al componente Ambiente de Control los trabajadores no tienen conocimiento de sus funciones y responsabilidades de acuerdo a sus puestos de trabajo, con relación al componente Evaluación de Riesgos lo cual demuestra que en la empresa no tienen un plan de contingencia, lo cual indica que los riesgos no son detectados adecuadamente, con relación al componente Control Gerencial los trabajadores no utilizan instrumentos de control en las áreas y no hay protección a la documentación, con respecto al componente comunicación e información se observó que la información no es útil para las áreas y los canales de comunicación no están establecidos y con relación al componente de supervisión en las áreas no se realizan tareas de supervisión durante las actividades que desarrollan los trabajadores.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Mosquera (2015) en su proyecto **“Implementación de un manual de operaciones de control interno de alimentos y bebidas para el Restaurante Cochabamba”** cuyo objetivo principal es determinar que técnicas se utilizará para el desenvolvimiento de las operaciones y se llegóa la conclusión que su finalidad es establecer que métodos se va a emplearpara el desarrollo de las intervenciones y que además que por medio de incentivos, charlas, inducciones, capacitación, las mismas ayudarán al desenvolvimiento eficaz de las operaciones, creando un ambiente agradable de trabajo. Se recomienda la implementación de equipos, utensilios y menaje con el fin de crear un ambiente óptimo para la implantación de operaciones

Segovia, (2016) En su proyecto **“Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet Cia. Ltda.”** Ecuador. Cuyo objetivo general fue: implementar en los procesos de la compañía el sistema de control interno con el fin de mejorar la eficiencia en el cumplimiento de las actividades operativas que a su vez generen información inmediata y confiable para beneficio de la misma. Cuya metodología fue: el diseño de investigación realizada fue de campo, el instrumento fue la encuesta. La técnica utilizada fue; revisión bibliográfica. Llegaron a los siguientes resultados: La falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas, el capital humano es

el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente del nivel de compromiso del personal

Armenta (2016), en su proyecto **“La importancia del control interno en las pequeñas y medianas de los restaurantes en México”** su objetivo es definir la calidad del control interno de la MYPE llegando a la conclusión con el fin de precisar la entidad de la verificación interna en las pequeña y medianas entidades de los restaurantes en México y que además 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, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Carrasco & Tapia (2015) en su proyecto **“Evaluación de los procesos operativos del área de recursos humanos y diseño de un sistema de control interno para incrementar la efectividad del Restaurante Chiclayo SAC”**, cuyo objetivo fue determinar que si los trabajadores están cumpliendo con sus funciones en la organización y se llegó a la conclusión que se tiene que comprobar si los operarios están desarrollando debidamente sus actividades dentro de la Constitución y que además no se toma prioridad en ver por el desarrollo laboral de sus trabajadores por lo que el área de recursos humanos no está cumpliendo con su función principal. De tal manera el restaurante no brinda incentivos, tales como la capacitación, que motiven a sus trabajadores a desempeñar mejor

sus funciones, lo cual origina que el restaurante no cuente con personal comprometido e identificado, por lo que se espera un rendimiento deficiente en sus funciones, y que no se brinde un buen servicio a sus clientes.

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 (2016) en su proyecto “**Gestión de calidad, proceso de selección y el control interno 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

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Verrando (2015). Tesis titulada: **“Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Pollos a la Brasa La Cabaña. Sullana, 2014”**, cuyo objetivo es narrar los rasgos del restaurant, logrando el retrato de las diferencias del restaurant. En toda empresa de este rubro es necesario tener un adecuado control interno, en los componentes de información y comunicación, actividades de control, evaluación de riesgos, entorno de

control, actividades de monitoreo. Tuvo como enunciado “¿cuáles son las características del Control Interno del Restaurant Pollos a la Brasa La Cabaña en la ciudad de Sullana 2014?”, la investigación fue cualitativo, descriptivo diseño no experimental, Se concluye que el 90.91% de los encuestados manifestaron que no existe un manual de funciones para cada empleado. El 90.91% de los encuestados están satisfechos de sus horarios que son rotativos y de 8 horas cada uno, se concluye además que el 72.73% de los encuestados manifestaron que no realizan control alguno en la logística para la entrada y salida de productos. El 100% de los encuestados manifestaron que no se evalúan las pérdidas, roturas y deterioros de los insumos. El 100% de los encuestados menciona que no se realiza verificación de existencias, y también se llegó a la conclusión que se debe comprender lo que es el control interno para darle un buen manejo empresarial en la cual va a poder ayudar a que se tenga beneficiosa favor de la pollería y que además que el impacto de los mecanismos de control interno administrativo fue positivo debido a que se cumplieron parcialmente las normas de Control Interno

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 bastante precaria. Se concluye que las deficiencias de los mecanismos de control interno afectan negativamente en la gestión de los restaurantes

2.2. BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACION

2.2.1 MARCO TEÓRICO DEL CONTROL INTERNO

2.2.1.1. TEORIA GENERAL DEL CONTROL INTERNO

Según González & Cabrale (2016) dice que el control interno puede ser determinado como una técnica de una empresa, el conjunto de procedimientos, métodos, y otras medidas de un establecimiento

Según González & Cabrale (2016) dice que el control interno puede ser determinado como una técnica de una empresa, el conjunto de procedimientos, métodos, y otras medidas de un establecimiento

Yarascan, (2017) dice que un “Sistema de control interno son todas las políticas y procedimientos (controles internos) en la que son adoptados por la gerencia de asegurar, hasta donde sea factible, ordenada y eficiente del negocio”.

2.2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1.1. DEFINICIÓN CONTROL INTERNO

Mendoza, (2016) “Constituye al control interno en primera instancia una función dentro del proceso administrativo de todo negocio, en donde se realizan diferentes actividades encaminadas a la obtención de objetivos previamente fijados”

Según Estupiñan, (2016) dice que el control interno radica en el establecimiento de un ambiente en la cual estimule y que pueda influir en la acción del personal con respecto al control de las actividades de control dependen del entorno o ambiente que se desarrolla en la empresa”

2.2.1.2. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Según Gonzales, (2016) los objetivos del control interno son:

- Promover los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraudes o negligencias

2.2.1.3. ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

Personal

Según Bravo (2015), dice que el sistema de control interno no puede cumplir sus objetivos si las acciones propuestas por la empresa no tienen el compromiso por el personal ni tampoco están capacitados y aptos, teniendo en cuenta que el control interno está conformado por las personas de una organización en la cual cada uno de ellos tienen diferentes compromisos distintos, pero tienen el mismo objetivo”.

Organización

Según Perdomo, (2016) consiste en el establecimiento de relaciones de conducta, niveles y actividades del personal de una empresa para lograr una eficiencia dentro de los procedimientos y objetivos propuestos.

Supervisión

Según Perdomo, (2016) consiste en una buena planeación y sistematización de los procedimientos y un buen diseño de registros en la que admite la inspección de los diversos aspectos del control interno.

Procesos

Según Mantilla, (2017) dice que “El control interno es una sucesión de tareas que perciben las labores de la entidad y estas labores son sutiles y son esenciales”

2.2.1.4. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Según el enfoque moderno establecido por el COSO, (2016) y la Ley N°28716, señala que los componentes de la estructura del control interno se interrelacionan entre si y es así que se determinó se organice de la siguiente manera con tres componentes:

Ambiente de Control

Según Cepeda, (2015) dice que el ambiente de control constituye de cómo es la estructura, en la cual ayuda a influir en la razón de control de su personal y que proporciona disciplina y estructura teniendo la implantación de un ambiente organizacional que estimule y que influya en el ejercicio de prácticas.

Evaluación de Riesgo

Según Cepeda, (2015) dice que toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto externos como internos en la que deben ser evaluados por la gerencia con la finalidad de proteger los bienes y recursos de la empresa.

Según Aguilar & Cobrale, (2017) dice que es el componente de evaluación de riesgos tomadas por una organización para comprobar cualquier contexto que signifique un peligro bancario para la rúbrica

Supervisión

Según Cepeda, (2015) dice que la supervisión del control interno refiere las experiencias de la empresa en la que ayuda a revisar las técnicas de conducción de riesgo, y se verifica que todo el personal desempeñe las estrategias internas establecidas

2.2.1.5. CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Según Estupiñán, (2016) existe dos clases de Control Interno

a) Control Interno Administrativo

El control interno administrativo es el plan de organización que está adoptado por cada empresa, en la cual aplica de manera independiente un conjunto de procedimientos y acciones en la cual están establecidos de manera adecuada.

b) Control interno contable

Según Aguirre, (2017) dice que el control interno contable busca proteger los activos de la empresa en la que pretenden obtener información financiera, veraz y confiable.

2.2.1.6. Propuesta de Mejora para lograr un sistema de control internomás eficiente

- Que las empresas individuales de responsabilidad limitada deben estar en el Nuevo Régimen Único Simplificado (NuevoRus) en la cual está dirigido a las personas naturales.
- Mejorar las técnicas internas, y fortalecer el juicio de legitimación de la Gestión de Calidad, mediante el desempeño de los patrones de eficacia

2.2.1.7. APORTE DEL CONTROL INTERNO A LAS EMPRESAS:

Llerena (2017) nos dice que: “El control interno debe aportar un grado de seguridad razonable a la alta dirección de la organización, así como a todo al que esté interesado en las operaciones de la entidad, respecto del cumplimiento de las metas y objetivos institucionales; enningún caso la

seguridad será total o absoluta”

2.2.1.8. BENEFICIOS DE CONTAR CON UN CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA

Según Criollo, (2016) dice que los beneficios son los siguientes:

- Asegurar el cumplimiento del marco normativo
- Reducir los riesgos de corrupción
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones

2.2.1.9. EMPRESA:

Alburquerque, (2016): “Define como empresa a una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos”. Explicando que es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social”.

2.2.1.10. UBICACIÓN IDEAL PARA UN RESTAURANTE

Charquero, (2015): “Nos dice que hoy en día, en las grandes ciudades, conseguir un local apropiado no es cosa fácil, ya sea por la escasez de locales libres que dispongan de todos los permisos para desarrollar la actividad hostelera, por la negativa de las comunidades de vecinos para localizar el negocio en sus inmuebles, pero, sobre todo, los precios de alquileres o traspasos aún no se ajustan a la realidad”.

2.2.1.11. Estructura Empresarial en el Perú

Además, la empresa en el Perú se determina como la entidad económica establecido por personas naturales o jurídicas que posee como objetivo prosperar las actividades de extracción, transformación,

producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

2.2.1.12. Gastronomía del Perú

En la gastronomía del Perú cada provincia de nuestro país ofrece cada día variedades en las comidas en la cual hace que sea novedoso ya sea en el sabor como en el diseño que muestran al presentar los diferentes platos

Nos damos cuenta que hoy en día la gastronomía peruana cada vez se vuelve más conocida por la variedad de comidas que ofrecen así mismo se está dando a conocer a nivel internacional. Por lo tanto, traigo consigo que el turista venga a consumir la variedad de comida que ofrece el Perú trayendo así el aumento de la economía de nuestro país. Así mismo nuestra gastronomía peruana es una variación de platos, dado que al preparar estos ricos potajes gastronómicos demuestra su costumbre y tradición que representa cada departamento.

2.2.1.14. Estándares de Calidad

Los estándares de calidad que maneja el Restaurante El Buen Paladar II propone a sus clientes la calidad y salubridad de los alimentos, para esto se dispone un sistema de gestión alimentaria que controla el alimento desde su compra, almacenamiento y su consumo.

Para ello mantiene a su personal concientizado con la NORMA ISO 22001 de Seguridad Alimentaria, así mismo proporciona las reglas a seguir y además ofrece un sello oficial de calidad que certifica que el establecimiento cumple con la norma establecida.

2.2.3. CASO DE ESTUDIO

La empresa “El Buen Paladar II” ha sido constituida el 17 de julio del 2012, por Cruz Guevara Juana Myriam como persona natural e identificada con RUC; con domicilio fiscal en el distrito de Piura, Provincia de Piura Ubicado en Urb. Angamos. Esta entidad se apertura con la finalidad de realizar sus actividades en la elaboración de platos típicos ya que se produce con una amplia variedad de productos transformándose en una cadena de restaurantes de comida típica regional, ofreciendo una experiencia de servicios de calidad contando con un personal calificado. Así mismo, la empresa establece sus servicios con excelentes productos de gran calidad brindando el sabor para el público en general

Desde sus inicios se caracterizó por ser una de las empresas más competitivas de la región brindando un buen servicio al cliente y agradando el paladar de sus comensales con la exquisita preparación de sus platos típicos. La comida norteña tiene un merecido sitio en el mapa culinario del Perú; siendo la región de Piura una zona estratégicamente favoreciendo la cocina piurana, la excelente disposición de espléndidos recursos con un litoral rico en pescado y mariscos, así como una variada provisión de carnes que incluyen patos, cabritos, pavitas etc., que les permite ofrecer una variada carta de potajes que hace que el Restaurante “El Buen Paladar II”

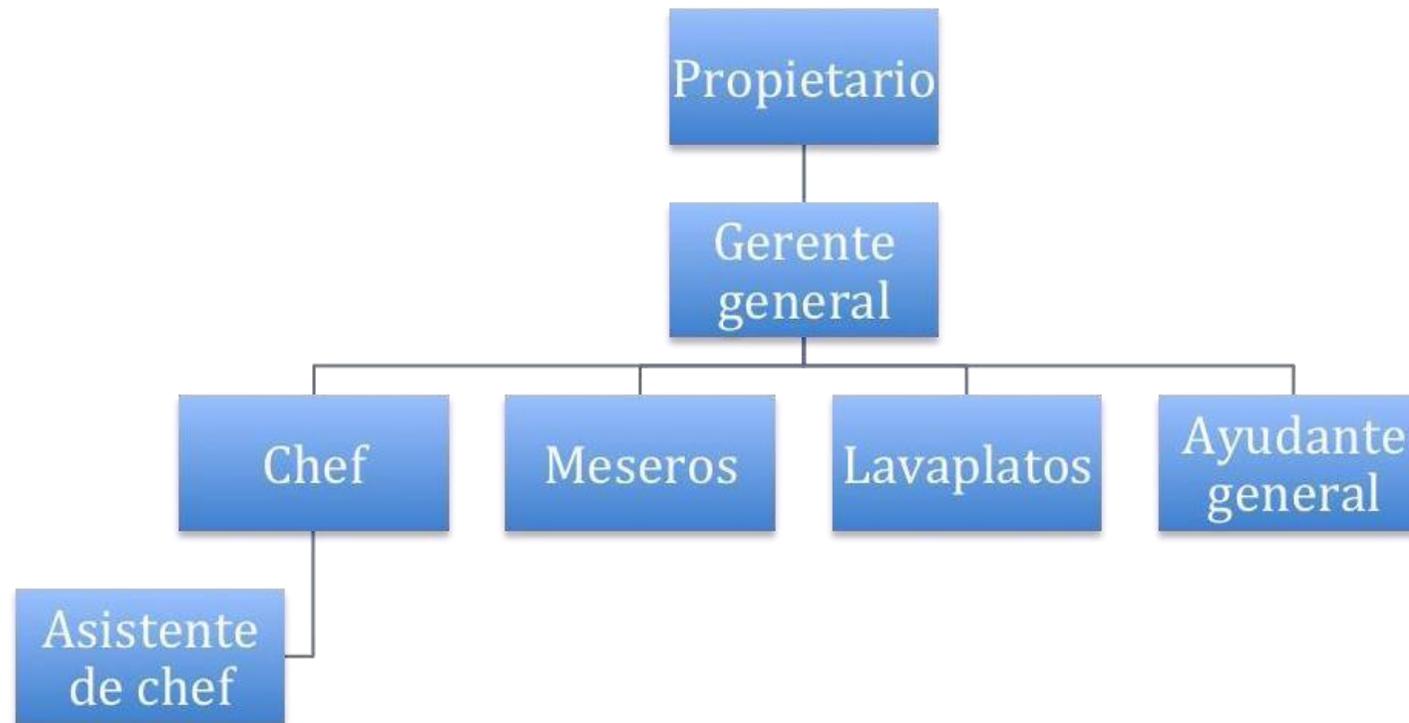
MISIÓN

Nuestro objetivo principal es agradar el paladar, dar a los clientes una mejor variación en platos peruanos de pescados y mariscos.

