



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL RUBRO  
RESTAURANTES DEL PERÚ.**

**CASO: SERVICIOS GENERALES MEDSUN  
RESTAURANTE BLANQUIROJA – PIURA, 2018.**

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

**AUTORA**

**BACH. MARÍA CRISÓSTOMA SUNCIÓN APESTEGUIA**

**ASESORA**

**MGTR. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA**

**PIURA – PERÚ**

**2018**

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL  
RUBRO RESTAURANTES DEL PERÚ.**

**CASO: SERVICIOS GENERALES MEDSUN  
RESTAURANTE BLANQUIROJA – PIURA, 2018.**

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

Dr. Víctor Manuel Landa Machero  
**Presidente**

Mgtr. Donald Errol Savitzky Mendoza  
**Secretario**

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo  
**Miembro**

Mgtr. María Fany Martínez Ordinola  
**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por la vida y la salud, por la fortaleza necesaria para continuar y cumplir cada una de mis metas. A Mis padres JULIO Y TRINIDAD por su apoyo y su inmenso amor en cada una de nuestras metas.

A mi esposo MARCO ANTONIO DE LAMA CASTILLO por caminar siempre junto a mi lado y su infinito amor a nuestras familias, por su comprensión y respeto a mi profesión, por hacer de mí una persona feliz.

## **DEDICATORIA**

A la memoria de mi madre JESÚS por su amor incondicional, por su perseverancia y empeño, y su gran lección de vida.

A Uladech católica por la oportunidad de crecer y convertirme en una profesional al servicio de mi País.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar y describir los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú y de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018. La metodología de la investigación fue tipo cualitativo, descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Utilizó la técnica de la encuesta, entrevista, para el recojo de información hizo uso de un instrumento de recolección de datos a manera de cuestionario pre estructurado con 62 preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al representante legal de la empresa, obteniendo como principales resultados: Restaurante Blanquiroja se encuentra afecto al Régimen general de renta, contando con la autorización para la emisión de boletas de venta y facturas. Su personal está compuesto por 6 trabajadores entre cocineros, ayudante, cajero, personal de atención al público, y encargado de la limpieza. Cinco de ellos se encuentran bajo contrato trimestral, recibiendo remuneración previa presentación de recibo por honorarios, y un trabajador eventual. Controla las entradas de caja a través de liquidaciones diarias, confrontando los comprobantes de pago emitidos, por ventas en efectivo o con los reportes del POS (Punto de venta) por pago con tarjetas de crédito. No realiza arqueos de caja. No realiza un presupuesto de ingresos y gastos, determina la ganancia del día con la diferencia de sus ingresos y gastos. No mantiene un fondo fijo de caja chica, no realiza depósitos bancarios con regularidad, por tanto no realiza la conciliación bancaria.

**Palabras Clave:** Control interno, restaurantes.

## **ABSTRACT**

The objective research was to determine and describe the internal control mechanisms in the restaurants of Peru and General Services MEDSUN Restaurant Blanquiroja - Piura, 2018. The methodology of the research was qualitative, descriptive, non-experimental design, bibliographic, documentary and case. He used the technique of the survey, interview, for the collection of information made use of a data collection instrument as a pre-structured questionnaire with 62 questions related to the investigation, applied to the legal representative of the company, obtaining as main results: Restaurant Blanquiroja is subject to the general rent regime, with the authorization for the issuance of sales tickets and invoices. Its staff is made up of 6 workers including cooks, assistant, cashier, personnel of attention to the public, and in charge of cleaning. Five of them are under a quarterly contract, receiving remuneration prior presentation of receipt for fees, and an eventual worker. Controls the cash receipts through daily settlements, comparing the receipts issued, by sale in cash or with the POS (Point of Sale) reports for payment with credit cards. It does not make cash flows. It does not make a budget of income and expenses, it determines the profit of the day with the difference of its income and expenses. It does not maintain a fixed cash fund, does not make bank deposits regularly (daily) so it is not regular bank reconciliation.

Keywords: Internal control, restaurants.

## Contenido

	Pág.
1. Título de la tesis	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3. Hoja de agradecimiento	iv
4. Hoja de dedicatoria	v
5. Resumen	vi
6. Abstract	vii
7. Contenido	viii
8. Índice de cuadros	ix
9. Índice de figuras	x
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	4
2.1 Antecedentes	4
2.1.1 Internacionales	4
2.1.2 Nacionales	6
2.1.3 Regionales /Locales	7
2.2 Bases Teóricas	9
2.2.1 Teorías de Control interno	9
2.3 Caso en estudio	17
2.3.1 Reseña histórica	17
2.3.2 Misión	17
2.3.3 Visión	18
2.3.4 Objetivos generales	18
2.3.5 Objetivos específicos	18
2.3.6 Organización estructural	18
2.4 Marco Conceptual	19
2.4.1 Definición de términos	19
III. Hipótesis	21
3.1 Hipótesis	21
IV. Metodología	22
4.1 Diseño de la investigación	22
4.2 Población y muestra	22
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	22
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
4.4.1 Técnicas	22
4.4.2 Instrumentos	23
4.5 Plan de análisis	23
4.6 Matriz de consistencia	24
4.7 Principios éticos	25
V. Resultados	27
5.1 Resultados	27
5.2 Análisis de resultados	44
VI. Conclusiones	50
Recomendaciones	56
Aspectos complementarios	57
Referencias bibliográficas	57
Anexos	59

## Índice de cuadros

	<b>Pág.</b>
<b>Cuadro 1: Objetivo específico 1</b>	
Determinar y describir los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú .....	28
<b>Cuadro 2: Objetivo específico 2</b>	
Determinar y describir los mecanismos de control interno de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018.....	31
<b>Cuadro 3: Objetivo específico 3</b>	
Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el rubro Restaurantes del Perú y de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018.....	42

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Ambiente de control .....	15
<b>Figura 2.</b> Cubo COSSO II .....	16

## **I. Introducción**

Hoy en día los restaurantes son indispensables en la vida moderna, la actividad laboral no permite en muchos casos regresar al hogar para alimentarnos, son los restaurantes apostados cerca a los centros laborales los que cumplen este importante rol de prestar servicio de alimentación a los trabajadores para que 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. *“Nuestra gastronomía de nuestro país en los últimos años ha mejorado y con ello el crecimiento paralelo de los centros comerciales que no sólo cuentan con espacios para entretenimiento, compras o servicios, también para deleitar el paladar con recetas al gusto del cliente”*. (Arévalo, 2015).

Actualmente nuestro país es muy reconocido gracias a su exquisita gastronomía, es por tal razón que cuando vienen extranjeros a nuestro país lo primero que quieren es probar nuestros diversos platos, entre los platos más solicitados tenemos al ceviche, así como también otros platos como el arroz con pato, arroz con pollo, arroz cabrito con tamal, entre otros platos.

En los últimos años, otras actividades del servicio de comidas crecieron en 1,33% principalmente por la actividad de concesionarios de alimentos, con la apertura y renovación de contratos, mayores órdenes en raciones extras y el incremento de personal por parte de las empresas contratantes.

De igual modo, se realizaron servicios especiales en almuerzos buffet, menús balanceados, atención en cafeterías corporativas y servicio de venta de snacks con carrito repartidor en oficina.

También, el suministro de comidas para contratistas (servicios de alimentación a empresas de transporte aéreo y terrestre) se incrementó por la mayor afluencia de pasajeros en los principales departamentos, debido a las festividades, ferias, convenciones y vacaciones de medio año.

El poblador de Piura se caracteriza por ser exigente en el buen comer y eso se ve reflejado en el buen sabor de la cocina piurana que ha dado la vuelta al mundo. El secreto se basa en su arte de sazonar, así como también por sus altas propiedades nutritivas cuyo sabor es bastante agradable. La riqueza y exquisitez de la gastronomía piurana, parte importante de aquella peruana se explica por la confluencia en ella de diversas prácticas culturales y sus ingentes recursos alimenticios en los que se incluyen los marinos.

Nuestra ciudad de Piura aparte de ser conocida por ser calurosa, los turistas llegan atraídos por las hermosas playas del litoral piurano y también buscan ávidamente los restaurantes y fondas populares afamadas para degustar los platos típicos, entre los potajes tradicionales tenemos: el ceviche, Chilcano, Sudado, Malarrabia, Adobo, Seco de cabrito, Rachi rachi, Seco de chabelo, chifles, natilla, La chica de jora, entre otros.

Por lo anteriormente expuesto, la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Cuáles son los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú y de Servicios Generales Medsun “restaurante Blanquiroja”– Piura, 2018?

Teniendo como objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú y de Servicios Generales Medsun “restaurante Blanquiroja”– Piura, 2018.

Y como objetivos específicos:

1. Determinar y describir los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú.

2. Determinar y describir los mecanismos de control interno de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja– Piura, 2018.
3. Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú y de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja– Piura, 2018.

Finalmente, la investigación se justifica

La generación de puestos de trabajo en el sector de la gastronomía ayuda a reducir la pobreza en nuestra región, permitiéndole al ciudadano común crecer en el sector micro empresarial, tomando acciones proactivas y emprendedoras con un mejor criterio, buscando siempre lo mejor para las empresas y creando puestos de trabajo para el desarrollo del país.

La investigación aportara al conocimiento de los estudiantes, para que obtengan una base de datos y antecedente para continuar con el desarrollo de trabajos de investigación relacionados a su control interno en el rubro restaurantes, así como fuente de consulta para público en general.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

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

**Ávila (2014)** en la Tesis Titulada *“Procedimiento para la creación de una unidad de auditoría interna para el sector de restaurantes de comida rápida del comercio de hamburguesas, ubicados en el municipio de san salvador”* El autor hace las siguientes recomendaciones:

- a)** Crear una unidad de auditoría interna que se encargue de dar aseguramiento en el cumplimiento de políticas, procesos, procedimientos de cada área de la empresa y que proporcione valor agregado a la organización tomando de referencia las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.
- b)** Contratar personal idóneo para la unidad de auditoría interna que ayude al logro de objetivos organizacionales, que cuenten con la experiencia y experticia en el campo para el mejoramiento de las operaciones de la entidad.
- c)** Ratificar a través del consejo directivo la autoridad e independencia de la unidad de auditoría interna para informar únicamente ante el máximo nivel jerárquico dentro de la organización, de tal manera que permita el cumplimiento de sus responsabilidades y el libre desempeño de sus actividades, y agregando valor a las operaciones de la entidad.
- d)** El desempeño del trabajo de la unidad de auditoría interna se desarrolle de acuerdo a un plan anual, que contribuya al cumplimiento de objetivos organizacionales de la entidad.

**Villagómez (2011)** en su tesis *“Propuesta de Mejoramiento para la seguridad Alimentaria en*

los Restaurantes de la ciudad de Otavalo “Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede-Ibarra. Ecuador. Concluyó que en la ciudad de Otavalo las personas que poseen un restaurante o un lugar que expenden comida, no cuentan con un manual de procesos para elaboración de un producto de calidad, lo que provoca que los alimentos preparados en su gran mayoría causen ingesta en los comensales.

**Mosquera (2009)** en su tesis “Implementación de un manual de operaciones de alimentos y bebidas para el Restaurante Cochabamba” Universidad de Especialidades Turísticas Concluyó que, por medio de incentivos, charlas, inducciones, capacitación, las mismas ayudarán al desenvolvimiento eficaz de las operaciones, creando un ambiente agradable de trabajo. Se sugiere el uso de los formatos establecidos, con el fin de tener un mejor control de la utilización y optimización de la materia prima. Se recomienda la implementación de equipos, utensilios y menaje con el fin de crear un ambiente óptimo para la implantación de operaciones. Se sugiere que el manual de operaciones sea leído por el personal administrativo y operativo con el fin de enriquecerse de conocimientos que les permitirán aplicarlos en sus puestos de trabajo.

**Según Balbotín (2009)** el éxito económico de su restaurante, página de cocina natural online. Publicó: Para lograr el éxito económico que esperamos en nuestro restaurante hay que determinar algunos puntos de control. El esfuerzo no se debe dispersar tratando de evitar que le sustraigan sus recursos, ya que su mayor esfuerzo debe orientarse en satisfacer y de ser posible halagar a cada cliente, generando con ello lealtad.

### **2.1.2 Nacionales**

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

**Carrasco & Tapia (2015)** en su investigación “Evaluación de los procesos operativos del área de recursos humanos y diseño de un sistema de control interno para incrementar la efectividad del Restaurante Chiclayo SAC” 2013 Concluyeron que No se toma prioridad en ver por el desarrollo laboral de sus trabajadores por lo que el área de recursos humanos no está cumpliendo con su función principal. De tal manera el restaurante no brinda incentivos, tales como la 11 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.

**Monteza (2014)** en su tesis Auditoría Operativa aplicada al área de ventas en la empresa PARDO’S CHICKEN Chiclayo, Para una mayor eficiencia de sus procesos operativos. Concluyó que: Se sugiera aprobar y utilizar los procedimientos de control interno propuestos e implementar medidas de supervisión durante todo el proceso de ventas, en especial durante el registro y envío de los pedidos al sistema así como la recepción del pedido y entrega al cliente, para evitar el incumplimiento de objetivos y metas de la empresa.

**Pérez (2014)** en su Tesis “La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos financieros de la Empresa Restaurante Campestre SAC –Chiclayo” Concluyó que: Los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo puede mejorar la

prestación de su servicio para adelantarse a los requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.

**Sánchez (2014)** en su tesis Capacitación en habilidades de atención al Cliente para mejorar la calidad del Servicio brindado en “El Restaurant Mar Picante” recomendó Realizar de manera periódica una encuesta para conocer la percepción del cliente con respecto a la calidad del servicio con respecto al desempeño de los trabajadores del restaurant, ya que al no ser estática, las opiniones van variando con el tiempo y el conocerlas permitirán plantear estrategias adicionales al plan de capacitación.

### **2.1.3 Regionales / Locales**

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

**Peña (2015)** en su Tesis Titulada “Diseño de un sistema de control interno para el área de compras y ventas del restaurante tonderos restobar provincia de Sullana año 2014” al concluir la investigación llego a las siguientes conclusiones;

- a) La empresa no cuenta con adecuadas herramientas de control para cada área y proceso como arqueos de caja sorprendivos, formato de asistencia del personal, formato de registró de compras y ventas.
- b) Se aprecia la inexistencia de flujogramas y procedimientos de cada área los cuales ayudarían a mejorar los procesos de compras y ventas.

- c) No existe un Manual de organización de funciones impidiendo trabajar en forma organizada, desconociendo los trabajadores cada una de sus actividades.

**Aldana (2014)** en su tesis “El Control Interno y su Impacto en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio – Rubro Restaurantes Pollerías, Ciudad de Sullana, año 2014”, Concluyó que El nivel de control interno de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes pollerías, ciudad de Sullana es (70%) Medio y (30%) Alto. Que el nivel de rentabilidad de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes pollerías, ciudad de Sullana es (70%) Alto y (30%) Medio, determinado por los propietarios encuestados

**Moreno (2012)** en su investigación “Cómo medir el grado de satisfacción del cliente en el Restaurante” La Cabaña de Don Parce” Concluyó que se ha logrado comprobar uno de los propósitos principales de este trabajo a través de la técnica del análisis factorial. Dicho objetivo es poner a prueba las dimensiones de la calidad del servicio establecidas por Parasuraman, Zeithlam y Berry. En consecuencia, los resultados obtenidos dan evidencia empírica de que es posible medir la calidad haciendo uso de las dimensiones planteadas en los modelos SERVQUAL o SERVPERF. Se puede concluir que los clientes del restaurante están satisfechos con el servicio brindado por este, esto se evidencia en que el promedio de las dimensiones de la calidad es de 4.017 y el promedio obtenido en la pregunta de satisfacción general es de 4.44, puntajes que dentro del baremo de medición se ubican en el rango “alta calidad”

**Según Dulanto (2008)** en el estudio de control interno en restaurantes y pollerías debe ir asociado con indicadores que nos den una idea clara de cuáles son los puntos fuertes y débiles de la empresa, en el que vemos claramente una gran falta de atención adecuada al cliente, pero un buen sabor en sus comidas, tanto así como los recursos y capacidades, además de un estudio de la cartera de negocios tanto del grupo como del mismo restaurante. El análisis FODA final

nos dará una idea clara y precisa para proponer la estrategia a usar, en la que proponemos la expansión inmediata a otros mercados más competitivos y grandes como es el de Lima, un detalle de las consecuencias que se verían al implementar la estrategia y el presupuesto detallado.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Teorías de Control interno**

El autor Holmes (1994) define que el control interno debe ser encabezado por la gerencia quién conjuntamente con los demás trabajadores deberán establecer funciones de tal manera que esta les ayuden a evitar fraudes les permita salvaguardar sus activos generando así confiabilidad en la empresa.

Según el autor Fowler Newton. (1976): Señala que el control interno lo define como un medio indispensable que les permite tanto las empresas del sector público como privado aplicarlos ya que este les va a ayudar contribuir al desarrollo tanto social, económico ayudándoles a tener presencia dentro del mercado a través de una buena organización, planificación que le permita a la empresa cumplir con sus objetivos.

Cabe resaltar que este autor Cook y Winkler precisaron que *“el control interno viene a ser el conjunto de normas, procedimientos que la empresa debe de poseer y que deberían ser aplicadas a la misma vez ya que llevando un control, una planificación las funciones y deberes no van a ser complicadas puesto a que van a existir controles resultando así fácil el manejo de las operaciones de la empresa a través de una buena organización la que le permitirá evolucionar a la empresa y a seguir cumpliendo con el principio en marcha”*.

**Etzioni (1965)** se una clasificación del control de acuerdo a los medios de que se

disponga para el ejercicio del mismo y considera que estas utilizan normalmente más de un tipo de control, estando éstos diferenciados según la estructura organizativa. Es que en los niveles altos de la jerarquía se suele aplicar un control menos estricto y en los bajos los más coercitivos. Reafirmando esta primera aportación, Veliyath et al. (1997), Birnberg (1998), Marginson (2002), Henri (2004) y Berry et al., (2005) estos autores se refieren al control según la jerarquía organizacional e identifican un control estratégico a nivel de alta dirección, control administrativo a nivel intermedio y un control operativo a nivel básico.

### **La cultura organizativa**

La cultura puede ser definida como un modelo de valores y normas que guían el comportamiento de los trabajadores y las prácticas y políticas de la organización (Ouchi, 1979). Flamholtz (1996) se refiere a la cultura de una organización como al conjunto de valores, creencias y normas sociales que son compartidas por sus miembros y por tanto, influyen en su forma de pensar y en sus acciones. La cultura organizacional representa una forma de control social, pues a través de la socialización se consigue que los individuos internalicen los valores y normas organizacionales.

### **Dimensiones del control organizacional**

Por años, diversos estudios empíricos, han obtenido diferentes dimensiones del control interno, sin embargo, estas limitaciones contienen una visión parcial del término. Geringer & Hebert, (1989) sugirieron principalmente la existencia de cuatro dimensiones básicas, como son el *“ámbito, el grado, los tipos y los mecanismos de control. Estas dimensiones no son incompatibles sino más bien complementarias e interdependientes, ya que cada una trata un aspecto diferente del control”*.