VISIÓN

Ser una empresa competitiva y prestigiosa ante todo el mundo, brindando el mejor servicio con calidad e innovando constantemente los potajes.

ORGANIGRAMA



III. HIPOTESIS

En el caso de la presente investigación únicamente se realizará una serie de preguntas las cuales nos sirvan para responder algunas partes relacionadas con nuestra investigación, siendo así que exclusivamente cuando se requiera evaluar la relación existente entre las variables de estudio o fundamentar las causas de las mismas es que se realiza la formulación de la hipótesis. (Hernández, Fernández & Baptista, 2015)

Debido a que la investigación que se ha realizado es de tipo descriptivo y de estudio de caso, esta no presentara hipótesis debido a que el alcance inicial de esta investigación y el enfoque al cual está dirigido este estudio que se ha formulado no plantea la necesidad de presentar una hipótesis. (Hernández, Fernández & Baptista, 2015)

IV. METODOLOGIA

4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El diseño de la investigación aplicada fue no experimental, bibliográfico, documental, correlativo y de caso. La investigación a realizar, se buscó la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas relacionados al estudio, los cuales se analizarán para determinar los resultados.

4.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo de investigación es de tipo aplicativo, dado que la mayoría de investigación es teorizada, la cual será aplicada para llevar a cabo en la evaluación de control interno de la empresa EL BUEN PALADAR II

4.1.2. NIVEL DE INVESTIGACION

La presente investigación ha utilizado la técnica de tipo descriptiva, esto debido que solo se ha realizado la recolección de datos en un tiempo y momento único y determinado, con la finalidad de describir la variable y poder facilitar una propuesta que mejoren las actividades de la empresa en mención.

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.2.1. POBLACIÓN

La población está constituida por los trabajadores de la Empresa El Buen Paladar II Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, de la ciudad de Piura que tienen relación directa con la propuesta de mejora de los factores relevantes del interno de la empresa.

4.2.2. MUESTRA

Se ha considerado como muestra a 08 trabajadores de la Empresa El Buen Paladar II Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, que tienen relación directa la propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa

4.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

En esta investigación, debido a que es una investigación bibliográfica y de caso, no aplicara

4.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

4.4.1. TECNICAS

La investigación hará uso de la técnica de la encuesta, entrevista, observación directa para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental.

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizaron fichas bibliográficas

4.4.2. INSTRUMENTO

La investigación hará uso de un cuestionario, como instrumento para la recolección de información del caso de estudio.

4.5. PLAN DE ANALISIS

Para la obtención del Objetivo 1: Se ha realizado la investigación relacionada con el control interno para poder dar mención a las oportunidades relacionadas con el mejoramiento de sus actividades tributarias de la empresa “El Buen Paladar II” con el instrumento de recopilación de datos.

Para la obtención del Objetivo 2: Se ha hecho un análisis de las oportunidades investigadas en el Objetivo 1, con la finalidad de conocer sus propósitos y su efectución en las actividades de control interno “El Buen Paladar II”, así como análisis de las debilidades de control interno de la empresa

Para obtención en el Objetivo 3: Se ha estudiado profundamente los Objetivos 1 y 2 con el propósito de exponer propuestas para la empresa “El Buen Paladar II” con la finalidad de mejorar sus actividades de control interno.

4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS		VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
		GENERAL	ESPECIFICOS		
PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA EL BUEN PALADAR II, PIURA 2019	¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de la empresa EL BUEN PALADAR II, Piura 2019?	Identificar los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa EL BUEN PALADAR II, Piura 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa EL BUEN PALADAR II, Piura 2019. - Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa EL BUEN PALADAR, Piura 2019. - Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa EL BUEN PALADAR II, Piura 2019. 	Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno	Tipo: Cualitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimentación bibliográfica, documental de caso Técnica de revisión Bibliográfica, documental y de caso Instrumento: Cuestionario

4.7. PRINCIPIOS ETICOS

Se contará con la previa autorización de las autoridades de las MYPE, precedente a la aplicación del cuestionario, en las que se explicará a los trabajadores, el objetivo de la investigación; asegurándoles que se mantendrá de manera anónima la información obtenida de los mismos. Para seguridad de los evaluados se les hará firmar un consentimiento informado; de manera que; si se rehúsa a firmarlo; se les excluiría del estudio sin ningún perjuicio para ellos. Se llega a considerar que un buen investigador es el que tiene un buen entendimiento en donde debe redactar algún artículo que tenga relación al tema tratado, así mismo de tener conocimiento sobre las diferentes normas generales establecidas para las diferentes publicaciones de artículos. Así mismo es de gran importancia que el aprendizaje que tengamos sea apropiado ya que nos accederá al permiso de mostrar la información anteriormente obtenida a través de un riguroso proceso de investigación de la mejor forma posible.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Respecto al objetivo específico N° 01

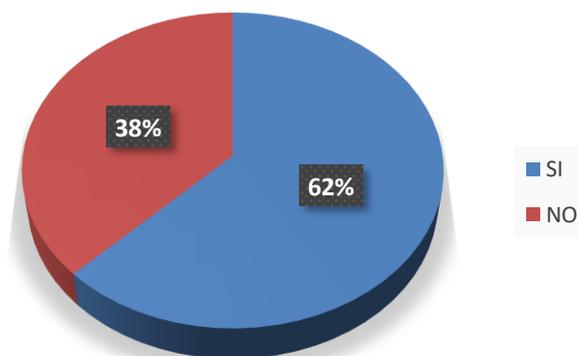
Establecer las oportunidades del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa restaurante “EL BUEN PALADAR II”, Piura 2019.

CONTROL INTERNO ADMINISTRACIÓN

1.- ¿Las decisiones económicas son tomadas por el dueño se maneja de manera arbitraria en el restaurante?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	5	62%	Oportunidad
NO	3	38%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado De acuerdo con los resultados, el 62% considera que toda decisión económica si cuenta con una persona responsable ejecutado por la gerencia generando la percepción de un buen manejo económico, mientras que 38% de los encuestados considera que la decisión en la empresa se maneja de manera arbitraria

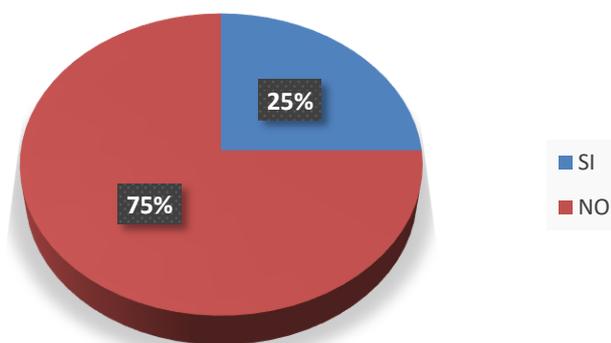


2.- ¿La gestión en el restaurante se maneja de manera empírica o se utiliza información financiera para la toma de decisiones?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	2	25%	
NO	6	75%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados el 25% considera que el restaurante emplea información financiera para la toma de decisiones, pero el 75% considera que el restaurante no está tomando decisiones de manera empírica.

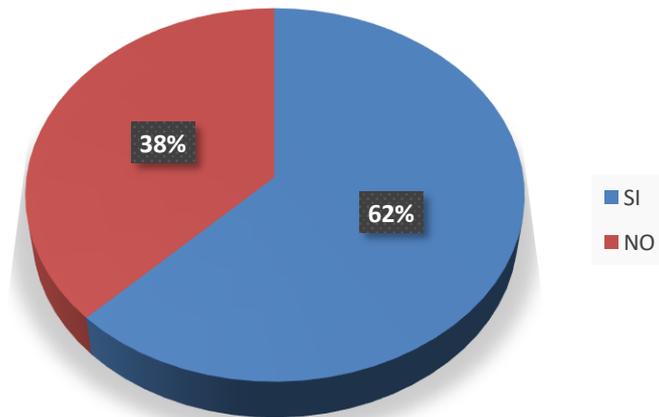


3.- ¿El restaurante cuenta con un Organigrama?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	5	62%	Oportunidad
NO	3	38%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados el 38% de los encuestados considera que no existía un organigrama, mientras que el 62% de los encuestados considera que la empresa cuenta con un organigrama lo cual facilita los canales de comunicación entre los colaboradores de la empresa, y así poder ejecutar la toma de decisiones de manera oportuna, ya que ante cualquier contingencia tienen claro quién es su superiorjerárquico

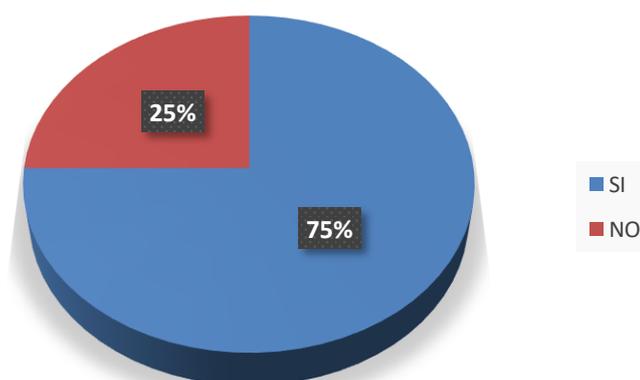


4.- ¿Considera que aplicando el control interno en el restaurante estimularía las buenas prácticas en el desarrollo de sus actividades?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	6	75%	Oportunidad
NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Después de haber realizado las tabulaciones respectivas se considera que el 75% de los encuestados considera que el establecimiento ofrece normas de control interno dentro del restaurante estimulando así las buenas prácticas en el desarrollo de las actividades y un 25% las considera innecesarias; situación que debe ser aprovechada por la empresa ya que las implementaciones de normas de control interno serían bien recibidas por parte de la mayoría del personal.

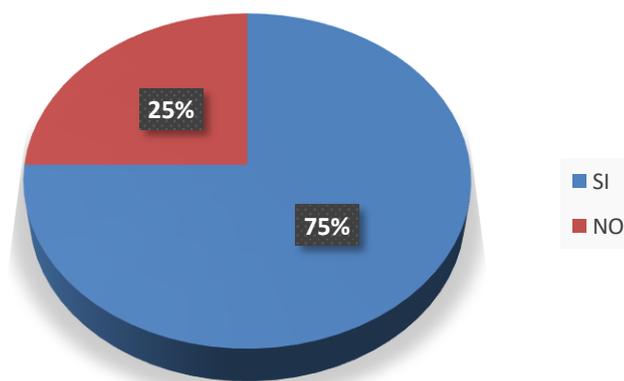


5.- ¿Considera que aplicando el control interno en el restaurante ayudaría a evitar posibles fraudes en sus operaciones diarias?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	6	75%	Oportunidad
NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Después de haber realizado las tabulaciones respectivas evidenciamos la buena disposición de los trabajadores ante la implementación de normas de control interno obteniendo una aceptación del 75% de los encuestados, que consideran que el establecimiento de las referidas normas evitaría probables fraudes y equivocaciones en las operaciones diarias conllevando a que exista un respaldo de todo tipo de movimiento en la empresa y un 25% lo sigue considerando innecesario.



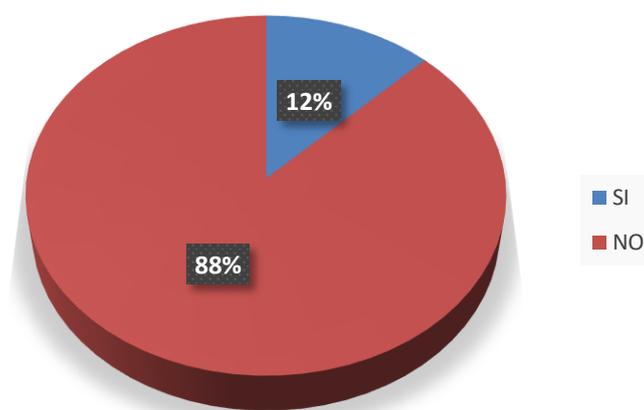
CONTROL INTERNO EN EL PERSONAL

6.- ¿Considera usted que su personal está altamente calificado para el desarrollo de sus actividades en cada área?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	1	12%	
NO	7	88%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Después de realizar la respectiva tabulación el 12% de encuestados afirma que la empresa cuenta con personal calificado para el desarrollo de sus actividades en cada área y un 88% del personal encuestado afirma que la empresa no cuenta con personal calificado ya que las distintas labores son realizadas por cualquier persona, al no haberse ejecutado los filtros de contratación en el momento oportuno, situación que influye en la consecución de sus objetivos

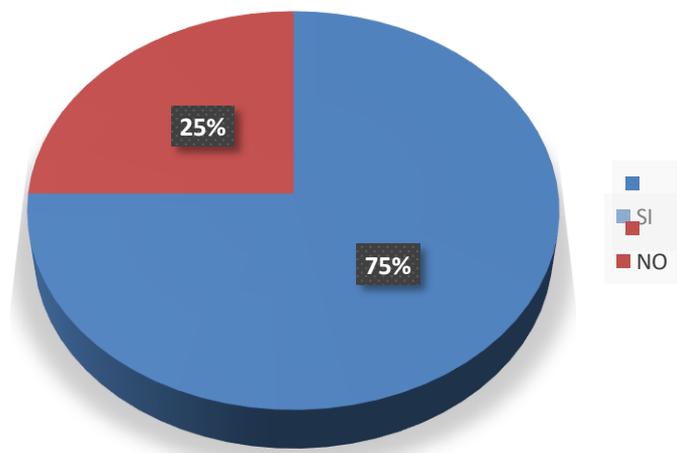


7.- ¿El restaurante cuenta con certificado de Defensa Civil?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	6	75%	Oportunidad
NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados establecidos el 75% de los encuestados tiene conocimiento que la empresa cuenta con los documentos de certificación de Defensa Civil, evidenciando así la preocupación de la empresa de proteger la integridad de sus trabajadores y clientes, y el 25% de los encuestados expresaron que la empresa no tiene este certificado, quizá por no tener conocimiento.