### **Ámbito de control**

Fayol (1987) en relación al ámbito de control, lo define como *“al ámbito de control como el número óptimo de subordinados que un superior es capaz de controlar eficaz y eficientemente”*, el aporte de otros autores lo identifican como *“el conjunto de aspectos sobre los cuales se ejerce el control”*

Shaan, (1988) Geringer y Hebert, (1989) sobre otros estudios empíricos analizan la dimensión del control organizacional considerando que *“un control para ser efectivo debe ser selectivo deben orientarse hacia aquellos aspectos que son críticos para la organización antes que tratar de controlar el total de actividades”*. *“Es muy grande la escala de actividades que pueden y deben ser controladas en la organización tales como las actividades administrativas, productivas, de marketing, financieras, contables, etc. En general la mayoría de los esfuerzos de control se dirigen a una de las siguientes áreas: las personas, las finanzas, las operaciones, la información o el desempeño global de la organización”*.

### **Grado de Control**

Ouchi (1977) definió el control interno como *“aquel proceso por el cual una persona influye, en diversos grados, sobre el comportamiento y resultados de otras”*. el grado de control está referido al rigor con la que la organización influye sobre otra. Según los autores (Geringer y Hebert, (1989) *“La mayoría de los estudios tratan en subrayar que el grado de este estará de acuerdo a la intensidad con la que cada individuo se implique y participe en la toma de decisiones”* Por su parte, Das & Teng (1998) determinaron que *“el grado de control es el resultado directo de los procesos de control, esto es el grado por el cual uno cree que está asegurado el correcto comportamiento de la otra parte”*.

### **2.2.2 El Control interno**

**Instituto Mexicano de Contadores Públicos (1957).** "En un sentido más amplio, el Control Interno es el sistema por el cual se da efecto a la administración de una entidad económica. En ese sentido, el término administración se emplea para designar el conjunto de actividades necesarias para lograr el objeto de la entidad económica. Abarca, por lo tanto, las actividades de dirección, financiamiento, promoción, distribución y consumo de una empresa; sus relaciones públicas y privadas y la vigilancia general sobre su patrimonio y sobre aquellos de quien depende su conservación y crecimiento”.

Por otro lado **William (1965):** Por Control Interno se entiende: el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa.

El control interno es la parte de la auditoria que permite que una empresa realice sus operaciones de forma correcta sin errores, con esta investigación, se pretende implementar técnicas de control interno dentro de la empresa para que así se tenga un mejor manejo en las operaciones de la misma y las deficiencias que sean detectadas, sean reemplazadas por mejoras continuas a la empresa.

**Arthur (2012).** En su relato de su obra dice: El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración.

**Bacalao (2004)** El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para

proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad.

**Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (1957)** "En un sentido más amplio, el Control Interno es el sistema por el cual se da efecto a la administración de una entidad económica. En ese sentido, el término administración se emplea para designar el conjunto de actividades necesarias para lograr el objeto de la entidad económica. Abarca, por lo tanto, las actividades de dirección, financiamiento, promoción, distribución y consumo de una empresa; sus relaciones públicas y privadas y la vigilancia general sobre su patrimonio y sobre aquellos de quien depende su conservación y crecimiento".

**Segunda Convención Nacional de Auditores Internos (1975)** "Es el conjunto de reglas, principios o medidas enlazados entre sí, desarrollado dentro de una organización, con procedimientos que garanticen su estructura, un esquema humano adecuado a las labores asignadas y al cumplimiento de los planes de acción, con el objetivo de lograr:

- Razonable protección del patrimonio.
- Cumplimiento de políticas prescritas por la organización
- Información confiable y eficiente.
- Eficiencia operativa

Según el informe COSO (1992) el marco de COSO II "*no contradice a COSO I, siendo*

*conceptualmente compatibles, enfocándose a la gestión de los riesgos, y no en la intención de reducir riesgos, como plantea COSO I mediante la aplicación de técnicas como la administración de un portafolio de riesgos”.*

El Informe COSO I y II

El COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS - COSO (1992) modifica los conceptos de Control Interno brindando una mayor comprensión.

El Control Interno se define entonces como *“un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos”.*

La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes.

Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso.

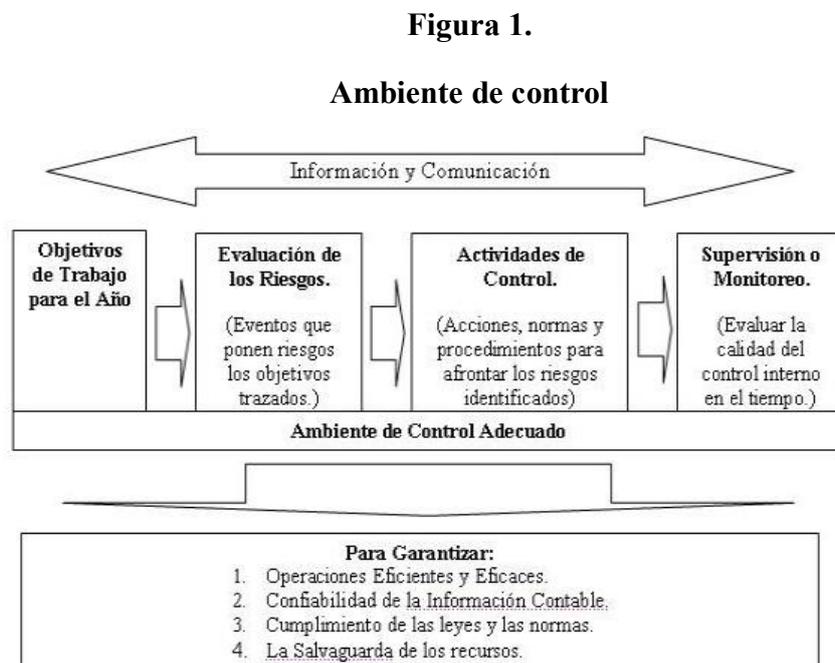
De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:

- a) Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- b) Confiabilidad de la información financiera.
- c) Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.
- d) Salvaguardia de los recursos.

A través de la implantación de 5 componentes que son:

- Ambiente de control (Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.)
- Evaluación de riesgos (Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.)
- Actividades de control (Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.)
- Información y comunicación (Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.)
- Supervisión (Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.)

El informe COSO plantea una estructura de control de la siguiente forma:



Fuente: COSO II

**Figura 2.**

**CUBO COSO**



**Cubo COSO 2004**

Fuente: Auditores (s.f). Gestión de riesgos corporativos COSO II.

Las empresas trazaran objetivos anuales encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y la salvaguarda de los recursos que mantiene. Identificarán y evaluarán los riesgos que pongan en peligro la consecución de estos objetivos; trazarán actividades de control para minimizar el impacto de estos riesgos; y activarán sistemas de supervisión para evaluar la calidad de este proceso. Todo lo anterior, con el sostén de un ambiente de control eficaz, y retroalimentado con un sistema de información y comunicación efectivo.

El Marco de Control denominada COSO II de septiembre del 2004, establece nuevos conceptos que como se explicó anteriormente no entran en contradicción con los conceptos establecidos en COSO I. El nuevo marco amplía la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea, a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como al manejo de estos eventos mediante portafolios de riesgos.

### **2.3. Caso en estudio:**

**Empresa** : **SERVICIOS GENERALES MEDSUN**  
**BLANQUIROJA – Nombre Comercial**

**RUC** : 10704771156

**DIRECCIÓN** : URBANIZACION EDUCADORES MZ-G-LOTE 1 – PIURA

**GERENTE** : MEDINA SUNCION STALYN FERNANDO

**SECTOR ECO.** : OTRAS ACTIVIDADES

**INICIO DE ACTIV.** : 12/08/2010

**ESTADO** : ACTIVO

**TIPO** : PERSONA NATURAL CON NEGOCIO

**REGIMEN TRIB.** : REGIMEN GENERAL DE RENTA

#### **2.3.1 Reseña Histórica**

El restaurante Blanquiroja es un negocio familiar se inscribió en Registros públicos el 07 de marzo del 2000, inició sus actividades el 12 de Agosto del 2010 en la provincia del Piura, departamento de Piura, su actividad principal es ofrecer un servicio de restaurante de excelente calidad para así satisfacer las necesidades de sus clientes ya que ellos analizaron que en este sector arribaban muchos viajeros de diferentes partes del país y los cuales tenían la necesidad de un servicio de restaurante ya que para ese entonces no se encontraba un lugar que ofreciera este servicio.

#### **2.3.2 Misión**

Elaborar la mejor comida peruana con una sazón especial, utilizando productos de muy buena calidad, ofrecida a través de un excelente servicio, logrado mediante una capacitación continua

de nuestros colaboradores que se identifican plenamente con la esencia del negocio.

### 2.3.3 Visión

Queremos ser líderes en el mercado, llevando el buen gusto a su paladar, siendo conocidos a nivel local y nivel nacional, y llegando hacer el restaurante preferido para las familias que desean disfrutar de la mejor comida peruana.

### 2.3.4 Objetivos Generales

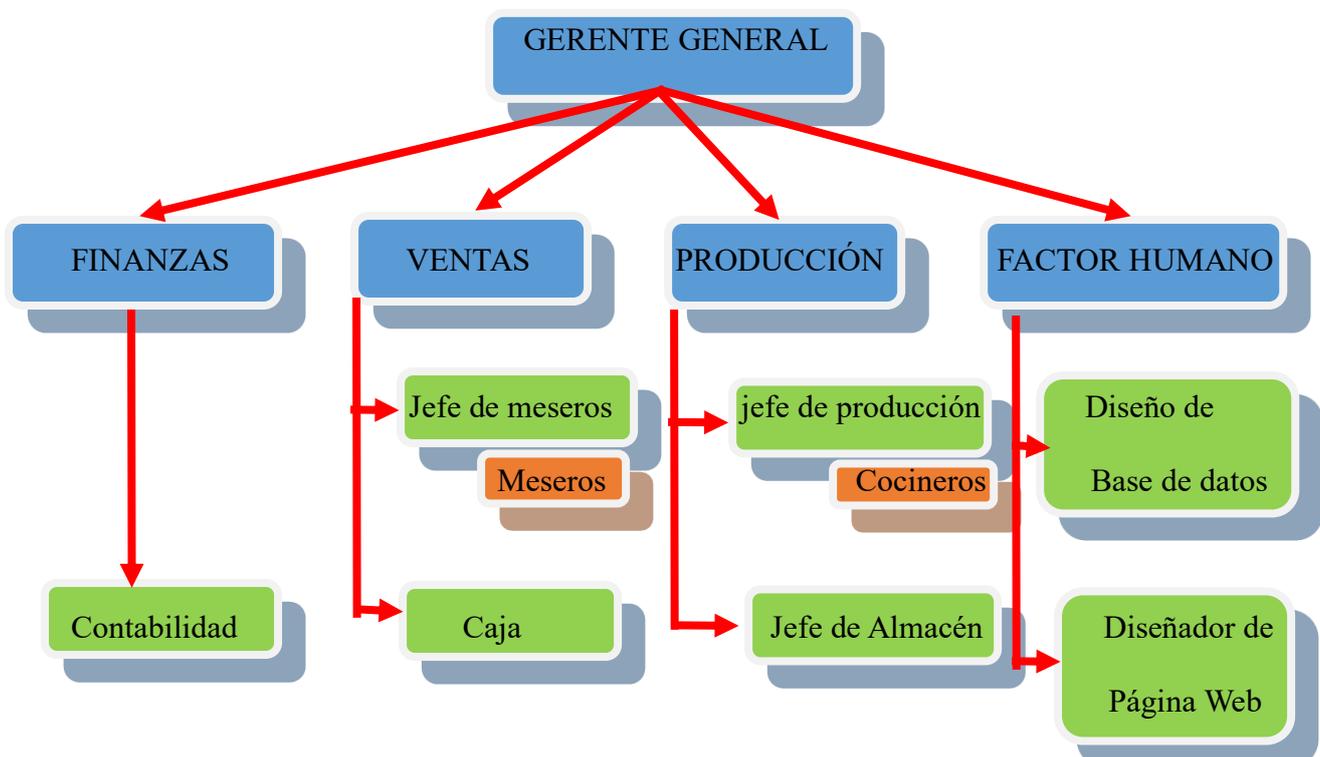
- Crear una cultura de calidad y de continuidad además de calidez de estándares de servicio.
- Superar el presupuesto de negocios planeado.
- Mejorar la presentación de platillos.
- Incrementar el índice de satisfacción a los clientes.

### 2.3.6 Organización Estructural

#### ORGANIGRAMA

#### SERVICIOS GENERALES MEDSUN

#### “Restaurante Blanquiroja”



Fuente: SERVICIOS GENERALES MEDSUN

## RESTAURANTE BLANQUIROJA

### 2.4 Marco conceptual

#### 2.4.1 Definición de Términos

##### **Control interno**

El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable. Es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación.

##### **Restaurantes**

##### **Definición:**

Alejandro Dumas aseguraba desde sus vastos conocimientos gastronómicos (Mon Dictionnaire de Cuisine) que el hombre debe comer sentado: <Messieurs, l'homme doit manger assis>. Para que tal principio fuera factible, se idearon los mesones, hosterías, posadas, hostales, albergues, paradores y fondas, especialmente creados para alimentar y alojar a los que iban de viaje fatigados por los polvorientos caminos.

Restaurante, según la ordenación turística de restaurantes (Orden del 17 de marzo de 1965), en su Artículo 1º queda definido como: "aquellos establecimientos, cualquiera que sea su denominación, que sirvan al público, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local". Es una definición muy amplia por lo que dispone en el Artículo 2º:

Quedan excluidos, sin embargo, del ámbito de aplicación de las presentes normas:

a. Las cafeterías, que estarán sujetas a lo dispuesto en su específica ordenación.

b. Los comedores universitarios, las cantinas escolares, los comedores para trabajadores de una empresa, así como todo establecimiento dedicado únicamente a servir comidas y bebidas a contingentes particulares.

c. Los servicios de comidas y bebidas facilitados en los comedores de los establecimientos hoteleros, tanto a sus huéspedes como al público en general, los cuales estarán sujetos a lo dispuesto para los mismos en las normas vigentes para la industria hotelera. No obstante, los restaurantes, cualquiera que sea su denominación, explotados con independencia del servicio de comedor por un establecimiento hotelero, quedarán sometidos a las prescripciones de esta ordenación, aun cuando se encuentren situados en el mismo edificio.

La noción de restaurantes ha existido desde tiempos lejanos a la humanidad, aunque los modos de pagos, los platos servidos, la atención, el ambiente y la calidad de servicio fueran variando notablemente. Hoy en día, un restaurante puede ser un lujoso espacio en donde se siguen reglas de un protocolo, como también un espacio accesible y relajado donde tanto la atención como la comida pueden ser simples pero satisfactorias.

### **Clasificación de los Restaurantes.**

Según Islas Canarias Restaurantes (s.f.). Al igual que los hoteles, los restaurantes también reciben una clasificación basada en varios conceptos: Instalaciones, servicios, menú, etc., siendo el servicio de los camareros en las mesas uno de los criterios más valorados. Muchos países no cuentan con reglamentos ni estándares de clasificación para los restaurantes, a continuación, señalaremos un resumen de los requisitos básicos tomados como parámetros para clasificar los restaurantes a nivel internacional.

### III. HIPÓTESIS

#### 3.1 Hipótesis

Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, la presente investigación no formulará hipótesis, basándose en:

**Martínez (2006)** en su publicación “*El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica.*” donde precisó que el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que éste ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías”.

## **IV. Metodología**

### **4.1 Diseño de la investigación**

La investigación es de diseño No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. El estudio de casos, es el estudio detallado de la unidad de observación (unidad de análisis) teniendo en cuenta las características y comportamiento de dicha unidad en estudio.

### **4.2 Población y muestra**

#### **4.2.1 Población**

Por ser un estudio de caso, la presente investigación no cuenta con Universo (población)

#### **4.2.2 Muestra**

La muestra representativa corresponde al caso en estudio: SERVICIOS GENERALES MEDSUN Restaurante Blanquiroja, ubicado en la ciudad de Piura.

### **4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores**

La investigación no aplica Operacionalización de variables.

### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **4.4.1 Técnicas**

La presente investigación aplicará las Técnicas de:

**La Observación:** a través de la recogida de datos sobre comportamiento no verbal, determinando el objeto que se va a observar cuidadosa y críticamente, para registrar los datos observados.

**La entrevista:** a través de una técnica de investigación estructurada que obedece a un objetivo, en la que el entrevistado da su opinión sobre un asunto y, el entrevistador, recoge e interpreta

esa visión particular.

#### **4.4.2 Instrumentos**

La presente investigación hará uso de un cuestionario para la recolección de datos, compuesto por un conjunto de preguntas destinadas a recoger, procesar y analizar la información teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

#### **4.5 Plan de análisis**

La presente investigación está basada en la consecución de los objetivos.

**Para conseguir el objetivo específico 1:** Se realizará una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes nacionales, regionales /locales).

**Para conseguir el objetivo específico 2:** Se aplicará un cuestionario a la empresa del caso en estudio, donde cada respuesta del entrevistado, pretende alcanzar información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de investigación.

**Para conseguir el objetivo específico 3:** Se realizará un análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

#### 4.6 Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS		VARIABLE	METODOLOGIA
		GENERAL	ESPECÍFICOS		
<p><b>LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL RUBRO RESTAURANTES DEL PERÚ.</b></p> <p><b>CASO: SERVICIOS GENERALES MEDSUN RESTAURANTE BLANQUIROJA – PIURA, 2018</b></p>	<p>¿Cuáles son los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú y de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018?</p>	<p>Determinar y describir los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú y de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018.</p>	<p>1. Determinar y describir los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú.</p> <p>2. Determinar y describir los mecanismos de control interno de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018.</p> <p>3. Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú y de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018.</p>	<p><b>MECANISMOS DE CONTROL INTERNO.</b></p>	<p><b>Tipo:</b> Cualitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, bibliográfico, documental y de caso.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta entrevista</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p>

#### **4.7 Principios éticos**

Uladech Católica (2016) ha limitado esta guía a cinco principios éticos:

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

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

#### **Beneficencia y no maleficencia.**

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

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

**Integridad científica.**

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

**Consentimiento informado y expreso.**

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

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1 Según Objetivo específico 1