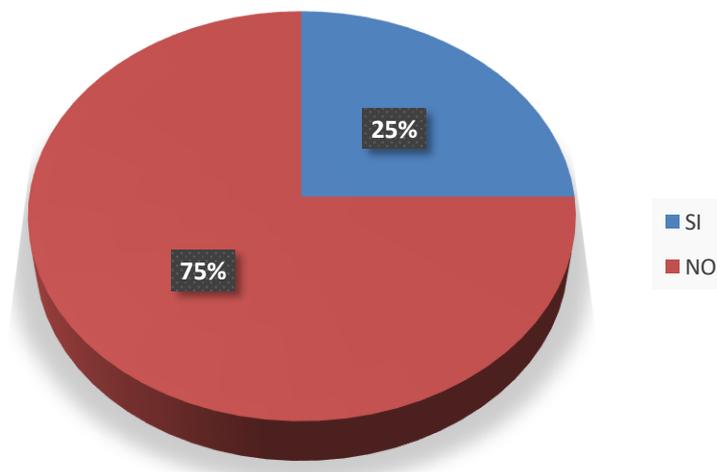


8.- ¿El restaurante cuenta con personal para el reemplazo de algún compañero que le haya sucedido un percance o accidente grave?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	2	25%	
NO	6	75%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabulación, el 25% del personal encuestado afirma que la empresa cuenta con personal de reemplazo, pero el 75% del personal encuestado considera que no hay personal disponible en la empresa para reemplazar a algún compañero.



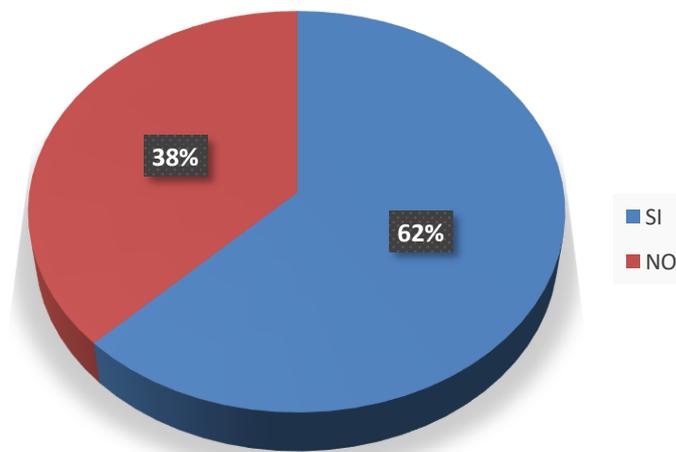
CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CAJA

9.- ¿El restaurante lleva un control de los ingresos de caja?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	5	62%	Oportunidad
NO	3	38%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado.

De acuerdo con los resultados tabulados el 62% de los encuestados tiene el debido conocimiento que la empresa si lleva un control de ingresos de caja y el 38% del personal encuestado considera que no se lleva un control de los ingresos de caja en la empresa

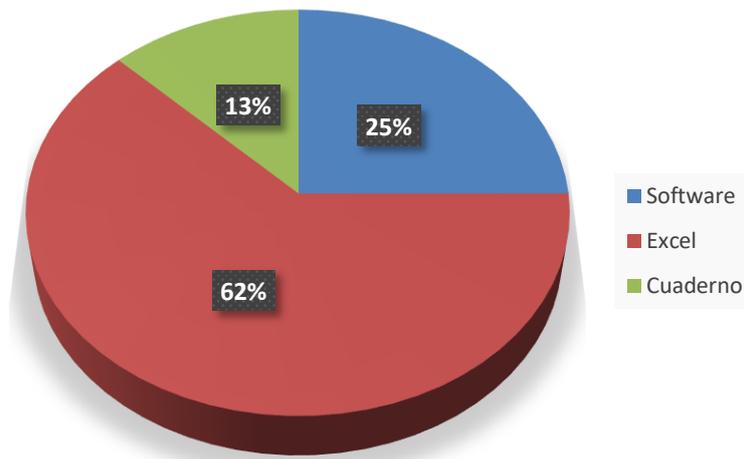


10.- ¿Con que formato el restaurante lleva su control deregistro de ingreso de caja?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
Software	2	25%	
Excel	3	62%	Oportunidad
Cuaderno	1	13%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Según los resultados obtenidos en la tabulación el 25% del personal encuestado considera que la empresa maneja un software para el registro de caja, el 62% del personal encuestado está seguro de saber realmente que la empresa lleva un registro de ingresos mediante un formato de Excel yel 13% indica que todo es llevado en base de un cuaderno deregistro.

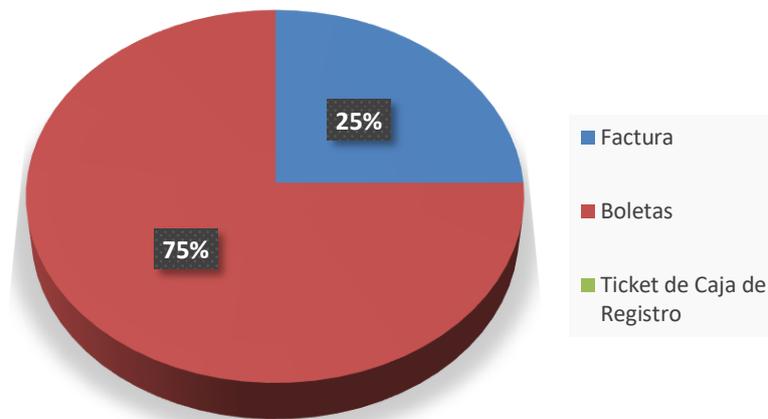


11.- ¿Qué tipo de comprobantes de pago emite el restaurante?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad / Debilidad
Factura	2	25%	
Boletas	6	75%	Oportunidad
Ticket de Caja de Registro	0	0%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 25% del personal encuestado nos indica que la empresa emite facturas y el 75% restante nos manifestó que la empresa emite boletas de venta, nadie contestó que la empresa emite ticket de caja registro



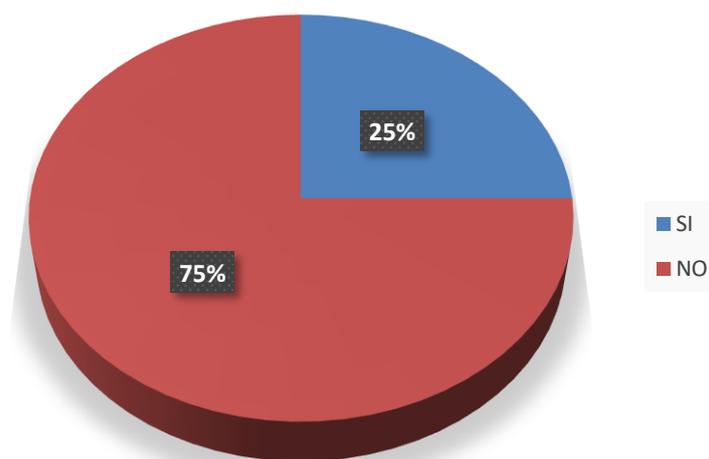
CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ALMACÉN

12.- ¿En el restaurante utilizan un sistema de control en el área de almacén?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	2	25%	
NO	6	75%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabulación, el 25% del personal encuestado afirma que la empresa cuenta con personal de remplazo, pero el 75% del personal encuestado considera que no hay personal disponible en la empresa para remplazar a algún compañero.

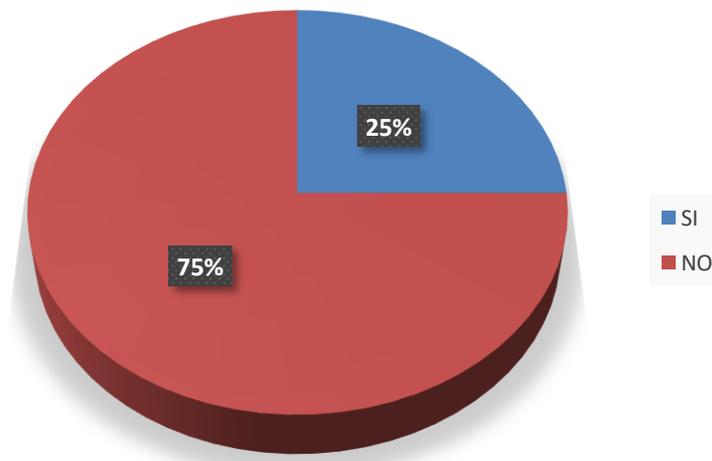


13.- ¿En el restaurante cuenta con un almacén adecuado para la ubicación de los insumos?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	2	25%	
NO	6	75%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Según con los resultados encontrados el 25% del personal encuestado nos indica que la empresa si cuenta con un almacén adecuado para la descarga de los insumos, pero el 75% del personal encuestado afirma que no existe un almacén para recibir los insumos de la empresa.

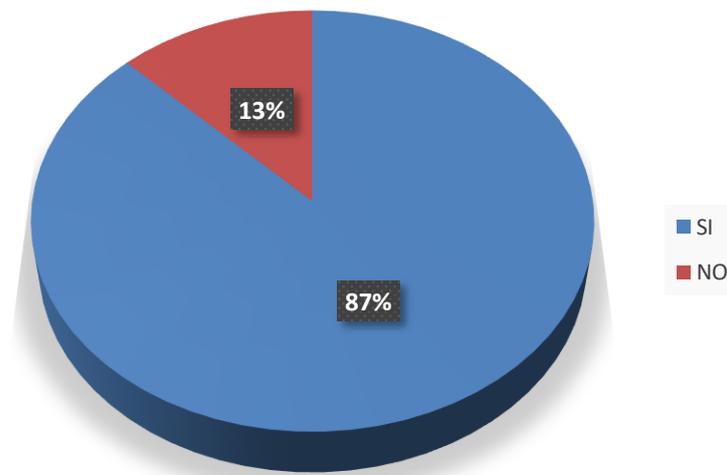


14.- ¿El área de almacén es manejado por una persona responsable o indistintamente por las personas que atiende?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	7	88%	Oportunidad
NO	1	12%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta, el 13% de encuestados opina que el área de almacén no está a cargo de una persona responsable, mientras que el 88% del personal encuestado nos afirman que si existe persona responsable para esta labor

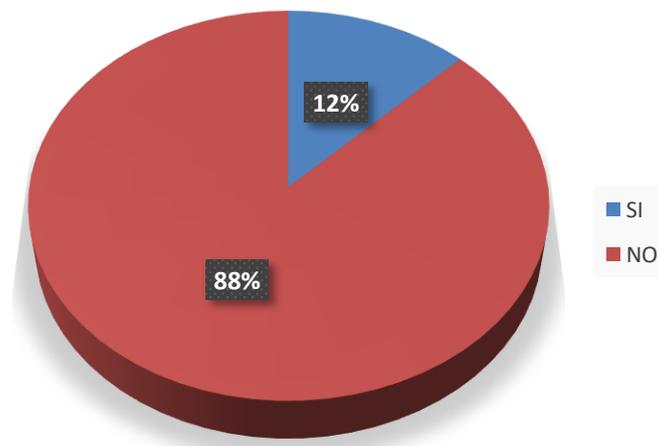


15.- ¿En el restaurante cuenta con inventario valorizado de las existencias en almacén?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	1	12%	
NO	7	88%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 12% del personal encuestado indica que la empresa cuenta con un inventario valorizado de las existencias en almacén que utiliza la empresa, pero el 88% del personal encuestado confirmó que no se cuenta con un inventario valorizado de las existencias en almacén.



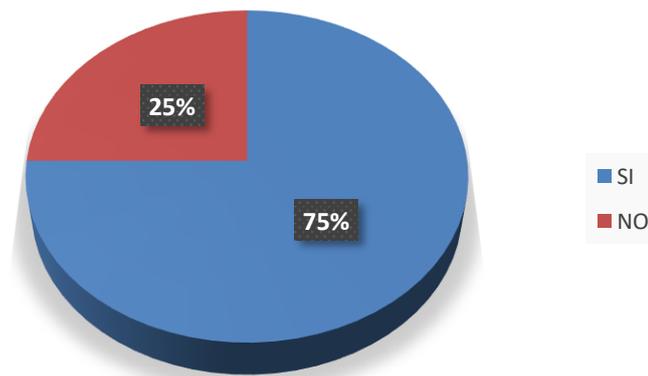
CONTROL INTERNO EN COMPRAS

16.- ¿El restaurante se cerciora de que las compras a los proveedores estén seleccionadas y sean tan buenos en lo que respecta a calidad, precios?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	6	75%	Oportunidad
NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo los resultados tabulados el 75% de personas encuestadas afirman que la empresa si se cerciora de que lascompras a sus proveedores estén seleccionadas, mientras un25% del personal encuestado nos indica que la empresa no se cerciora que las compras de los proveedores estén seleccionadas en respecto a la calidad y precio.

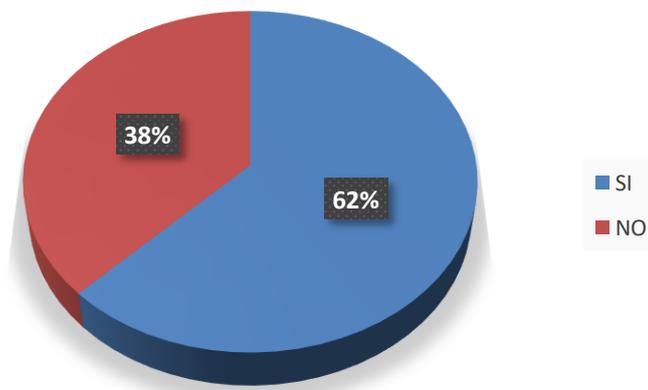


17.- ¿Existe en el restaurante un cronograma de pagos defactura por las compras realizadas en el día?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	5	62%	Oportunidad
NO	3	38%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 62% de los encuestados contestaron que la empresa maneja un cronograma de pagos de facturas, mientras un 38% de los encuestados asegura que no existe en la empresa un cronograma de pagos de facturas por las compras realizadas

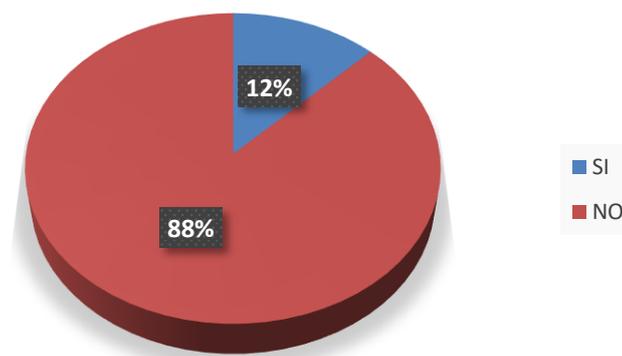


18.- ¿Hay personal en el restaurante encargado de realizar o preparar las solicitudes de compra o son realizadas verbalmente?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	1	13%	
NO	7	87%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 13% del personal encuestado indica que la empresa tiene personal encargado de realizar o preparar las solicitudes de compras, pero el 87% del personal encuestado nos indica que la empresa no cuenta con personal encargado para realizar o preparar las solicitudes de compras y evidenciando un total desconocimiento del procedimiento para la adquisición de bienes (mercadería, suministros y activos fijos).



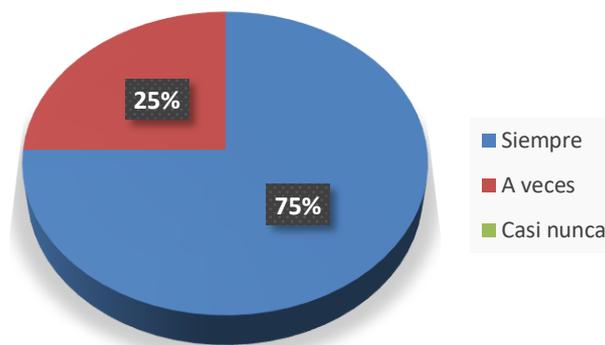
CONTROL INTERNO EN CALIDAD

19.- ¿En el restaurante se aplica algún sistema de control y supervisión diario de la calidad de los platos elaborados de los ingredientes utilizados?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
Siempre	6	75%	Oportunidad
Regularmente	2	25%	
Nunca	0	0%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 75% del personal encuestado indica que siempre se lleva un control de supervisión de los platos elaborados e insumos utilizados, el 25% del personal encuestado indica que regularmente la empresa aplica controles y supervisiones y finalmente el 0% restante nos indica que nunca ha visto una supervisión diaria de calidad de platos elaborados. En resumen, podemos observar que para el cumplimiento de su visión empresarial el restaurante tiene claro que la calidad es uno de sus pilares en el servicio que ofrece

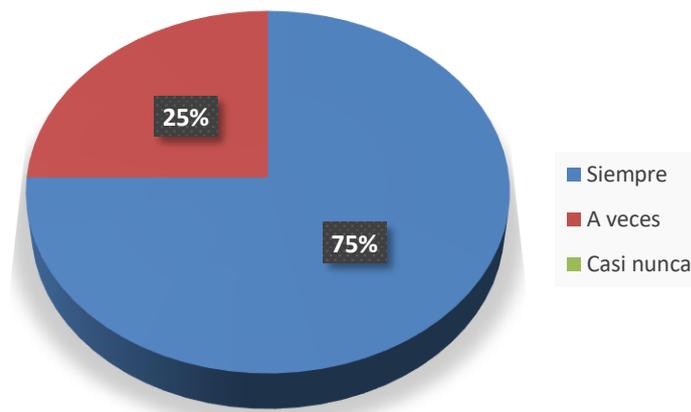


20.- ¿En el restaurante se verifica el orden y la limpieza en el área de consumo y preparación de los alimentos?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
Siempre	6	75%	Oportunidad
A veces	2	25%	
Casi nunca	0	0%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados el 75% indica que siempre verifican la limpieza en las áreas de consumo y preparación de los alimentos, un 25% de los encuestados afirman que a veces se verifica y el 0% de los encuestados indican que casi nunca hacen estas verificaciones.

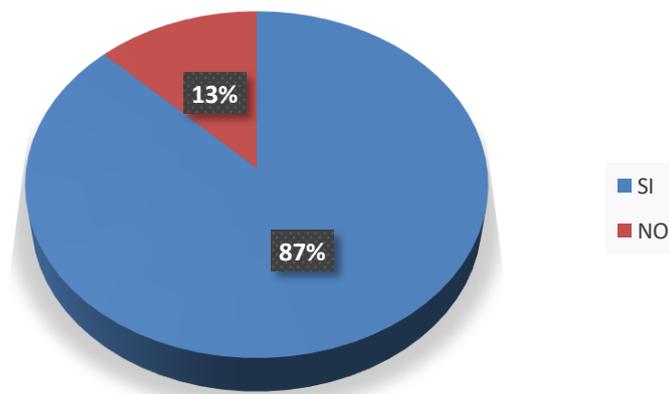


21.- ¿En el restaurante cuenta con buenas condiciones de iluminación en toda la instalación?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	7	87%	Oportunidad
NO	1	13%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Entendiendo la importancia de la influencia de iluminación en el estado de ánimo y percepción de las personas, en este caso el público a que se dirige a la empresa necesita una adecuada iluminación que los incentive al consumo de alimentos, situación obvia de los trabajadores ya que el 87% del personal encuestado considera que la iluminación de la empresa está en buenas condiciones, mientras un 13% del personal encuestado nos indica que no se encuentra en buenas condiciones por lo que falta más iluminación en el local, concluyendo que para los propietarios un local bien iluminado genera mayores ganancias

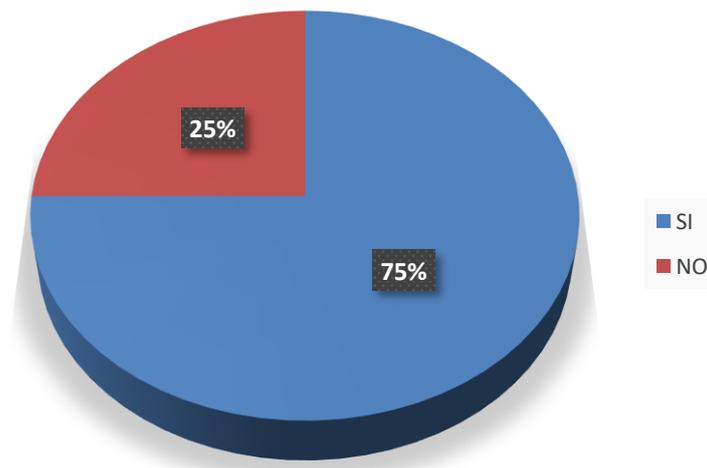


22.- ¿En el restaurante cuenta con el uso de redes sociales (página web, Facebook) para promocionar sus productos que ofrece?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	6	75%	Oportunidad
NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados obtenidos el 75% del personal encuestado tiene conocimiento que la empresa difunde vía redes sociales para promocionar sus productos, estrategia publicitaria muy común en estas épocas ya que es sabido que ahora los consumidores recolectan recomendaciones y comentarios vía virtual; pero un 25% de los encuestados expresa que no existe redes sociales para el buen fin del restaurante en la que su situación es desconocida para los trabajadores

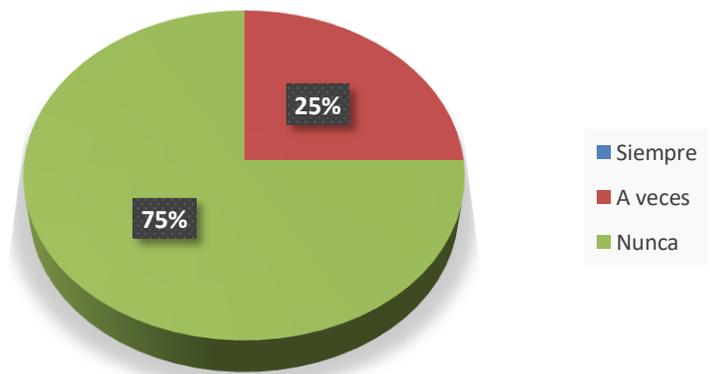


23.- ¿La empresa realiza mantenimientos mensuales o trimestrales en las distintas zonas de preparación de alimentos, sistema eléctrico, sistema de ventilación, servicios sanitarios etc.?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
Siempre	0	0%	
A veces	2	25%	
Nunca	6	75%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados el 75% del personal encuestado nos indicó que la empresa nunca ha realizado mantenimientos en las distintas zonas y el 25% restante informa que a veces realizan los mantenimientos respectivos, concluyendo respecto este punto que el restaurante está creando situaciones de peligro ya que la falta de mantenimiento de cualquier área de sus instalaciones puede generar accidentes y desastres



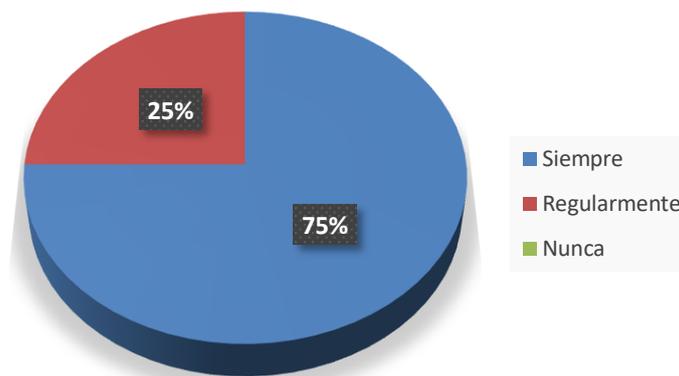
CONTROL INTERNO EN EL AREA CONTABLE

24.- ¿La documentación realizada en el arqueo de caja llega oportunamente a la semana, al mes al contador del restaurante?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
Siempre	6	75%	Oportunidad
Regularmente	2	25%	
Nunca	0	0%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Después de haber revisado los resultados tabulados el 75% del personal indica que siempre llevan documentación oportuna al contador, pero un 25% del personal tiene la certeza que se demoran y solo regularmente envían documentación al contador y un 0% restante manifiesta que los documentos no llegan oportunamente al contador,

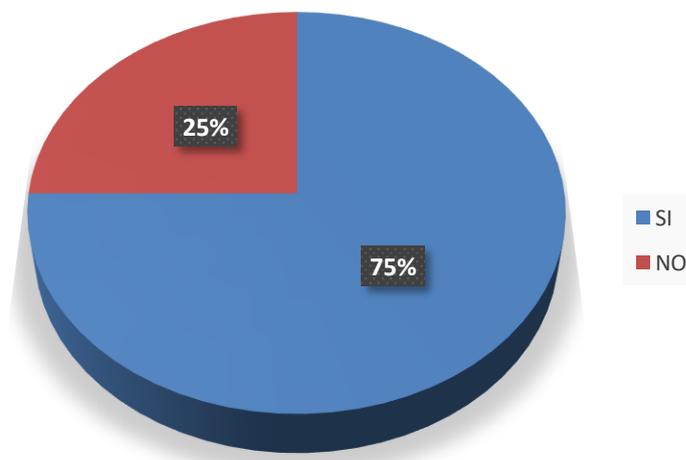


25.- ¿Las operaciones que realiza el restaurante cuenta con la debida documentación que la respalda?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	6	75%	Oportunidad
NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados el 75% del personal encuestado afirma que cada operación realizada por la empresa si cuenta con documentación sustentadora y un 25% manifiesta que las operaciones que realiza la empresa no cuentan con la debida documentación sustentadora

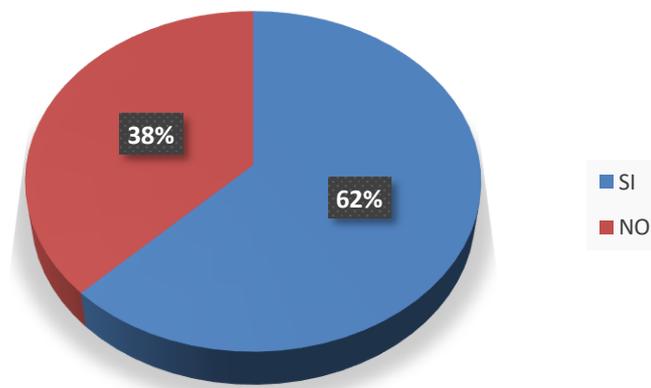


26.- ¿En el restaurante está cumpliendo con los pagos de impuesto a SUNAT en el tiempo que establece la ley?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	5	62%	Oportunidad
NO	3	38%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabulación el 62% del personal encuestado manifestó que la empresa si cumple con sus pagos a SUNAT en un plazo razonable, por otra parte, el 38% de los encuestados manifiesta que la empresa no cumple con los pagos de impuestos a SUNAT en el tiempo que establece la ley

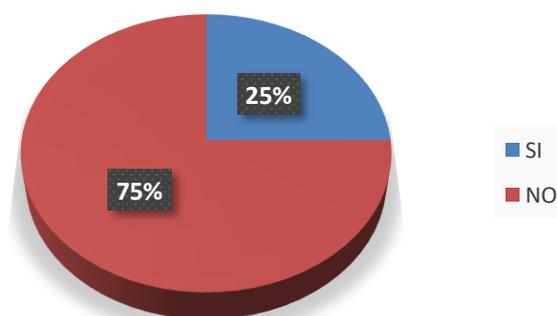


27.- ¿En el restaurante cuenta con un manual de procedimientos contables?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	2	25%	
NO	6	75%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Después de haber recogido la información y los resultados tabulados el 25% del personal encuestado considera que la empresa si cuenta con un manual de procedimientos contables, mientras el 75% del personal encuestado considera de no existe un manual de procedimientos contables en la empresa. Hecho que nos causan mayor preocupación para el análisis del presente trabajo ya que ser la contabilidad un área externa es necesario que se ajuste a las normas de control interno que buscamos la mejora e implementación del restaurante.



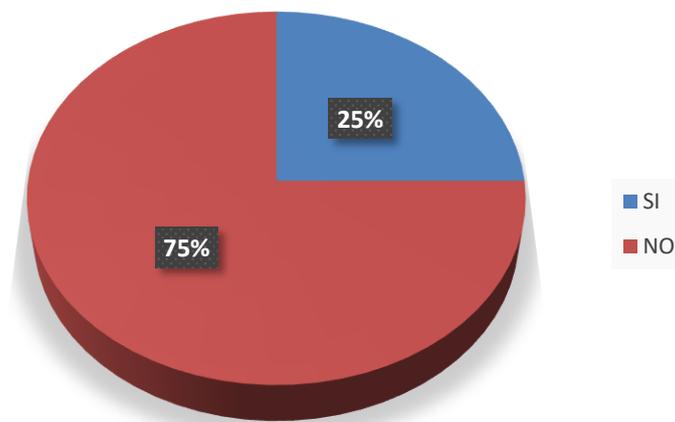
CONTROL INTERNO EN ATENCION AL CLIENTE

28.- ¿En el restaurante ofrecen un servicio amable y personalizado al cliente?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	2	25%	
NO	6	75%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Se ha observado en los resultados obtenidos en las encuestas el 25% del personal encuestado afirma que, si prestan un servicio amable y personalizado, pero el 75% del personal encuestado afirma que, no se da una atención amable y personalizada al cliente.

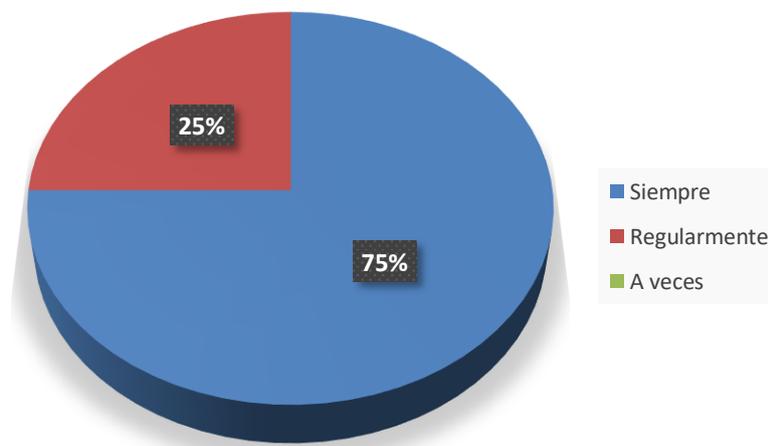


29.- ¿Tienen siempre presente los consejos que les dan asus clientes?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
Siempre	6	75%	Oportunidad
Regularmente	2	25%	
A veces	0	0%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados de la encuesta y la tabulación adquirida el 75% indica que siempre aceptan los consejos de sus clientes, un 25% de los encuestado contestaron que lo aceptan regularmente ya que la mayoría de los clientes siempre tiene la razón son sus críticas constructivas y en algunos casos destructivas las que hacen que un negocio mejore y un 0% de los encuestados indica que a veces tiene presente los consejos de sus clientes, situación que se presenta de manera excepcional.