**Determinar y describir los mecanismos de control interno en el rubro Restaurantes del Perú.**

**CUADRO 1**

<b>Autor</b>	<b>Resumen</b>
<b>Ávila (2014)</b>	En su publicación concluyó que es la unidad de auditoría interna la que debe asegurar el cumplimiento de las políticas, procesos, y procedimientos de todas las áreas de la empresa; Debe contratar personal con perfil necesario e idóneo para la realización de auditorías internas que ayuden al logro de objetivos empresariales y que cumplan con experticia en el campo para el mejoramiento de las operaciones de la entidad. El consejo directivo deberá informar la autoridad e independencia del equipo auditor interno el mismo que deberá informar únicamente ante el máximo nivel jerárquico dentro de la organización.
<b>Villagómez (2011)</b>	Precisa que en su investigación se detectó que las personas que poseen un restaurante o un lugar de expendio de comida, no hacen uso del manual de procesos para elaboración de los alimentos, no hay control en la calidad, lo que provoca que los alimentos preparados en su gran mayoría causen malestares digestivos a los usuarios.
<b>Mosquera (2009)</b>	Recomendó la debida atención a los equipos de cocina, utensilios y menaje con el fin de preparar y servir de manera eficiente al público consumidor. Sugirió también que el manual de operaciones sea de conocimiento del personal con el fin de enriquecerse de conocimientos que les permitirán aplicarlos en sus puestos de trabajo.
<b>Balbotín (2009)</b>	Indicò que tener éxito económico se debe supervisar y ejercer control en todas las áreas del restaurant. El control no solo debe buscar la salvaguarda de activos, sino que debe prestarse mucha atención a la calidad de servicio, en busca de la excelencia en la satisfacción de los

	usuarios y en la eficiente atención y trato agradable a los comensales.
<b>Carrasco &amp; Tapia (2015)</b>	A su vez el autor manifiesta que el área de recursos humanos o personal, debe poner atención en las metas de sus trabajadores, ver por su desarrollo laboral, que es su principal misión. Motivando al trabajador con incentivos, tales como capacitaciones, que los motiven a desempeñar mejor sus funciones. La falta de motivación 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.
<b>Monteza (2014)</b>	Sugiere aprobar y utilizar mecanismos y procedimientos de control interno, implementar medidas de verificación y supervisión en el proceso de las ventas, especialmente durante el registro y envío de los pedidos al sistema así como la recepción del pedido y entrega al cliente, para evitar el incumplimiento de objetivos y metas de la empresa.
<b>Pérez (2014)</b>	Recomendó la aplicación de manera periódica una encuesta de satisfacción de usuarios para conocer la percepción del cliente, respecto a la calidad del servicio, respecto al desempeño de los trabajadores del restaurant, ya que al no ser estática, las opiniones van variando con el tiempo y el conocerlas permitirá plantear estrategias adicionales al plan de capacitación.
<b>Aldana (2014)</b>	Concluyó que El nivel de control interno de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes pollerías, ciudad de Sullana es (70%) Medio y (30%) Alto. Que el nivel de rentabilidad de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes pollerías, ciudad de Sullana es (70%) Alto y (30%) Medio, determinado por los propietarios encuestados.
<b>Moreno (2012)</b>	Concluyó que se ha logrado comprobar uno de los propósitos principales de este trabajo a través de la técnica del análisis factorial. Dicho objetivo es poner a prueba las dimensiones de la calidad del

	<p>servicio establecidas por Parasuraman, Zeithlam y Berry. En consecuencia, los resultados obtenidos dan evidencia empírica de que es posible medir la calidad haciendo uso de las dimensiones planteadas en los modelos SERVQUAL o SERVPERF. Se puede concluir que los clientes del restaurante están satisfechos con el servicio brindado por este, esto se evidencia en que el promedio de las dimensiones de la calidad es de 4.017 y el promedio obtenido en la pregunta de satisfacción general es de 4.44, puntajes que dentro del baremo de medición.</p>
<p><b>Dulanto (2008)</b></p>	<p>La investigación sobre el control interno a los restaurantes y pollerías debe ir asociado a los indicadores que nos den una idea clara de cuáles son los puntos fuertes y débiles de la empresa, en el que vemos claramente una gran falta de atención adecuada al cliente, pero un buen sabor en sus comidas, tanto así como los recursos y capacidades, además de un estudio de la cartera de negocios tanto del grupo como del mismo restaurante.</p>

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

### 5.1.2 Según Objetivo específico 2

Determinar y describir los mecanismos de control interno de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018.

**CUADRO 2**

	SI	NO
<b>A) Del perfil de los empresarios</b>		
1. Edad del propietario y/o representante legal		
a) Entre 25 a 35 años		
b) Entre 36 a 50 años	X	
c) Mayor de 50 años		
2. Sexo del propietario y/o representante legal		
a) Masculino	X	
b) Femenino		
3. Grado de instrucción del propietario y/o representante legal		
a) Primaria		
b) Superior Técnica	X	
c) Secundaria		
d) Superior Universitaria		
4. Profesión del propietario y/o representante legal		
a) Chef	X	
b) Administrador de empresas		
c) Contador		
d) Abogado		
e) Ingeniero		
f) Profesor		
g) Otro. ....		
5. Estado Civil del propietario y/o representante legal		
a) Soltero		

b) Casado	X	
c) Divorciado		
d) Otro: .....		
6. Experiencia en el rubro restaurantes		
a) Entre 1 a 5 años		
b) Entre 6 a 10 años	X	
c) Más de 10 años		
<b>II. DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS RESTAURANTES</b>		
<b>B) De los restaurantes</b>		
7. Constitución legal de la empresa		
a) Persona natural con negocio	X	
b) Persona jurídica		
8. Régimen Tributario		
a) RUS		
b) RER		
c) RG	X	
9. Tiempo en el sector y rubro		
a) Entre 1 a 5 años		
b) Entre 6 a 10 años	X	
c) Más de 10 años		
10. Número de trabajadores		
a) De 1 a 5		
b) De 6 a 10	X	
c) Más de 10		
11. Número de trabajadores permanentes		
a) De 1 a 5	X	

b) De 6 a 10		
c) Más de 10		
12. Número de trabajadores eventuales		
a) De 1 a 5		
b) De 6 a 10	X	
c) Más de 10		
13. Número de trabajadores practicantes		
a) De 1 a 5		X
b) De 6 a 10		
c) Más de 10		
<b>III. DE LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO</b>		
<b>C) Del control interno</b>		
14. Cuenta con Licencia de Funcionamiento		
a) Si	X	
b) No		
15. Cuenta con un organigrama en el cual se aprecie visualmente la organización de la empresa.		
α) Si	X	
b) No		
16. Cuenta con Reglamento interno de trabajo		
a) Si	X	
b) No		
17. Emite comprobantes de pago		
a) Si	X	
b) No		
18. Qué tipo de comprobantes de pago entrega		
a) Factura		
b) Boletas		
c) Facturas y boletas	X	

<b>D) Del control de Caja</b>		
19. Lleva control de los ingresos de Caja		
a) Si	X	
b) No		
20. Donde registra los ingresos de caja		
a) Usa cuaderno	X	
b) Usa software		
c) Usa Excel		
21. Acepta pago con tarjetas de crédito/ Débito		
a) Si	X	
b) No		
22. Realiza arqueos de caja		
a) Si		
b) No	X	
23. Realiza liquidación diaria de caja		
a) Si	X	
b) No		
24. Realiza presupuesto de ingresos y gastos		
a) Si		
b) No	X	
25. Cómo determina la ganancia del día		
a) Ingresos menos gastos	X	
b) Ventas menos compras		
c) Otro.		
26. Cuenta la empresa con un fondo fijo para gastos menores		
a) Si		

b) No	X	
27. Se realiza depósitos bancarios por las ventas diarias		
a) Si		
b) No		
c) A veces	X	
28. Realiza conciliación de su cuenta bancaria		
a) Si		
b) No	X	
<b>E) Del Control de las compras</b>		
29. Lleva un control de las compras		
a) Si	X	
b) No		
30. Cómo paga sus compras		
a) Contado	X	
b) Crédito		
31. Hace uso de la norma de bancarización para efectuar sus pagos		
a) Si		
b) No	X	
c) Algunas veces		
<b>F) Del control de existencias</b>		
32. Lleva un control de sus existencias		
a) Si		
b) No	X	
33. Mantiene cantidades necesarias de existencias que garanticen la eficiencia en el servicio?		
a) Si	X	

b) No		
34. Con qué frecuencia realiza la verificación de existencias en almacén		
a) Diario		
b) Interdiario	X	
c) Semanal		
35. Qué sistema de registro de existencias utiliza		
a) Usa cuaderno	X	
b) Usa software		
c) Usa excel		
<b>G) Control de las Ventas</b>		
36. Las ventas se realizan al contado		
a) Si	X	
b) No		
37. Qué porcentaje de sus ventas fueron con tarjetas de crédito como medio de pago		
a) Entre 10% a 20%	X	
b) Más del 20%		
<b>H) Del control de Personal</b>		
38.Cuál es el procedimiento para contratar personal		
a) Convocatoria		
b) Recomendación	X	
39. El personal se encuentra capacitado para realizar sus funciones específicas		
a) Si	X	
b) No		