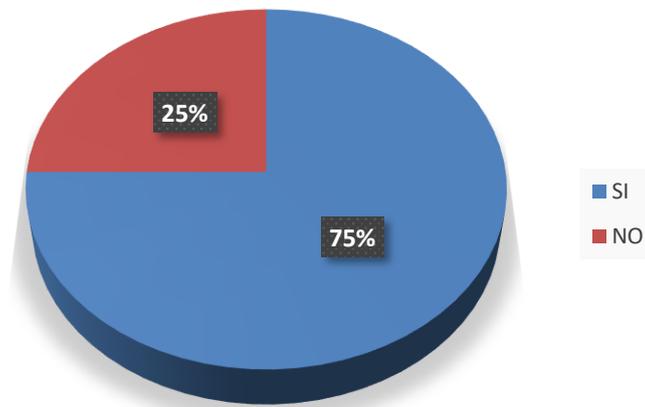


30.- ¿Muestran el lugar con cortesía y esperan que elijan donde desean comer?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	6	75%	Oportunidad
NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Después de los resultados obtenidos el 75% del personal encuestado indica que si brindan la carta y responden a cualquier pedido que el cliente solicite y el 25% restante respondió que no se les brinda la carta ni responden a cualquier pregunta que tengan respecto a la comida del día.



CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COCINA

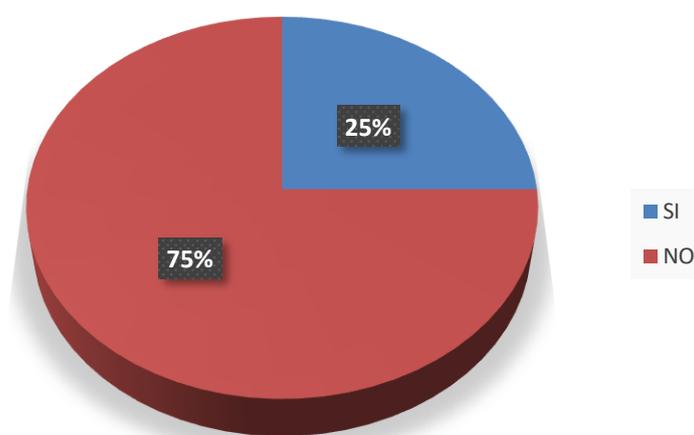
31.- ¿En el restaurante reserva y controlan el material de uso en la cocina, comunicando cualquier incidencia al respecto?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	2	25%	
NO	6	75%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Con respecto al resultado dio como resultado que el 75% de personas encuestadas mencionaron que no se controla el material de uso en la cocina.

Por otro lado, el 25% de los encuestados considera que hay un manejo prudente con el control de materiales de cocina

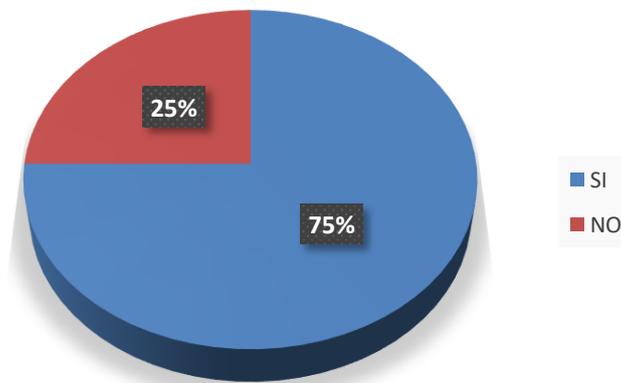


32.- ¿En el restaurante controlan y cuidan la conservación y aprovechamiento de los productos o insumos a su disposición?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	6	75%	Oportunidad
NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados de la tabla el 75% del personal encuestado afirma que se controlan y cuidan la conservación y aprovechamiento de los productos y/o insumos reduciendo así la cantidad de desechos de productos sin elaborar que se encuentran a disposición, mientras que un 25% de encuestados expresan lo contrario

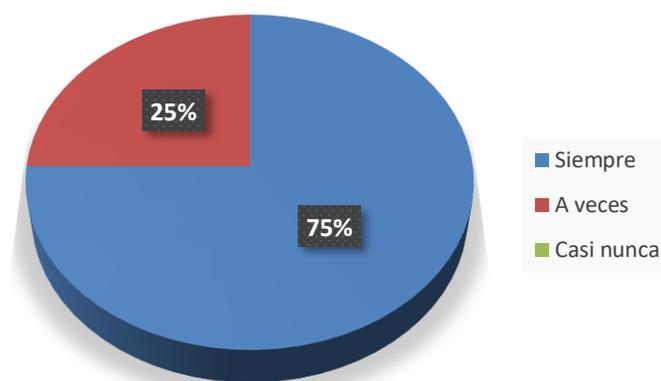


33.- ¿Colaboran los operadores de cocina en la planificación de menú y cartas?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
Siempre	6	75%	Oportunidad
A veces	2	25%	
Casi nunca	0	0%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados tabulados el 75% del personal encuestado indica que siempre los cocineros colaboran con la planificación de la carta, otro 25% manifiesta que a veces los operadores de cocina colaboran en la planificación de menú y cartas, finalmente un 0% del personal encuestado afirma que nunca colaboran los operadores de cocina en la planificación de menú y cartas.



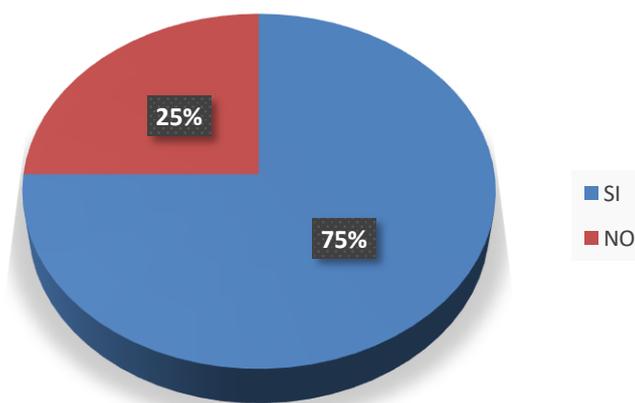
CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE MESEROS

34.- ¿En el restaurante atienden las solicitudes del cliente sirviendo de manera correcta los productos?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	6	75%	Oportunidad
NO	2	25%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados el 75% de los encuestados manifiestan que se atienden las solicitudes del cliente de manera oportuna como parte de las estrategias planteadas para poder cumplir la visión proyectada hechos que genera que los clientes estén satisfechos y puedan recomendar a otros, mientras que un 25% nos indica que no se atienden las solicitudes del cliente, porcentaje importante que debe ser revertido.

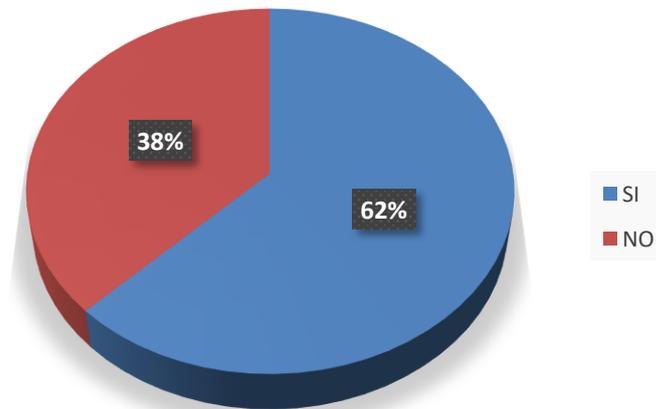


35.- ¿En el restaurante los meseros tienen conocimiento de todos los platillos de la carta?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	5	62%	Oportunidad
NO	3	38%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados obtenidos el 62% del personal encuestado afirma tener conocimiento de todos los platillos que hay en la carta, pero un 38% nos indica que no tienen conocimiento de todos los platillos de la carta.



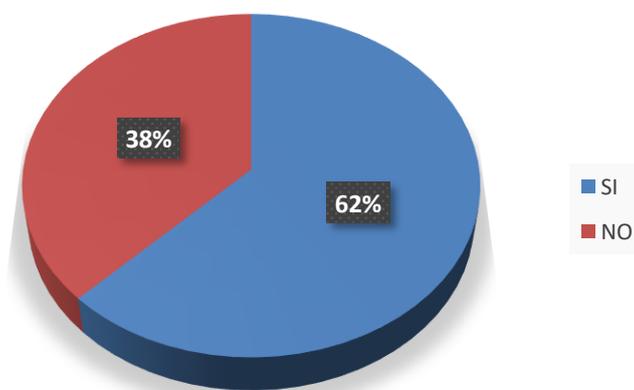
CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LIMPIEZA

36.- ¿En el restaurante velan por las instalaciones si se encuentran en perfecto estado de orden y limpieza?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	5	62%	Oportunidad
NO	3	38%	
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

Después de haber determinado en los resultados que el 62% del personal encuestado respondió que, si se vela que las instalaciones de la empresa se encuentren en perfecto estado de orden y limpieza, mientras un 38% del personal nos indica que no se vela por el perfecto estado de orden y limpieza en las instalaciones de la empresa.

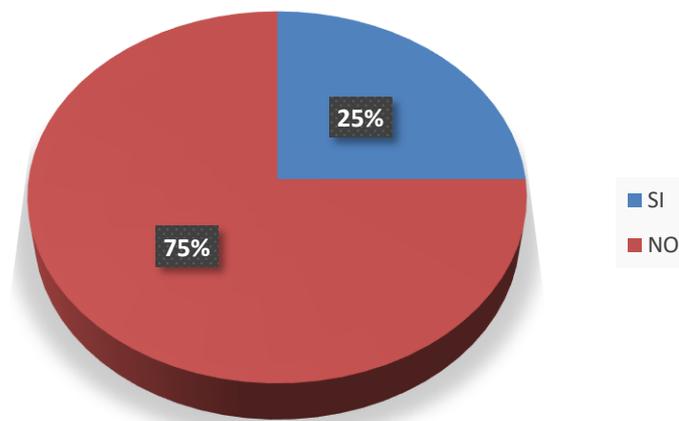


37.- ¿En el restaurante elaboran un listado de productos y materiales de limpieza requeridos para el mantenimiento del restaurante?

Alternativa	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	2	25%	
NO	6	75%	Debilidad
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados obtenidos el 75% del personal encuestado menciona que no se elabora un listado de productos e instrumentos de limpieza requeridos, mientras el 25% considera que, si se realiza ese listado de productos y servicios situación que puede generar pérdidas económicas ala empresa ya que al no tener claro su requerimiento de limpieza podría generar excedentes, deficiencias en los productos necesarios.



5.1.2. Respecto al objetivo específico N° 02:

Describir las oportunidades del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa restaurante “EL BUEN PALADAR II”, Piura 2019.

CUADRO N° 1: CONTROL INTERNO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA

CUESTIONARIO	%	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿Las decisiones económicas son tomadas por el dueño o se maneja de manera arbitraria en el restaurante?	80%	80%	
¿El restaurante cuenta con un Organigrama?			
¿Considera que aplicando el control interno en el restaurante estimularía las buenas prácticas en el desarrollo de sus actividades?			
¿Considera que aplicando el control interno en el restaurante ayudaría a evitar posibles fraudes en sus operaciones diarias?			
¿La gestión en el restaurante se maneja de manera empírica o se utiliza información financiera para la toma de decisiones?		20%	20%

OPORTUNIDAD

Según la encuesta se determinó como oportunidad siendo nuestro punto de partida, que los trabajadores reconocen que la empresa es manejada por los dueños del restaurante también la implementación de las normas de Control Interno ya que considera esto como base para incentivar las buenas prácticas en el desarrollo de las actividades que traerán consigo la disminución de posibles fraudes

AMENAZA

La amenaza radica en que crecer empresarialmente traen consigo nuevas responsabilidades legales, tributarias y laborales, al ejecutar el manejo de sus operaciones de forma empírica podría llevarlo a tomar decisiones financieras equivocadas que pondría considerarse un traspie y un atraso para lograr los objetivos propuestos

CUADRO N° 02 CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DEL PERSONAL

CUESTIONARIO	%	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿El restaurante cuenta con certificado de Defensa Civil?	50%	50%	
¿Considera usted que su personal está altamente calificado para el desarrollo de sus actividades en cada área??	30%		30%
¿El restaurante cuenta con personal para el reemplazo de algún compañero que le haya sucedido un percance o accidente grave?	20%		20%

OPORTUNIDAD

En este cuestionario se concluyó a modo de oportunidad que el restaurante se preocupa por cumplir con los requisitos de seguridad y cuidado que la ley exija tales como seguridad para su personal, defensa civil propiciando garantías relacionadas a la integridad tanto de su personal, así como a sus clientes.

AMENAZA

Si bien es cierto el restaurante se preocupa por la imagen externa de sus trabajadores ya que en su mayoría se sientan a gusto con su uniforme de trabajo, presenta muchas deficiencias en todos los ámbitos relacionados a sus recursos humanos (trabajadores)

CUADRO N° 03 CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CAJA

CUESTIONARIO	%	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿El restaurante lleva un control de los ingresos de caja?	100%	100%	
¿Con que formato el restaurante lleva su control de registro de ingreso de caja?			
¿Qué tipo de comprobantes de pago emite el restaurante?			

OPORTUNIDAD

Si bien es cierto la liquidez es el pulmón de las empresas que le permite cumplir con sus obligaciones y comprometerse con nuevas actividades económicas y es por eso que el restaurante tiene implementado un programa computarizado que le permite llevar un control de ingreso y gastos apoyándose a la tecnología para planificar correctamente sus ingresos y sus pagos tales como proveedores, alquileres, hechos económicos que deben estar sustentados con los comprobantes de pago regulados por la ley, mecanismos de control que facilita para que así no haya fugas de dinero

CUADRO N° 4: CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN

CUESTIONARIO	%	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿El área de almacén es manejado por una persona responsable o indistintamente por las personas que atiende?	17%	17%	
¿En el restaurante utilizan un sistema de control en el área de almacén?	83%		83%
¿En el restaurante cuenta con un almacén adecuado para la ubicación de los insumos?			
¿En el restaurante cuenta con inventario valorizado de las existencias en almacén?			

OPORTUNIDAD

Un área de especial atención es el área de almacén ya que ahí podemos encontrar ciertas cosas que nos lleva al éxito y errores que pueda causar daños inicialmente inadvertidos que puede convertirse irreparables en las empresas que puede convertir. Como oportunidad inicial e importante se debe de reconocer que el área es manejada por una persona responsable abocada en esta tarea y que goza de la confianza de todo el personal.

AMENAZA

La amenaza en esta área es potencial porque no cumple lo que se requiere, por ejemplo, no cuenta con un ordenador, ni sistema, el lugar del almacén no es adecuado y no utilizan ningún formato y por consiguiente no se cuenta con un inventario para las existencias, pero no se realiza constantemente.

CUADRO N° 5: CONTROL INTERNO EN ELÁREA DE COMPRAS

CUESTIONARIO	%	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿El restaurante se cerciora de que las compras a los proveedores estén seleccionadas y sean tan buenos en lo que respecta a calidad, precios?	70%	70%	
¿Existe en el restaurante un cronograma de pagos de factura por las compras realizadas en el día?			
¿Hay personal en el restaurante encargado de realizar o preparar las solicitudes de compra o son realizadas verbalmente?	30%		30%

OPORTUNIDAD

Se puede determinar según la encuesta a modo de oportunidad es que el restaurante se cerciora de que las compras a los proveedores sean seleccionadas y por último la existencia de un cronograma de pagos de factura de las compras realizadas en el día también son una oportunidad.

AMENAZA

Podemos señalar que existe un restaurante en esta área de no establecer acciones para disminuir los riesgos en las diferentes funciones y también el hecho de que no haya una persona encargada de realizar o preparar las solicitudes de compra, y posteriormente a esto el área se maneja sin control.

CUADRO N° 6: CONTROL EN EL ÁREA DE CALIDAD

CUESTIONARIO	%	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿En el restaurante se aplica algún sistema de control y supervisión diario de la calidad de los platos elaborados de los ingredientes utilizados?	80%	80%	
¿En el restaurante se verifica el orden y la limpieza en el área de consumo y preparación de los alimentos?			
¿En el restaurante cuenta con el uso de redes sociales (página web, Facebook) para promocionar sus productos que ofrece?			
¿En el restaurante cuenta con buenas condiciones de iluminación en toda la instalación?			
¿La empresa realiza mantenimientos mensuales o trimestrales en las distintas zonas de preparación de alimentos, sistema eléctrico, sistema de ventilación, servicios sanitarios etc.?	20%		20%

OPORTUNIDAD

En este cuestionario podemos decir que la empresa regularmente se aplica un sistema de control y supervisión diario en cuanto a los platos elaborados insumos, así mismo hay verificación por parte de la empresa en la limpieza del lugar, cuenta con buena iluminación y mantiene el uso de redes sociales para el beneficio de sus ventas incrementara más clientes y sus ingresos.

AMENAZA

No hay un control para la realización de los mantenimientos del local por tanto esto es muy desalentador porque se debería de supervisar esta labor para el beneficio de todos.

CUADRO N° 7 CONTROL INTERNO EN EL ÁREA CONTABLE

CUESTIONARIO	%	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿La documentación realizada en el arqueo de caja llega oportunamente a la semana, al mes al contador del restaurante?	75%	75%	
¿Las operaciones que realiza el restaurante cuenta con la debida documentación que la respalda?			
¿En el restaurante está cumpliendo con los pagos de impuesto a SUNAT en el tiempo que establece la ley?			
¿En el restaurante cuenta con un manual de procedimientos contables?	25%		25%

OPORTUNIDAD

Según la encuesta se determinó como oportunidad que en la empresa la documentación realizada en el arqueo de caja llega oportunamente en el plazo establecido al contador de la empresa, que las operaciones realizadas en la empresa cuentan con la debida documentación que la respaldan y finalmente que la empresa está cumpliendo con los pagos de impuestos a la SUNAT en el tiempo que establece la ley

AMENAZA

Podemos observar una amenaza es que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos contables sabiendo que este manual cumple una función importante que es la de describir claramente la naturaleza de las cuentas contables. Por tal motivo la empresa está comprometiendo un área de su establecimiento a que realice manejos equivocados y perjudiciales para la empresa.

CUADRO N° 8 CONTROL EN ATENCIÓN AL CLIENTE

CUESTIONARIO	%	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿Tienen siempre presente los consejos que les dan a sus clientes?	84%	84%	
¿Muestran el lugar con cortesía y esperan que elijan donde desean comer?			
¿En el restaurante ofrecen un servicio amable y personalizado al cliente?	16%		16%

OPORTUNIDAD

Según los resultados obtenidos se observa una clara y evidente oportunidad en el área de atención al cliente, ya que se tiene siempre presente los consejos que se les da a los clientes así también se da una información clara y eficaz a los clientes. El hecho de tomar el pedido con paciencia y en el menor tiempo posible también es una oportunidad, esto debe agregarse la cortesía en el trato.

AMENAZA

Se observa en el cuadro un signo de amenaza, pero en porcentaje mínimo esto se debe a que no se puede brindar a todos los clientes un servicio personalizado por el simple hecho que no hay suficiente personal para poder lograr tal cosa, es por eso que se deben tomar medidas en este aspecto para cumplir con la exigencia de los clientes.

CUADRO N° 9 CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COCINA

CUESTIONARIO	%	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿En el restaurante controlan y cuidan la conservación y aprovechamiento de los productos o insumos a su disposición?	84%	84%	
¿Colaboran los operadores de cocina en la planificación de menú y cartas?			
¿En el restaurante reserva y controlan el material de uso en la cocina, comunicando cualquier incidencia al respecto?	16%		16%

OPORTUNIDAD

Si observamos el cuadro de referencia tendremos un porcentaje positivo, es una oportunidad para la empresa el hecho de que los platos sean preparados con esmero, la cartasea realizada con una planificación previa y el hecho de que se controlan, cuidan y aprovechan los productos e insumos que se tienen a disposición.

AMENAZA

Finalmente se puede observar que existe una amenaza contundente ya que los operadores no colaboran con la gestión de stock de inventarios, tampoco el personal cuida el material y los insumos que ingresan a la cocina dando

lugar a que la empresa este adquiriendo los insumos y estos no son utilizados de la mejor manera por parte del personal de cocina.

CUADRO N° 10 CONTROL INTERNO DE MESEROS

CUESTIONARIO	%	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿En el restaurante atienden las solicitudes del cliente sirviendo de manera correcta los productos?	100%	100%	
¿En el restaurante los meseros tienen conocimiento de todos los platillos de la carta?			

OPORTUNIDAD

Se observa en el cuadro en el área de meseros el nivel de oportunidad es total, los meseros atienden las solicitudes del cliente lo que permite dar un servicio correcto, estos meseros tienen conocimiento de los platillos que se ofrecen en la carta, tras haber brindado el servicio recogen los platos sucios y por último acompañan al cliente al momento de retirarse del restaurante.

CUADRO N° 11 CONTROL INTERNO EN AREA DELIMPIEZA

CUESTIONARIO	%	OPORTUNIDAD	AMENAZA
¿En el restaurante velan por las instalaciones si se encuentran en perfecto estado de orden y limpieza?	50%	50%	
¿En el restaurante elaboran un listado de productos y materiales de limpieza requeridos para el mantenimiento del restaurante?	50%		50%

OPORTUNIDAD

Según el resultado en el cuadro, podemos observar que el restaurante vela por un buen funcionamiento de los baños y comedor para que se pueda brindar un ambiente limpio

5.1.3. Respecto al Objetivo Especifico N° 03

Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa restaurante “EL BUEN PALADAR II”, Piura 2019.

5.1.3.1. ÁREA ADMINISTRATIVA

PROPUESTA N° 01: IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- Implementar un manual de funciones al personal de la empresa, con el objetivo de definir las labores generales y específicas de cada uno y de esta manera obtener mejores resultados en los procedimientos y eficacia en la empresa.
- Se propone un manual de Organización y Funciones (MOF) de cada área, donde se especifica las funciones y responsabilidades del trabajador detectar errores durante el desarrollo de sus actividades, orientado a la actividad de su empresa. Función de la administración que consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se hacen, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

5.1.3.2. CONTROL EN EL ÁREA DE CAJA

PROPUESTA N° 2:

- Se propone emitir las principales políticas contables necesarias para asegurar que las cuentas se operen bajo bases eficientes y consistentes, así como para la clara definición y asignación de responsabilidades de los empleados.
- Se propone realizar seguimiento de las operaciones, pagos de facturas, en toda compra solicitar que emitan factura y otros documentos, así podrá gozarse del derecho al crédito fiscal que servirá para bajar el IGV.
- Se propone planificar mediante un cronograma de presentación de declaraciones para realizar las declaraciones telemáticas a tiempo y no generar multas en contra de la empresa.
- Realizar arqueos de caja diarios con el fin de comprobar la veracidad de ingresos y salidas de dinero, y ratificar el saldo real de efectivo de la empresa.

5.1.3.3. CONTROL EN EL ÁREA DE ALMACÉN

PROPUESTA N° 3:

- Se propone realizar un control presupuestario de las compras, las compras que realiza la empresa deben estar al acorde al presupuesto de producción para que no haya excedentes. De este modo si se incrementa la producción será necesario valorar la compra de los productos necesarios. Si por el contra, la producción baja hay que revisar el presupuesto de compras para no seguir adquiriendo productos que no vamos emplear.
- El área de almacén del restaurante El Buen PaladarII., debe controlar sus almacenes con papeles de control de ingreso y salidas de mercancía del almacén, el personal de almacén debe disponer en forma ordenada toda la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas, el área de almacén debe estar diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección por pérdida y daños, el personal del área de almacén debe contar con información computarizada que le permita lograr la recopilación y almacenamiento de datos, para asegurar el control
- Realizar un inventario general, y programar toma de inventarios en periodos determinados con el fin de optimizar el control en dicha área, y que la persona encargada establezca orden para evitar faltantes de mercaderías o materiales que, perjudiquen su currículum al demostrar incapacidad en la gestión de inventarios.
- Contar con un área adecuada y específica destinada al almacén considerando la importancia del mismo para la conservación de los

insumos, ya que en nuestra localidad dada las condiciones de temperatura los suministros deben contar con estándares mínimos de apilamiento, refrigeración y similares; que garanticen el resguardo dentro del área.

5.1.3.4. CONTROL EN EL ÁREA DEL PERSONAL:

PROPUESTA N° 04:

- Estandarizar el desempeño, por medio de inspección, supervisión, procedimientos escritos o programas de capacitación. La capacitación debe ser un proceso continuo que permita mejorar los conocimientos, habilidades e interacciones del personal en la empresa adaptando a los trabajadores a la nueva estructura organizacional y funciones en su puesto de trabajo siendo estos más efectivos en el cumplimiento de las actividades encomendadas.
- Debe contar con un trabajador de reemplazo, para que pueda cubrir cualquier eventualidad que se podría generar por la falta injustificada y fortuita de un trabajador.

5.1.3.5. ÁREA DE COMPRAS:

PROPUESTA N° 05:

- Se propone realizar un control presupuestario de las compras, las compras que realiza la empresa deben estar al acorde al presupuesto de producción para que no haya excedentes. De este modo si se incrementa la producción será necesario valorar la compra de los productos necesarios.
- Si por el contra, la producción baja hay que revisar el presupuesto de compras para no seguir adquiriendo productos que no vamos emplear

5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 01 Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa restaurante “ELBUEN PALADAR II”, Piura 2019.

5.2.1.1. CONTROL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA

OPORTUNIDAD

De acuerdo a la Tabla 1 dio como resultados que el 62% considera que toda decisión económica si cuenta con una persona responsable ejecutado por la gerencia generando la percepción de un buen manejo económico. Según los resultados de la Tabla 3 mientras el 62% de los encuestados considera que la empresa cuenta con un organigrama lo cual facilita los canales de comunicación entre los colaboradores de la empresa, y así poder ejecutar la toma de decisiones de manera oportuna, ya que ante cualquier contingencia tienen claro quién es su superior jerárquico. Después de haber realizado las tabulaciones de la Tabla 4 dio como resultado que el 75% de los encuestados considera que el establecimiento ofrece normas de control interno dentro del restaurante estimulando así las buenas prácticas en el desarrollo de las actividades por otra parte. En la Tabla 5 salió como resultado que el 75% de los encuestados consideran que el establecimiento de las referidas normas evitaría probables fraudes y equivocaciones en las operaciones diarias conllevando a que exista un respaldo de todo tipo de movimiento en la empresa

AMENAZA

De acuerdo con la Tabla 2 dio como resultados el 75% del personal encuestado no considera que la empresa está tomando la gestión como de manera eficaz por el simple hecho de cada decisión es tomada por solo un socioy eso no debería de pasar por que en la empresa existe dossocios los cuales debería de llevar de manera conjunta las gestiones del establecimiento

5.2.1.2. CONTROL EN EL ÁREA DEL PERSONAL

OPORTUNIDAD

De acuerdo con los resultados de la Tabla 7 dio como resultado que el 75% de los encuestados tiene conocimiento que la empresa cuenta con los documentos de certificación de Defensa Civil, evidenciando así lapreocupación de la empresa de proteger la integridad de sus trabajadores yclientes

AMENAZA

Después de realizar la respectiva tabulación dio como resultado que en la Tabla 6 el 88% del personal encuestado afirma que la empresa no cuenta con personal calificado ya que las distintas labores son realizadas por cualquier persona, al no haberse ejecutado los filtros de contratación en el momento oportuno, situación que influye en la consecución de sus objetivos. De acuerdo conla Tabla 8 dio como resultado que el 75% del personal encuestado considera que no hay personal disponible en la empresa para remplazar a algún compañero ocasionando demoras y pérdidas durante el entrenamiento.

5.2.1.3. CONTROL EN EL ÁREA DE CAJA

OPORTUNIDAD

De acuerdo con los resultados de la Tabla 9 el 62% de los encuestados tiene el debido conocimiento que la empresa si lleva un control de ingresos de caja. Según los resultados de la Tabla 10 dio como resultado que el 62% del personal encuestado está seguro de saber realmente que la empresa lleva un registro de ingresos mediante un formato de Excel. En la Tabla 11 dio como resultado que el 75% del personal nos dijo que la empresa si emite boletas de venta.

5.2.1.4. CONTROL EN EL ÁREA DE ALMACÉN

OPORTUNIDAD

De acuerdo con los resultados de la Tabla 14 dio como resultado que el 88% del personal encuestado nos afirman que si existe una persona responsable para esta labor

AMENAZA

Según los resultados de la Tabla 12 dio como resultado obtenidos que el 75% de encuestados nos indica que la empresa no cuenta con un sistema de control para el almacén. Según con los resultados de la Tabla 13 dio como resultado encontrado que el 75% del personal afirma que no existe un almacén para recibir los insumos de la empresa. De acuerdo con los resultados de la Tabla 15 dio como resultado que el 88% del personal encuestado confirmó que no se cuenta con un inventario valorizado de las existencias en almacén.

5.2.1.5. CONTROL EN EL ÁREA DE COMPRAS

OPORTUNIDAD

De acuerdo los resultados de la Tabla 16 dio como resultado que el 75% de personas encuestadas afirman que la empresa si se cerciora de que las compras a sus proveedores estén seleccionadas, De acuerdo con los resultados de la Tabla 17 salió que el 62% de los encuestados contestaron que la empresa maneja un cronograma de pagos de facturas

AMENAZA

De acuerdo con los resultados de la Tabla 18 salió que el 87% del personal indica que la empresa no cuenta con personal encargado para realizar o preparar las solicitudes de compras y evidenciando un total desconocimiento del procedimiento para la adquisición de bienes (mercadería, suministros y activos fijos).

5.2.1.6. CONTROL EN EL ÁREA DE CALIDAD

OPORTUNIDAD

De acuerdo con los resultados de la Tabla 19 salió que el 75% del personal nos indica que siempre se lleva un control de supervisión de los platos elaborados e insumos utilizados. De acuerdo con los resultados de la Tabla 20 el 75% indica que siempre verifican la limpieza en las áreas de consumo y preparación de los alimentos. De acuerdo con los resultados de la Tabla 21 salió que el 87% del personal indica que es importante la iluminación ya que ayuda en el estado de ánimo y percepción de las personas, en este caso el público a que se dirige a la empresa necesita una adecuada iluminación que

los incentive al consumo de alimentos. De acuerdo con los resultados de la Tabla 22 salió que el 75% del personal encuestado tiene conocimiento que la empresa difunde vía redes sociales para promocionar sus productos, estrategia publicitaria muy común en estas épocas ya que es sabido que ahora los consumidores recolectan recomendaciones y comentarios vía virtual

AMENAZA

De acuerdo con la Tabla N° 23 dio como resultado que el 75% del personal encuestado nos indicó que la empresa nunca ha realizado mantenimientos en las distintas zonas, concluyendo respecto este punto que el restaurante está creando situaciones de peligro ya que la falta de mantenimiento de cualquier área de sus instalaciones puede generar accidentes.