40. Qué tipo de capacitación ha recibido el personal		
a) Gastronomía		
b) Ayudante de cocina		
c) Auxiliar de caja		
d) Servicio al cliente	X	
e) Mozo		
f) Mantenimiento y Limpieza		
g) Primeros auxilios		
41. Existe segregación de funciones entre el personal		
a) Si	X	
b) No		
42. Se evalúa al personal frecuentemente		
a) Si	X	
b) No		
c) A veces		
43. Con qué frecuencia se supervisan las funciones del personal		
a) Diario	X	
b) Semanal		
c) Quincenal		
d) Mensual		
44. Se establecen requisitos mínimos o el perfil de conocimientos y experiencia para asumir cada puesto.		
a) Si	X	
b) No		
c) A veces		
45. Los trabajadores se encuentra registrado en el Ministerio de Trabajo (MTPE)		
a) Si	X	
b) No		

c) Algunos		
46. Cuál es el medio de pago de Remuneraciones		
a) En Efectivo		
b) Depósito en cuenta		
c) Recibo por honorarios	X	
47. Con que frecuencia se pagan las Remuneraciones		
a) Diario		
b) Semanal		
c) Quincenal		
d) Mensual	X	
48. Los trabajadores gozan de los beneficios sociales de Ley		
a) Si	X	
b) No		
c) Algunos		
<b>I) Del control de Salubridad</b>		
49. Cuenta con carnet de salubridad		
a) Si	X	
b) No		
50. Qué medidas de salubridad se aplica en el negocio		
a) Calidad de los alimentos,	X	
b) Frescura de los insumos,		
c) Inocuidad en la preparación,		
d) Higiene en los utensilios,		
e) Uso de uniformes de trabajo		
<b>J) Del servicio al cliente</b>		
51. Cuenta con Libro de Reclamaciones		
a) Si	X	

b) No		
52. Ha sido denunciado a INDECOPI en alguna oportunidad		
a) Si		
<b>b) No</b>	<b>X</b>	
<b>K) De la Seguridad industrial</b>		
53. Cuenta con certificado de Defensa Civil		
a) Si	X	
b) No		
54. Implementa medidas de seguridad en el negocio		
a) Si	X	
b) No		
c) A veces		
55. Qué medidas de seguridad ante siniestros implementó en su negocio?		
a) Alarmas contra incendios	X	
b) Silbatos		
c) Señaléticas		
d) Señal de Aforo		
e) Extintores	X	
56. Qué medidas de seguridad se aplica en la cocina?		
a) Pisos secos y antideslizantes		
b) Calzado adherente		
c) Cocinas ventiladas		
d) Puertas de emergencia		
e) Extintores		
f) Uso de elementos de protección (guantes, gorra, delantal)	X	
<b>L) Del control de los activos</b>		

57. Se realizan conteos físicos en salvaguarda de los activos		
a) Siempre		
b) Casi siempre	X	
c) Nunca		
58. Cada que tiempo se realiza la verificación de conformidad de activos		
a) Diario		
b) Semanal		
c) Mensual		
d) Semestral	X	
e) Anual		
<b>M) Del control contable y tributario</b>		
59. Recibe asesoría contable y tributaria		
a) Si	X	
b) No		
c) A veces		
60. Las operaciones comerciales cuentan con la documentación que la respalda.		
a) Siempre	X	
b) Casi siempre		
c) Nunca		
61. Se declara y paga tributos oportunamente		
a) Siempre	X	
b) Casi siempre		
c) Nunca		
62. Ha sido clausurado por SUNAT en alguna oportunidad		
a) Si		
b) No	X	
a) Si	X	

b) No		

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la empresa en estudio.

### 5.1.3 Según Objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes en el Perú y de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja - Piura, 2018.

**CUADRO 3**

<b>ELEMENTOS DE COMPARACION</b>	<b>RESULTADOS OE1</b>	<b>RESULTADOS OE1</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>Ávila (2014)</b> Contratar personal idóneo para la unidad de auditoria interna que ayude al logro de objetivos organizacionales, que cuenten con la experiencia y experticia en el campo para el mejoramiento de las operaciones de la entidad.	El restaurante Blanquiroja para la selección del personal lo hace a través de recomendaciones, de profesional que cuenta con el perfil requerido para el puesto.	<b>COINCIDE</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Villagómez (2011)</b> Concluyó que en la ciudad de Otavalo las personas que poseen un restaurante o un lugar que expenden comida, no cuentan con un manual de procesos para elaboración de un producto de calidad, lo que provoca que los alimentos preparados en su gran	El restaurante Blanquiroja cuenta con un manual de procesos en la elaboración de platos, permitiendo garantizar la calidad de la comida, en donde tomas medidas como calidad de los alimentos e higiene en la elaboración.	<b>NO COINCIDE</b>

	<p>mayoría causen ingesta en los comensales.</p>		
<p><b>CONTROL DE LOS RECURSOS</b></p>	<p><b>Balbotín (2009)</b> Para lograr el éxito económico que esperamos en nuestro restaurante hay que determinar algunos puntos de control. El esfuerzo no se debe dispersar tratando de evitar que le sustraigan sus recursos, ya que su mayor esfuerzo debe orientarse en satisfacer y de ser posible halagar a cada cliente, generando con ello lealtad.</p>	<p>El restaurante Blanquiroja, realiza control de sus recursos de manera diaria (liquidación de caja) para evitar la sustracción de los recursos, debido a las compras diarias.</p>	<p><b>COINCIDE</b></p>
<p><b>SUPERVISIÓN EN LAS VENTAS</b></p>	<p><b>Monteza (2014)</b> Sugiere aprobar y utilizar los procedimientos de control interno propuestos e implementar medidas de supervisión durante todo el proceso de ventas, en especial durante el registro y envío de los pedidos al sistema así como la recepción del pedido y entrega al cliente, para evitar el incumplimiento de objetivos y metas de la empresa.</p>	<p>El restaurante Blanquiroja realiza supervisiones de cómo se realizan las ventas, así como de la atención que se les brinda a los clientes.</p>	<p><b>COINCIDE</b></p>

<p style="text-align: center;"><b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b></p>	<p><b>Pérez (2014)</b> Recomendó realizar de manera periódica una encuesta para conocer la percepción del cliente con respecto a la calidad del servicio con respecto al desempeño de los trabajadores del restaurant, ya que al no ser estática, las opiniones van variando con el tiempo y el conocerlas permitirá plantear estrategias adicionales al plan de capacitación.</p>	<p>El restaurante Blanquiroja, capacita a sus trabajadores en atención al usuario para poder brindar un mejor servicio y tener clientes satisfechos.</p>	<p style="text-align: center;"><b>COINCIDE</b></p>
---	--	--	--

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

## 5.2 Análisis de resultados

### 5.2.1 Según Objetivo específico 1

**Determinar y describir los mecanismos de control interno en el rubro Restaurantes del Perú.**

1. Según **Ávila (2014)**, para mejorar la calidad de los restaurantes recomienda crear una área de auditoría interna que haga el seguimiento al cumplimiento de procesos, políticas y procedimientos de cada área de la misma; Se debe contar con personal capaz en auditoría interna que ayude al logro de objetivos organizacionales de la empresa, este personal debe contar con experiencia y experticia en el campo para el mejoramiento de las operaciones de la entidad y ratificar a través del consejo directivo la autoridad e independencia de la unidad de auditoría interna para informar únicamente ante el máximo nivel jerárquico dentro de la organización.
2. Según **Villagómez (2011)**, desde su punto de vista en su estudio a los restaurantes concluyó que en la ciudad de Otavalo la mayoría de personas que tienen un restaurante o un sitio que venden comida, éstas no cuentan con un manual de procesos para elaboración de un producto de calidad, lo que provoca que los alimentos preparados en su gran mayoría algunas veces causen ingesta en los comensales.
3. Según los antecedentes que determinan los puntos de control, para **Balbotín (2009)** Para lograr el que nuestro restaurante logre un éxito en lo económico debemos determinar algunos puntos de control. El esfuerzo mayor esfuerzo debe orientarse en satisfacer y de ser posible halagar a cada cliente y no en andar haciendo un control de cuanto se gasta en los insumos es con la satisfacción se logra o genera la lealtad del cliente.

4. Según los antecedentes que determinan si existen incentivos a los trabajadores por parte de los restaurantes, para **Carrasco & Tapia (2015)** Concluyeron que nunca se prioriza por el desarrollo laboral de sus trabajadores es que por ello el área de recursos humanos no está cumpliendo con su función principal.
5. Para mejorar los procesos de ventas, **Monteza (2014)** Sugiere aprobarlos y usarlos dichos procedimientos de control interno que se propusieron e que tiene que implementar dichas medidas de supervisión durante el proceso de ventas, incluso en el registro y envió de los pedidos al sistema, así como la recepción del pedido y entrega al cliente cuya finalidad pretende evitar el incumplimiento de objetivos y metas propuestas de la empresa.
6. **Según Pérez (2014)**, para conocer cómo se encuentra la empresa sugiere realizar de cada cierto tiempo una encuesta para conocer la opinión de los clientes con respecto a la calidad del servicio y al desempeño de los trabajadores ya que al estar en constante movimiento las opiniones van variando con el tiempo y el conocerlas permitirá plantear estrategias adicionales al plan de capacitación.
7. Como antecedentes para medir el control interno, **Aldana (2014)** determinó que el nivel de rentabilidad de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes pollerías, ciudad de Sullana es (70%) Alto y (30%) Medio, determinado por los propietarios encuestados.
8. En el estudio de control interno en restaurantes- y pollerías, según **Dulanto (2008)** debe proponerse indicadores para tener una idea clara de los puntos fuertes y los puntos débiles de la misma, en el que podemos ver claramente una gran falta de atención adecuada al cliente, pero un buen sabor en sus comidas tanto, así como los recursos y capacidades.

### **5.2.2 Según Objetivo específico 2**

#### **Determinar y describir los mecanismos de control interno de Servicios generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja - Piura, 2018.**

1. Restaurante Blanquiroja, pertenece al rubro servicios de alimentación, de una persona natural con negocio, con ocho años de actividad ininterrumpida, se proyecta a la mejora continua de sus actividades en cumplimiento de la normatividad vigente del Ministerio de salud y Sunat.
2. Se encuentra afecto al Régimen general de renta, contando con la autorización para la emisión de boletas de venta y facturas. Su personal está compuesto por 6 trabajadores entre cocineros, ayudante, cajero, personal de atención al público, y encargado de la limpieza. Cinco de ellos se encuentran bajo contrato trimestral, recibiendo remuneración previa presentación de recibo por honorarios, y un trabajador eventual en caso de incremento de producción (días festivos o contratos).
3. Mantiene vigente la documentación correspondiente a Licencia de funcionamiento, así mismo cuenta con la Autorización de Saneamiento ambientales, requisito para empresas que preparan alimentos. Cuenta con organigrama de la empresa, Reglamento interno de trabajo que regula la disciplina, el orden y horario de trabajo y Libro de Reclamaciones.
4. La empresa controla las entradas de caja a través de liquidaciones diarias, confrontando los comprobantes de pago emitidos por ventas en efectivo o con los reportes del POS (Punto de venta) emitidos por pago con tarjetas de crédito. No es política de la empresa realizar arqueos de caja. No realiza un presupuesto de ingresos y gastos, sólo determina la ganancia del día con la diferencia de sus ingresos y gastos. No mantiene un fondo fijo de caja chica para gastos eventuales menores. No realiza depósitos bancarios con

regularidad, no realiza conciliaciones bancarias.