5.2.1.7. CONTROL DEL ÁREA CONTABLE

OPORTUNIDAD

De acuerdo con la Tabla N° 24 dio como resultado que el 75% del personal indica que siempre llevan documentación oportuna al contador. De acuerdo con la Tabla N° 25 dio como resultado que el 75% del personal encuestado afirma que cada operación realizada por la empresa si cuenta con documentación sustentadora. Y de acuerdo con los resultados de la Tabla N° 26 dio como resultado que el 62% del personal encuestado manifestó que la empresa si cumple con sus pagos a SUNAT en un plazo razonable

AMENAZA

De acuerdo con la Tabla N° 27 dio como resultado que el 75% del personal encuestado considera de no existe un manual de procedimientos contables en la empresa. Hecho que nos causan mayor preocupación para el análisis del presente trabajo ya que ser la contabilidad un área externa es necesario que se ajuste a las normas de control interno que buscamos la mejora e implementación del restaurante.

5.2.1.8. CONTROL EN ATENCIÓN AL CLIENTE

OPORTUNIDAD

De acuerdo con los resultados de la encuesta y la tabulación adquirida de la Tabla N° 29 el 75% indica que siempre aceptan los consejos de sus clientes ya que la mayoría de los clientes siempre tiene la razón con sus críticas constructivas y en algunos casos destructivas las que hacen que un negocio mejore. De acuerdo con la Tabla N° 30 dio como resultado que el 75% del personal encuestado indica que si brindan la carta y responden a cualquier pedido que el cliente solicite.

AMENAZA

Se ha observado en los resultados de la Tabla N° 28 que el 75% del personal encuestado afirma que, no se da una atención amable y personalizada al cliente

5.2.1.9. CONTROL EN EL ÁREA DE COCINA

OPORTUNIDAD

De acuerdo con los resultados de la Tabla N° 32 el 75% del personal encuestado afirma que si controlan y cuidan la conservación y aprovechamiento de los productos y/o insumos reduciendo así la cantidad de desechos de productos sin elaborar que se encuentran a disposición. De acuerdo con los resultados de la Tabla N° 33 el 75% del personal encuestado indica que siempre los cocineros colaboran con la planificación de la carta

AMENAZA

Con respecto al resultado de la Tabla N° 31 el 75% de personas encuestadas mencionaron que no se controla el material de uso en la cocina.

5.2.1.10. CONTROL ÁREA DE MESEROS

OPORTUNIDAD

Según los resultados de la Tabla N° 34 el 75% de los encuestados manifiestan que se atienden las solicitudes del cliente de manera oportuna como parte de las estrategias planteadas para poder cumplir la visión proyectada hechos que genera que los clientes estén satisfechos y puedan recomendar a otros. De acuerdo con los resultados obtenidos el 62% del personal encuestado afirma tener conocimiento de todos los platillos que hay en la carta.

5.2.1.11. CONTROL ÁREA DE LIMPIEZA

OPORTUNIDAD

Después de haber determinado en los resultados de la Tabla N° 36 el 62% del personal encuestado respondió que, si se vela que las instalaciones de la empresa se encuentren en perfecto estado de orden y limpieza

AMENAZA

De acuerdo con los resultados obtenidos de la Tabla N° 37 el 75% del personal encuestado menciona que no se elabora un listado de productos e instrumentos de limpieza requeridos, y se debe realizar ese listado de productos y servicios ya que puede generar pérdidas económicas a la empresa ya que al no tener claro su requerimiento de limpieza podría generar excedentes, deficiencias en los productos necesarios.

5.2.2. Respecto al objetivo específico N° 02 Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa restaurante “ELBUEN PALADAR II”, Piura 2019.

5.2.2.1. CONTROL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N°01, podemos indicar que, «Existe una oportunidad del 80% porque si se observa que existe personal responsable para tomar decisiones con respecto a la parte económica de la empresa, así mismo se considera positivo que la implementación de un control interno ayudaría en el desarrollo de las actividades y finalmente se dice que al mantener un control se estaría evitando robos, fraudes y malos manejos en la documentación».

5.2.2.2. CONTROL EN EL ÁREA DE PERSONAL

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 02, podemos: «Establecer que existe una oportunidad de 30%, dado que se encontró que la empresa si cuenta con un manual de funciones lo cual es importante para poder establecer las actividades de sus trabajadores, y también la empresa si cuenta con certificados actualizados en lo que respecta a la seguridad del establecimiento».

5.2.2.3. CONTROL EN EL ÁREA DE CAJA

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 03: Establece un 100% de oportunidad dado que la empresa si lleva un control de sus ingresos diarios, realiza arqueos de caja siendo estos quincenales los cuales permiten conocer los movimientos exactos que realiza la empresa y por último toda transacción se encuentra

registrada y documentada con el fin de mantener un control en esta área gracias al sistema computarizado que tiene la empresa que le proporciona seguridad. Pero este control se puede mejorar, si los arqueo de caja se realizan de manera imprevista, puesto que el personal no esperará el día del arqueo para mantener en orden los documentos, sino que este mantendrá siempre ordenado los documentos relacionados a caja

5.2.2.4. CONTROL EN EL AREA DE ALMACÉN

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 04, podemos:

- Establecer que esta área se encuentra en total amenaza ya que no se lleva un control adecuado de todas las actividades que se realizan en el almacén, esto realmente pone en peligro los recursos de la empresa por lo que se recomienda contratar a una persona que reúne las habilidades del perfil del puesto. La falta de un sistema de control, la falta de espacio para el mismo, el no uso de formatos establecidos de los ingreso y salidas de las mercaderías, el no contar con un inventario valorizado en las existencias, todo esto genera perjuicio económico a la empresa puesto que se desconoce con exactitud el monto total de su inversión, el cumplimiento de funciones del personal.

5.2.2.5. CONTROL EN EL ÁREA DE COMPRAS

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 05: Establece que la empresa mantiene una amenaza elevada por el simple hecho de no llevar un control en sus análisis periódicos para la realización de compra de sus insumo, y además no hay persona que se encargue de la selección de los productos sean de buena calidad o que estén fresco para su utilización, no se verifica el pago que se realiza a los proveedores mejor dicho no se controla podría ocurrir que se estén realizando pagos indebidos y por otra parte no hay personal encargado de realizar las solicitudes de compras de insumos es decir que se compra los insumos sin control.

5.2.2.6. CONTROL EN EL ÁREA DE CALIDAD

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 06, en esta área se: Establece oportunidad es muy favorable para el buen funcionamiento de la empresa en cuestión, porque si mantiene un control de supervisión de la calidad de los platos elaborados esto genera al cliente confianza en la preparación de los alimentos, también se observa que se verifica el orden y la limpieza del área en donde preparan los alimentos, por último cuenta con muy buena iluminación en el local facilitando las labores nocturnas al personal. Y también se percibe una amenaza, la cual representa un pequeño inconveniente en que no se realizan los arreglos del local en el momento oportuno generando dificultad al personal.

5.2.2.7. CONTROL EN EL ÁREA CONTABLE

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 07 se:

Establece oportunidad porque las documentaciones de emite la empresa llegan oportunamente al contador de la empresa esto genera un muy buen control en el área contable, y también se observó un buen respaldo por que en la empresa cuenta con documentos al día.

Y finalmente se observa una amenaza la cual tiene que ser controlada por la gerencia ya que no cumple con llevar procedimientos contables esto preocupa en parte al funcionamiento de la empresa.

5.2.2.8. CONTROL EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 08, se puede notar que:

Existe contundente oportunidad en esta área, porque, está llevando las cosas de acuerdo como debería y establece la empresa, el personal que atiende a los clientes también se les brinda un buen recibimiento y se les trata con mucha amabilidad y esperan con paciencia el lugar donde ellos quieren sentarse y así poderles brindar todas las atenciones requerida y finalmente se les ofrece la carta del día y se responde a cualquier pregunta que realizan los clientes ofreciendo algún platillo de fondo para que ellos tengan una idea de lo que hay en el local. Y por otra parte se observó una amenaza pequeña que podrá ser resuelta si es que la empresa contra más personal.

5.2.2.9. CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COCINA

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 09, se observa: Oportunidad la cual se refleja en esta área por que el personal si cumple con la elaboración de platos específicos los cuales son servidos con rapidez y eficiencia, y existe una colaboración por parte del personal en la aplicación de los menús y cartas. Y también observamos amenaza, cual no se supervisa, y no se sabe si la personal cuida el material y los insumos que ingresa la cocina dando lugar a que la empresa este adquiriendo los insumos y estos no son utilizados de la mejor manera por parte del personal de cocina.

5.2.2.10. CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE MESEROS

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 10: Se observó que realmente existe un porcentaje muy bueno de oportunidad en esta área por consiguiente la empresa deberá de tomar las medidas para continuar ofreciendo este servicio y quizás pueda mejorar para el buen funcionamiento de la empresa.

5.2.2.11. CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LIMPIEZA

De acuerdo con lo que se establece en el cuadro N° 11: La empresa presenta oportunidad dado que, el personal si verifica que el ambiente se encuentra en buen estado de orden y limpieza esto hace que los clientes tengan un motivo para llegar a consumir, y también brindan excelente funcionamiento de los baños y comedores del restaurante. También se observa clara amenaza, porque no cuidan y no supervisan los trabajos de

mantenimiento del local, generando gastos y problemas futuros.

5.2.3. Respecto al objetivo específico N° 03 Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa restaurante “ELBUEN PALADAR II”, Piura 2019.

5.2.3.1. CONTROL EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

1.- La propuesta de implementación del Manual de Organización y Funciones en el área administrativa: Ayudará a ver en cada área, donde se especifica las funciones y responsabilidades del trabajador y detectar errores durante el desarrollo de sus actividades, orientado a la actividad de su empresa. Función de la administración que consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se hacen, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

5.2.3.2. CONTROL EN EL ÁREA DE CAJA

2.- Respecto al área de caja la empresa: Debe de emitir las principales políticas contables necesarias para asegurar que las cuentas se operen bajo bases eficientes y consistentes, así como para la clara definición y asignación de responsabilidades de los empleados.

5.2.3.3. CONTROL EN EL ÁREA DE ALMACEN

3.- Es importante: Controlar sus almacenes con papeles de control de ingreso y salidas de mercancía del almacén, el personal de almacén debe disponer en forma ordenada todo la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas, el área de almacén debe estar diseñada para

facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección por pérdida y daños, el personal del área de almacén debe contar con información computarizada que le permita lograr la recopilación y almacenamiento de datos, para asegurar el control

4.- Se propone: Realizar un inventario general, y programar toma de inventarios en periodos determinados con el fin de optimizar el control en dicha área, y que la persona encargada establezca orden para evitar faltantes de mercaderías o materiales que, perjudiquen su currículum al demostrar incapacidad en la gestión de inventarios.

5.2.3.4. CONTROL EN EL ÁREA DEL PERSONAL

5.- El reclutamiento del personal: “Debe estandarizar el desempeño, por medio de inspección, supervisión, procedimientos escritos o programas de capacitación. La capacitación debe ser un proceso continuo que permita mejorar los conocimientos, habilidades e interacciones del personal en la empresa adaptando a los trabajadores a la nueva estructura organizacional y funciones en su puesto de trabajo siendo estos más efectivos en el cumplimiento de las actividades encomendadas.

6.- Al contar con un personal de reemplazo la empresa: Podrá reducir los riesgos de mala atención ya que un trabajador sobrecargado de obligaciones no se desempeñará de manera óptima.

5.2.3.4. CONTROL EN EL ÁREA DE COMPRAS

7.- . El área de compras: -Realizar un control presupuestario de las compras, las compras que realiza la empresa deben estar al acorde al presupuesto de producción para que no haya excedentes. De este modo si se incrementa la producción será necesario valorar la compra de los productos necesarios. Si por el contrario, la producción baja hay que revisar el presupuesto de compras para no seguir adquiriendo productos que no vamos emplear -

VI. CONCLUSIONES

Respecto al Objetivo específico N° 01

Establecer las oportunidades del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa restaurante “EL BUEN PALADAR II”, Piura 2019.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

En la Área Administrativa se encontraron las siguientes falencias

- En la empresa, se ha podido determinar que no cuenta con un manual de organización y funciones (MOF), por lo cual no tiene conocimiento de sus funciones y responsabilidades de cada trabajador de dicha área.
- La estructura organizacional no está bien diseñada con los objetivos para lo que fue creada la empresa, o están mal definidas
- Falta de delegación de actividades no permitirá asignar el trabajo adecuado al nivel de responsabilidad adecuada. Así no se podrá ejecutar con las tareas encomendadas.

ÁREA DE CAJA

En el área de Caja se encontraron las siguientes falencias:

- No se ha emitido por escrito las principales políticas contables necesarias para asegurar que las cuentas se operen bajo bases eficientes y consistentes, así como para la clara definición y asignación de responsabilidades de los empleados.
- No se realizó las acciones de seguimiento de las operaciones en la que se debería hacer reembolsos y no trae los comprobantes (facturas, boletas,

tickets y otros).

ÁREA DE ALMACÉN

En el área de Almacén se encontraron las siguientes falencias:

- Se Identificaron las deficiencias en el almacén de la empresa., como son; la empresa no cuenta con formatos de control de ingreso y salidas de productos de almacén, el personal de almacén no dispone en forma ordenada todo la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas, el área de almacén no está diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección por pérdida y daños, ^{el personal} del área de almacén no cuenta con una base de datos que le permita lograrla recopilación y almacenamiento de la información; el análisis de los datos y el procedimiento de control, el control de mercaderías no se lleva en un sistema computarizado.
- No existe un control de presupuestario de las compras.

ÁREA DE PERSONAL

En el área de Personal se encontraron las siguientes falencias:

- Falta de capacitación, no ha recibido la capacitación que requiere su trabajo.
- Falta de personal, las personas no pueden estar enfocadas en muchas actividades a la vez.
- Ausencia de registro y controles relativos a la evolución del personal.

ÁREA DE COMPRAS

En el área de Compras se encontraron las siguientes falencias:

- Se observó que no se prepara una programación de las compras a realizar semanalmente, no existe una coordinación con el encargado de almacén para comprar lo necesario.

Respecto al Objetivo específico N° 02

Describir las oportunidades del control interno en el área administrativa que mejóren las posibilidades de la empresa restaurante “EL BUEN PALADARII”, Piura 2019.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

En el área de Administrativa se determinó el impacto de las siguientes falencias:

- No posee un Manual de Organización y Funciones documentado para todo su personal, el cual servirá para informar a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades
- La estructura organizacional no está bien diseñada con los objetivos para lo que fue creada la empresa, lo cual permite no cumplir con los objetivos trazados por el dueño de la empresa
- Falta de delegación actividades no permitirá asignar el trabajo adecuado al nivel de responsabilidad adecuada. Así no se podrá ejecutar con las tareas encomendadas. El temor de delegar ciertas funciones a sus trabajadores, falta de confianza, además no se asegura que el trabajo se efectúe a tiempo.