5. Los gastos y compras de la empresa son pagados en efectivo, incumpliendo la norma de bancarización o Ley para la Lucha contra la Evasión y para la Formalización de la Economía LEY N° 28194. La empresa no aplica mecanismos de control interno en sus existencias, mantiene lo necesario para la demanda diaria y la cocina utiliza lo necesario para la elaboración de los platos, pero no se cuenta con una medida para conocer exactamente cuánto se requiere de cada insumo, solo se hace uso del cálculo empírico. Se revisa inter-diario el agotamiento de las existencias para su reposición, sin el debido control de los insumos. Sólo registra el gasto en un cuaderno. Las ventas se realizan al contado, no es política de la empresa otorgar créditos. Los pagos se realizan en efectivo y un 20% de pagos con tarjetas de crédito en promedio por día.
  
6. La empresa controla el ingreso, permanencia y salida del personal, para efecto de su pago, descontándose los días no trabajados o tardanzas mayores a los 10 minutos. Su personal es reclutado sin convocatoria, se acepta sólo recomendados que reúnan el perfil necesario para el puesto en labores específicas, cumpliéndose la segregación de funciones. No es política de la empresa capacitar al personal, pues el requisito es que venga con capacitación certificada. Lo único que se adiestra internamente es cómo atender pedidos y servir al público. El personal es calificado según los criterios del propietario, que no cause problemas, quejas del público, honradez, disciplina, y puntualidad, si es así se le vuelve a contratar por tres meses más, y es registrado en el Ministerio de trabajo.
  
7. Restaurante Blanquiroja, cuenta con carnet de salubridad del MINSA (Ministerio de salud) quien controla y supervisa los expendios de alimentos, la empresa toma en cuenta la calidad de los insumos, la higiene y salubridad en la preparación.

### 5.2.3 Según Objetivo específico 3

**Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes en el Perú y de servicios generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja - Piura, 2018.**

1. La investigación determinó coincidencias y diferencias entre los antecedentes de **Ávila (2014)** Contratar personal idóneo para la unidad de auditoria interna que ayude al logro de objetivos organizacionales, que cuenten con la experiencia y experticia en el campo para el mejoramiento de las operaciones de la entidad coincidiendo con el restaurante Blanquiroja que para la selección del personal lo hace a través de recomendaciones, las cuales deben cumplir con unas verificaciones de veracidad.
2. El restaurante Blanquiroja no coincide con **Villagómez (2011)** desde su punto de vista en su estudio a los restaurantes concluyó que en la ciudad de Otavalo la mayoría de personas que tienen un restaurante o un sitio que venden comida, éstas no cuentan con un manual de procesos para elaboración de un producto de calidad, lo que provoca que los alimentos preparados en su gran mayoría algunas veces causen ingesta en los comensales.
3. El restaurante Blanquiroja coincide con **Balbotín (2009)** Para lograr el que nuestro restaurante logre un éxito en lo económico debemos determinar algunos puntos de control. El esfuerzo mayor esfuerzo debe orientarse en satisfacer y de ser posible halagar a cada cliente y no en andar haciendo un control de cuanto se gasta en los insumos es con la satisfacción se logra o genera la lealtad del cliente.
4. El restaurante Blanquiroja coincide con **Monteza (2014)** que Sugiere aprobarlos y usarlos dichos procedimientos de control interno que se propusieron e que tiene que implementar dichas medidas de supervisión durante el proceso de ventas, incluso en el registro y envió

de los pedidos al sistema, así como la recepción del pedido y entrega al cliente cuya finalidad pretende evitar el incumplimiento de objetivos y metas propuestas de la empresa.

5. El restaurante Blanquiroja coincide con **Pérez (2014)** para conocer cómo se encuentra la empresa sugiere realizar de cada cierto tiempo una encuesta para conocer la opinión de los clientes con respecto a la calidad del servicio y al desempeño de los trabajadores ya que al estar en constante movimiento las opiniones van variando con el tiempo y el conocerlas permitirá plantear estrategias adicionales al plan de capacitación.

## VI. Conclusiones

### 6.1 Según Objetivo específico 1

**Determinar y describir los mecanismos de control interno en el rubro Restaurantes del Perú.**

- a. **Carrasco & Tapia (2015)**, Concluyeron que el área de recursos humanos no toma como prioridad en ver por el desarrollo laboral de sus trabajadores por lo que 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.
  
- b. **Aldana (2014)**, Concluyó que el nivel de control interno de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes en la ciudad de Sullana fue (70%) Medio y (30%) Alto. Que el nivel de rentabilidad de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes ciudad de Sullana es (70%) Alto y (38%) Medio, determinado por los propietarios encuestados.
  
- c. **Moreno (2012)**, Concluyó que se ha logrado comprobar uno de los propósitos principales de este trabajo a través de la técnica del análisis factorial. Dicho objetivo es poner a prueba las dimensiones de la calidad del servicio establecidas por Parasuraman, Zeithlam y Berry. En consecuencia, los resultados obtenidos dan evidencia empírica de que es posible medir la calidad haciendo uso de las dimensiones planteadas en los modelos SERVQUAL o SERVPERF. Se puede concluir que los clientes del restaurante están satisfechos con el servicio brindado por este, esto se evidencia en que el promedio de las dimensiones de la calidad es de 4.017 y el promedio obtenido en la pregunta de satisfacción general es de 4.44, puntajes que dentro del baremo de medición.

## **6.2 Según Objetivo específico 2**

### **Determinar y describir los mecanismos de control interno de Servicios Generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018.**

#### **Del control interno administrativo**

1. Restaurante Blanquiroja, pertenece al rubro servicios de alimentación, de una persona natural con negocio, con ocho años de actividad ininterrumpida, se proyecta a la mejora continua de sus actividades en cumplimiento de la normatividad vigente del Ministerio de salud y Sunat. La empresa recibe asesoría contable tributaria externa, se encuentra afecto al Régimen general de renta, contando con la autorización para la emisión de boletas de venta y facturas. Su personal está compuesto por 6 trabajadores entre cocineros, ayudante, cajero, personal de atención al público, y encargado de la limpieza. Cinco de ellos se encuentran bajo contrato trimestral, recibiendo remuneración previa presentación de recibo por honorarios, y un trabajador eventual en caso de incremento de producción (días festivos o contratos).

2. Mantiene vigente la documentación correspondiente a Licencia de funcionamiento, así mismo cuenta con la Autorización de Saneamiento ambiental, requisito para empresas que preparan alimentos. Cuenta con organigrama de la empresa, Reglamento interno de trabajo que regula la disciplina, el orden y horario de trabajo. Cuenta con Libro de Reclamaciones, para recibir reclamos de sus clientes, certificado de Defensa Civil, extintores y alarma contra incendios ubicado en la cocina.

#### **Del control de Caja**

3. La empresa controla las entradas de caja a través de liquidaciones diarias, confrontando los comprobantes de pago emitidos, por ventas en efectivo o con los reportes del POS (Punto de venta) emitidos por pago con tarjetas de crédito. No es política de la empresa realizar arquezos de caja. No realiza un presupuesto de ingresos y gastos, sólo determina la ganancia del día con

la diferencia de sus ingresos y gastos. No mantiene un fondo fijo de caja chica para gastos eventuales menores, no realiza depósitos bancarios con regularidad (a diario) no realiza conciliaciones bancarias. Las compras (diarias) son pagadas en efectivo, incumpliendo la norma de bancarización o Ley para la Lucha contra la Evasión y para la Formalización de la Economía LEY N° 28194.

#### **Del control de existencias**

4. La empresa no aplica mecanismos de control interno en sus existencias, mantiene lo necesario para la demanda diaria y la cocina utiliza lo necesario para la elaboración de los platos, pero no se cuenta con una medida para conocer exactamente cuánto se requiere de cada insumo, solo se hace uso del cálculo empírico. Se revisa inter-diario el agotamiento de las existencias para su reposición, sin el debido control de los insumos. Sólo registra el gasto en un cuaderno.

#### **Del control de las ventas**

5. Las ventas se realizan al contado, no es política de la empresa otorgar créditos. (aproximadamente) en efectivo 80% y 20% con tarjetas de crédito en promedio por día.

#### **Del control de Personal**

6. La empresa controla el ingreso, permanencia y salida del personal, para efecto de su pago, descontándose los días no trabajados o tardanzas mayores a los 10 minutos. Su personal es reclutado sin convocatoria, se acepta sólo recomendados que reúnan el perfil necesario para el puesto en labores específicas. Los contratos son de 3 meses, con todos los beneficios de ley, se les remunera puntualmente (sobre en efectivo). Se cumple con la segregación de funciones, cada personal tiene su responsabilidad y función. No es política de la empresa capacitar al personal, pues el requisito es que venga con capacitación certificada. Lo único que se adiestra

internamente es cómo atender pedidos y servir al público y detalle de platos. El personal es calificado según los criterios del propietario, si no causa problemas, quejas del público, demuestra honradez, disciplina, y puntualidad, es contratado por tres meses más, registrandolo en el Ministerio de trabajo.