ÁREA DE CAJA

En el área de Caja se determinó el impacto de las siguientes falencias:

- No se ha emitido por escrito las principales políticas contables necesarias para asegurar que las cuentas se operen bajo bases eficientes y consistentes, así como para la clara definición y asignación de responsabilidades de los empleados.
- No se realizan las acciones de seguimiento a los gastos reembolsables. El gerente (dueño) de la empresa suele pagar por los gastos del negocio desde su bolsillo o su tarjeta crédito personal comete el error de no rastrear estos gastos. Y no presentan los gastos a la empresa para recibir reembolso

ÁREA DE ALMACÉN

- Falta organización, control y espacio, el primero es que no conocen las ubicaciones, lo que conlleva que el tiempo de manipulación sea mayor y, por lo tanto, el plazo de entrega a cliente también aumenta. Un segundo problema es que el almacén no dispone de suficiente espacio, ya que los pasillos no se respetan y cualquier espacio o esquina es buena para dejar un pallet. El producto puede sufrir una merma de calidad si no tiene un tratamiento específico y adecuado a sus necesidades, por ejemplo, al recibir más mercancías se va acumulando de manera poco

adecuada, las consecuencias de esta mala práctica son varias, desde producir un accidente laboral hasta pérdida de tiempo al no encontrar los productos necesarios, lo que arrastra en los tiempos de entrega.

- No existe un control de presupuestario de las compras, lo cual tiene como consecuencia que en ocasiones se adquiera productos que no vamos a emplear.

ÁREA DE PERSONAL

- Falta de capacitación, el personal al no ser capacitado realiza sus actividades de manera inadecuada, cometiendo errores, por ejemplo, al registrar la documentación contable de la empresa
- Falta de personal, las personas no pueden estar enfocadas en muchas actividades a la vez, al no existir un proceso adecuado de selección no se estima la cantidad de personas que requiere cada área.
- Ausencia de registro y controles relativos a la evolución del personal, de esta forma el personal no es monitoreado durante el proceso de selección, no se tiene en cuenta su experiencia y su perfil profesional.
- Falta de personal calificado debido a la mala aplicación de la política laboral, lo cual demuestra que las actividades son realizadas de forma inadecuada.

ÁREA DE COMPRAS

- Las compras de insumos no programadas en la empresa afectan directamente los resultados en forma negativa, ya que se podría incurrir en compras innecesarios, que se trate de productos perecibles de rápida descomposición por su stock en exceso.

Respecto al Objetivo específico N° 3

Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa restaurante “EL BUEN PALADAR II”, Piura 2019.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

Las propuestas de mejora para el área de Administración son las siguientes:

- Se propone un manual de Organización y Funciones (MOF) de cada área, donde se especifica las funciones y responsabilidades del trabajador, detectar errores durante el desarrollo de sus actividades, orientado a la actividad de su empresa. Función de la administración que consiste en determinar qué tareas hay que hacer quién las hace, cómo se hacen, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.
- El delegar eficazmente permitirá asignar el trabajo adecuado al nivel de responsabilidad adecuada. Esto beneficiara tanto al jefe del área como los miembros del equipo, pues recibir tarea nueva mejora los conocimientos del que la asume. Además, asegura que el trabajo se

efectuó a tiempo.

- Entrevista con cada uno de sus trabajadores para llegar a la meta esperada.
- Función de la administración en la que se definen las metas, se fijan las estrategias para alcanzarlas y se trazan planes para integrar y coordinar las actividades. Quién las hace, cómo se hacen, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.
- El delegar eficazmente permitirá asignar el trabajo adecuado al nivel de responsabilidad adecuada. Esto beneficiara tanto al jefe del área como los miembros del equipo, pues recibir tarea nueva mejora los conocimientos del que la asume. Además, asegura que el trabajo se efectuó a tiempo.
- Entrevista con cada uno de sus trabajadores para llegar a la meta esperada.
- Función de la administración en la que se definen las metas, se fijan las estrategias para alcanzarlas y se trazan planes para integrar y coordinar las actividades.

ÁREA DE CAJA:

Las propuestas de mejora para el área de Caja son las siguientes:

- Se propone emitir las principales políticas contables necesarias para asegurar que las cuentas se operen bajo bases eficientes y consistentes, así como para la clara definición y asignación de responsabilidades de los empleados.

- Se propone realizar seguimiento de las operaciones, pagos de facturas, toda compra solicitar que emitan factura y otros documentos, así podrá gozar del derecho al crédito fiscal que servirá para bajar el IGV.
- Se propone planificar mediante un cronograma de presentación de declaraciones para realizar las declaraciones telemáticas a tiempo y no generar multas en contra de la empresa.

ÁREA DE ALMACÉN

Las propuestas de mejora para el área de Almacén son las siguientes:

- Se propone realizar un control presupuestario de las compras, las compras que realiza la empresa deben estar al acorde al presupuesto de producción para que no haya excedentes. De este modo si se incrementa la producción será necesario valorar la compra de los productos necesarios. Si por el contra, la producción baja hay que revisar el presupuesto de compras para no seguir adquiriendo productos que no vamos emplear.
- El área de almacén del restaurante El Buen Paladar II., debe controlar sus almacenes con papeles de control de ingreso y salidas de mercancía del almacén, el personal de almacén debe disponer en forma ordenada toda la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas, el área de almacén debe estar diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección por pérdida y daños, el personal del área de almacén debe contar con información computarizada que le permita lograr la recopilación y almacenamiento de datos, para asegurar el

control.

- Realizar un inventario general, y programar toma de inventarios en periodos determinados con el fin de optimizar el control en dicha área, y que la persona encargada establezca orden para evitar faltantes de mercaderías o materiales que perjudiquen su currículum al demostrar incapacidad en la gestión de inventarios.

ÁREA DEL PERSONAL:

Las propuestas de mejora para el área de Personal son las siguientes:

- Estandarizar el desempeño, por medio de inspección, supervisión, procedimientos escritos o programas de capacitación. La capacitación debe ser un proceso continuo que permita mejorar los conocimientos, habilidades e interacciones del personal en la empresa adaptando a los trabajadores a la nueva estructura organizacional y funciones en su puesto de trabajo siendo estos más efectivos en el cumplimiento de las actividades encomendadas.
- Debe contar con un trabajador de reemplazo, para que pueda cubrir cualquier eventualidad que se podría generar por la falta injustificada y fortuita de un trabajador.

ÁREA DEL COMPRAS:

Las propuestas de mejora para el área de Compras son las siguientes:

- Se propone realizar un control presupuestario de las compras, las compras que realiza la empresa deben estar al acorde al presupuesto de producción para que no haya excedentes. De este modo si se incrementa la producción será necesario valorar la compra de los productos necesarios. Si por el contra, la producción baja hay que revisar el presupuesto de compras para no seguir adquiriendo productos que no vamos emplear.
- En el área de compra se concluye que se debe establecer una programación de compras de bienes duraderos y de bienes perecibles para reducir las pérdidas de suministros no utilizados y así evitar pérdidas innecesarias a la empresa

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

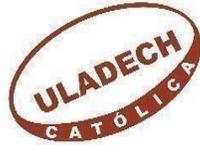
- Alburqueque. (2016). Análisis de la aplicación del control interno en el área de abastecimientos de la municipalidad distrital de Bellavista, Sullana 2014. Sullana: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Aguilar, A. & Cabrale, D, (2017). Evaluación del Sistema d control interno en la UBPCYamaquelles.
- Aguirre, J. (2017). Auditoría y control interno. Editorial cultura S.A. . Madrid -España. Alba, L. (2016). Componentes de la estructura de control interno. España.
- Álvarez, M. y Duran, J. (2015). Manual de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Una contribución a la mejora de los sistemas de información yel desarrollo de las políticas públicas. . Mexico.
- Armenta E. (2016). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. Mexico.
- Bravo, M. (2015). Auditoría Integral. Editora Fecat. Lima- Perú.
- 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 Obtenido de<https://docplayer.es/57696565-Facultad-deciencias-contables-financieras-administrativas-escuela-profesional-decontabilidad.html>

- Cepeda, G, (2015) Auditoría y Control Interno, Primera Edición, Editorial McGrawHill, -México 2015
- Charquero, M (2014) *Restaurantes definición y características*.
- Claros, R., & León, O. (2016). *Control interno como herramienta de gestión y evaluación.*” (1° ed.). Lima: Pacifico Editores S.A.C.
- COSO II, (. t. (2004). Gestión de riesgos Corporativos - Marco Integrado,técnicas de aplicación.
- Domínguez, A. (2016), en su tesis titulada “Los mecanismos del control internoadministrativo 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. (2016). Control Interno y Fraudes. ECOE Ediciones. Primera Edicion. Estupiñán, R. (2016). Control interno y fraudes: con base a los ciclos transaccionales:análisis de informe COSO I y II (2aed.). Bogotá: Ecoe Ediciones
- García, M. (2017). Sistema de Control Interno: retos para su fortalecimiento. *III congreso internacional Retos globales del Control Fiscal y sus aportes al Desarrollo Social*. Medellín.
- González, A. &. Cabrale, S. (2016). Evaluacion del Sistema de Control Internoen la UBPC . Ecuador.
- González, A. (13 de setiembre de 2016). <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>.

- Hernández, R, Fernández, C., & Baptista, P. (2015). Metodología de la Investigación. 2015. LaHabana: Félix Varela, 475
- Mantilla, S. (2017). Control Interno: Informe coso. ECOE Ediciones. Bogota.
- Mosquera, L. (2015). Implementación de un manual de operaciones de alimentos y bebidas para el Restaurante Cochabamba”. Obtenido de <https://docplayer.es/57696565-Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-decontabilidad.html>
- Perdomo, A. (2016). Fundamentos de control interno. 9na. Ed. Thomson
- Sanchez, J. (2016). Gestión de calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de lasmypes rubro restaurantes- provincia de Trujillo año 2013.Chimbote.
- Segovia, J. (2016). Diseño e implementación de un sistema de control internopara laCompañía Datugourmet CIA. LTDA. Universidad Central de Ecuador - Quito.
- Verrando, C, (2015). Caracterización del control interno de las Empresas. Sullana. Yarascan, J. (2017). Fundamentos con un efoque moderno. Lima - Peru.
- Yauri, A. (2016). Plan de negocios aplicado a la implementación de un restaurante Decarnes al cilindro en el distrito Los Olivos . Lima.

ANEXOS

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DEDATOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación, cuyo objetivo fue determinar las PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA EL BUEN PALADAR II PIURA - 2019

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

Encuestador: Fecha:

Instrucciones: Sírvase a marcar con una "X" la opción que usted considera la correcta.

CONTROL INTERNO ADMINISTRACIÓN

1. ¿Las decisiones económicas son tomadas por el dueño o se maneja de manera arbitraria en el restaurante?

a) SI

b) NO

18.- ¿Hay personal en el restaurante encargado de realizar o preparar lassolicitudes de compra o son realizadas verbalmente?

a) SI

b) NO

VI. CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CALIDAD

19.- ¿En el restaurante se aplica algún sistema de control y supervisión diariode la calidad de los platos elaborados de los ingredientes utilizados?

a) Siempre

b) A veces

c) Casi

nunca **20.- ¿En el restaurante se verifica el orden y la limpieza en elárea de consumo y preparación de los alimentos?**

a) Siempre

b) A veces

c) Casi nunca

21.- ¿En el restaurante cuenta con buenas condiciones de iluminación entoda la instalación?

a) SI

b) NO

22.- ¿En el restaurante cuenta con el uso de redes sociales (página web,Facebook) para promocionar sus productos que ofrece?

a) SI

b) NO

23.- ¿La empresa realiza mantenimientos mensuales o trimestrales en las distintas zonas de preparación de alimentos, sistema eléctrico, sistema de ventilación, servicios sanitarios etc.?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

CONTROL INTERENO EN EL ÁREA CONTABLE

24.- ¿La documentación realizada en el arqueo de caja llega oportunamente ala semana, al mes al contador del restaurante?

- a) Siempre b) Regularmente c) Nunca

25.- ¿Las operaciones que realiza el restaurante cuenta con la debidadocumentación que la respalda?

- a) SI b) NO

26.- ¿En el restaurante está cumpliendo con los pagos de impuesto a SUNATen el tiempo que establece la ley?

- a) SI b) NO

27.- ¿En el restaurante cuenta con un manual de procedimientos contables?

- a) SI b) NO

CONTROL INTERNO EN ATENCIÓN AL CLIENTE

28.- ¿En el restaurante ofrecen un servicio amable y personalizado al cliente?

- a) SI b) NO

29.- ¿Tienen siempre presente los consejos que les dan a sus clientes?

- a) SI b) NO

30.- ¿Muestran el lugar con cortesía y esperan que elijan donde desean comer?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COCINA

31.- ¿En el restaurante reserva y controlan el material de uso en la cocina, comunicando cualquier incidencia al respecto?

- a) SI b) NO

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Piura, 27 de Octubre de 2020

Sra.

MYRIAM CRUZ GUEVARA

Propietaria

EL BUEN PALADAR II CIUDAD DE PIURA

Presente:

Por medio del presente reciba un saludo cordial, y a la vez solicito su autorización para realizar una encuesta a Usted y a sus colaboradores, y de ser posible proporcionar información necesaria para el desarrollo de mi trabajo de investigación de tesis titulado: "PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA EL BUEN PALADAR II PIURA – 2019"

Se agradece de antemano su gentil apoyo y comprensión

Atentamente.



Karina Morales Bereche
Bach. De la Escuela de Contabilidad
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Piura, 27 de Octubre de 2020

Srta.

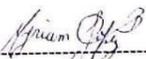
Karina Morales Bereche

DNI: 75960060

Presente:

En atención a su solicitud, se informa que se proceda a otorgar la respectiva autorización para el desarrollo de la encuesta de su información de tesis en nuestra empresa, indicando además que en esta empresa no se ha realizado un trabajo anterior a los temas en mención y sería de muy grado para la empresa cuente con un trabajo de investigación para el mejoramiento en los procedimientos de la empresa EL Buen Paladar II

Atentamente.



Propietaria


FICHA DE CONSENTIMIENTO



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS (FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por MORALES BERECHIE KARINA que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimboté.

La investigación denominada: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA EL BUEN PALADAR II PIURA – 2019

La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: moraleskab@gmail.com o al número 968262615. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico ciei@uladach.edu.pe

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	<i>Karina Berchie Morales</i>
Firma del participante:	<i>[Firma manuscrita]</i>
Firma del investigador:	<i>[Firma manuscrita]</i>
Fecha:	<i>27 de Octubre del 2020</i>

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADACH CATÓLICA

FICHA RUC

1/10/21 9:11

SUNAT - Consulta RUC

Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda
Número de RUC: 10026524542 - CRUZ GUEVARA JUANA MYRIAM
Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Tipo de Documento: DNI 02652454 - CRUZ GUEVARA, JUANA MYRIAM
Nombre Comercial: RESTAURANT EL BUEN PALADAR
Fecha de Inscripción: 17/07/2012 Fecha de Inicio de Actividades: 17/07/2012
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Domicilio Fiscal: -
Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad: MANUAL
Actividad(es) Económica(s): Principal - 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA BOLETA DE VENTA

<https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>

1/2

Sistema de Emisión Electrónica: -
Emisor electrónico desde: -
Comprobantes Electrónicos: -
Afiliado al PLE desde: -
Padrones: Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 0830050011902) a partir del 01/12/2019
Fecha consulta: 01/10/2021 9:11

RESULTADOS DEL TURNITI

Visualizador de documentos

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 11-feb.-2022 21:49 -05
Identificador: 1760493590
Número de palabras: 15160
Entregado: 1

Informe final de tesis - Revisión Turnitin - ... Por KARINA MORALES BERECHÉ

Índice de similitud	Similitud según fuente
0%	Internet Sources: 0%
	Publicaciones: 0%
	Trabajos del estudiante: 0%

[incluir citas](#) [incluir bibliografía](#) [excluyendo las coincidencias < 4%](#) modo: [imprimir](#) [descargar](#)