### **Del control de Salubridad**

7. Restaurante Blanquiroja, cuenta con carnet de salubridad del MINSA (Ministerio de salud) quien controla y supervisa los expendios de alimentos, la empresa toma en cuenta la calidad de los insumos, la higiene y salubridad en la preparación. La cocina es ventilada, el tacho de basura y el balón de gas se encuentran fuera de la cocina.

### **De la seguridad industrial**

8. La empresa cuenta con certificado de Defensa Civil, ha implementado medidas de seguridad como extintores y alarma contra incendios. Los pisos se encuentran secos y son antideslizantes, los cocineros cumplen con la norma de seguridad, prenda de cabeza, delantal, zapatillas.

### **Control de activos**

9. La empresa no mantiene muchos activos, pero supervisa la existencia de su mobiliario, y equipos de sonido, refrigeración y menaje de manera semestral, para verificar su existencia y estado de conservación.

### **Del control contable y tributario**

10. Recibe asesoría contable y tributaria externa, declara y paga tributos oportunamente, no mantiene deudas tributarias, y nunca ha sido clausurado por SUNAT.

### 6.3 Según Objetivo específico 3

**Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes en el Perú y de servicios generales MEDSUN Restaurante Blanquiroja - Piura, 2018.**

Ávila (2014) respecto a la SELECCIÓN DE PERSONAL indicó es la unidad de auditoría interna la que debe asegurar el cumplimiento de las políticas, procesos, y procedimientos de todas las áreas de la empresa; Debe contratar personal con perfil necesario e idóneo para la realización de auditorías internas que ayuden al logro de objetivos empresariales y que cumplan con experticia en el campo para el mejoramiento de las operaciones de la entidad. COINCIDIENDO con el restaurante Blanquiroja para la selección del personal lo hace a través de recomendaciones, de profesional que cuente con el perfil requerido para el puesto.

Villagómez (2011) sobre el MANUAL DE PROCESOS concluyó que en su investigación se detectó que las personas que poseen un restaurante o un lugar de expendio de comida, no hacen uso del manual de procesos para elaboración de los alimentos, no hay control en la calidad, lo que provoca que los alimentos preparados en su gran mayoría causen malestares digestivos a los usuarios. lo que NO COINCIDE con el restaurante Blanquiroja cuenta con un manual de procesos en la elaboración de platos, permitiendo garantizar la calidad de la comida, en donde tomas medidas como calidad de los alimentos e higiene en la elaboración.

Balbotín (2009) sobre el CONTROL DE LOS RECURSOS Indicó que tener éxito económico se debe supervisar y ejercer control en todas las áreas del restaurant. El control no solo debe buscar la salvaguarda de activos, sino que debe prestarse mucha atención a la

calidad de servicio, en busca de la excelencia en la satisfacción de los usuarios y en la eficiente atención y trato agradable a los comensales. Lo que COINCIDE El restaurante Blanquiroja, realiza control de sus recursos de manera diaria (liquidación de caja) para evitar la sustracción de los recursos, debido a las compras diarias.

**Monteza (2014)** sobre SUPERVISIÓN EN LAS VENTAS Sugiere aprobar y utilizar mecanismos y procedimientos de control interno, implementar medidas de verificación y supervisión en el proceso de las ventas, especialmente durante el registro y envío de los pedidos al sistema, así como la recepción del pedido y entrega al cliente, para evitar el incumplimiento de objetivos y metas de la empresa. Lo que COINCIDE con el restaurante Blanquiroja realiza supervisiones de cómo se realizan las ventas, así como de la atención que se les brinda a los clientes.

**Pérez (2014)** en relación a la CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Recomendó la aplicación de manera periódica una encuesta de satisfacción de usuarios para conocer la percepción del cliente, respecto a la calidad del servicio, respecto al desempeño de los trabajadores del restaurant, ya que, al no ser estática, las opiniones van variando con el tiempo y el conocerlas permitirá plantear estrategias adicionales al plan de capacitación. Lo que COINCIDIÓ el restaurante Blanquiroja, capacita a sus trabajadores en atención al usuario para poder brindar un mejor servicio y tener clientes satisfechos.

## **RECOMENDACIONES:**

1. La empresa debe realizar arqueos de caja y conciliaciones bancarias en cumplimiento de las normas de tesorería, para verificar la exactitud de sus recursos monetarios y detectar irregularidades.
2. Presupuestar sus ingresos y gastos, implementar un control básico de costeo, para determinar con exactitud el costo y lo que necesita para cubrir sus gastos, de esta manera puede comparar periódicamente sus costos y gastos con la finalidad de ajustar si es necesario.
3. Controlar mediante un registro básico de entradas y salidas los insumos en la preparación de los platos, calcular la rotación de los insumos principales para mantener un adecuado control en las compras con el propósito de evitar excesos, desperdicio o insuficiencia de los mismos.

## Aspectos complementarios

## Referencias bibliográficas

**Aldana, C. (2014).** *El Control Interno y su Impacto en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio – Rubro Restaurantes Pollerías, Ciudad de Sullana, año 2014.* Disponible:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039300>

**Arthur, K. (2012).** El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su info. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/viewFile/208/202>

**Auditool (s.f).** *Red global de auditoría y control interno.* Disponible en: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>

**Audidores (s.f).** *Gestión de riesgos corporativos (COSO+ERM)* Disponible en:

[https://www.google.com/search?q=MATRIZ+COSO&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjssstmKmKTcAhVizlkKHcTIDZgQ\\_AUICigB&biw=1366&bih=635#imgrc=RjCIHXw93LVvpM](https://www.google.com/search?q=MATRIZ+COSO&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjssstmKmKTcAhVizlkKHcTIDZgQ_AUICigB&biw=1366&bih=635#imgrc=RjCIHXw93LVvpM):

**Ávila, J. (2014).** ”. *Formulación de un proyecto de capacitación en buenas prácticas de manipulación de alimentos.* Procedimiento para la creación de una unidad de auditoría interna para el sector de restaurantes de comida rápida del comercio de hamburguesas, ubicados en el municipio de San Salvador. Disponible en: [https://issuu.com/pucesd/docs/disertaci\\_\\_n\\_de\\_grado\\_-\\_maybelin\\_ru](https://issuu.com/pucesd/docs/disertaci__n_de_grado_-_maybelin_ru)

**Balbontín, J. (2009).** *El éxito económico de su restaurante. El Nuevo Libro de la Cocina Natural.* Obtenido de <https://www.muscaria.com/el-nuevo-libro-de-la-cocina-natural.htm>

**Campoy, T. & Gómez, E. (2009).** *Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos.* Editorial EOS. Disponible en: <http://upla.edu.pe/web/wp-content/uploads/2017/12/2-UPLA-Instrumentos-cualitativos-de-datos.pdf>.

**Carrasco, M., & Tapia, A. (2011).** *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*”. Obtenido de <https://docplayer.es/57696565-Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-contabilidad.html>

**Dulanto, G. (2008).** *Pollo dorado.* Blog spot - Universidad de Piura, Piura – Perú. Disponible en: <http://pollodorado.blogspot.com/2008/02/pollo-dorado.html>

**Monteza, N. (2014).** *Auditoría Operativa aplicada al área de ventas en la empresa PARDO'S CHICKEN.* Repositorio de Tesis USAT. Obtenido de

<http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/191>

**Moreno, R. (2012).** *Cómo medir el grado de satisfacción del cliente en el Restaurante "La Cabaña de Don Parce"*. Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1648/AE\\_265.pdf](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1648/AE_265.pdf)

**Mosquera, L. (2009).** *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-de-contabilidad.html>

**Peña, D. (2015).** *Diseño de un sistema de control interno para el área de compras y ventas del restaurante tonderos restobar provincia de Sullana año 2014*. Obtenido de <https://docplayer.es/57696565-Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-contabilidad.html>

**Pérez, C. (2014).** *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos financieros de la Empresa Restaurante Campestre SAC*. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL\\_Perez\\_Rios\\_CynthiaKatterine.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatterine.pdf)

**Sánchez, C. (2014).** *Capacitación en habilidades de atención al Cliente para mejorar la calidad del Servicio brindado en "El Restaurant Mar Picante*. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ\\_MARIA\\_ATENCION\\_CLIENTE\\_CALIDAD\\_SERVICIO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf)

**Villagómez, G. (2011).** *Propuesta de Mejoramiento para la seguridad Alimentaria en los Restaurantes de la ciudad de Otavalo*". Obtenido de <https://docplayer.es/8274717-Pontificia-universidad-catolica-del-ecuador-sede-ibarra-puce-si.html>

## Anexos

### Anexo 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

#### CUESTIONARIO

Señor empresario:

La información que usted proporcione será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que agradezco su valiosa colaboración, para desarrollar mi investigación titulada:

**Encuestador(a):** SUNCIÓN APESTEGUIA MARÍA CRISOSTOMA    **Fecha:** junio 2018

**INSTRUCCIONES:** Marcar dentro del paréntesis con una “X” la alternativa correcta (solo una):

<b>A) Del perfil de los empresarios</b>
1. Edad del propietario y/o representante legal
d) Entre 25 a 35 años
e) Entre 36 a 50 años
f) Mayor de 50 años
2. Sexo del propietario y/o representante legal
c) Masculino
d) Femenino
3. Grado de instrucción del propietario y/o representante legal
e) Primaria
f) Superior Técnica

g) Secundaria
h) Superior Universitaria
4. Profesión del propietario y/o representante legal
h) Chef
i) Administrador de empresas
j) Contador
k) Abogado
l) Ingeniero
m) Profesor
n) Otro. ....
5. Estado Civil del propietario y/o representante legal
e) Soltero
f) Casado
g) Divorciado
h) Otro: .....
6. Experiencia en el rubro restaurantes
d) Entre 1 a 5 años
e) Entre 6 a 10 años
f) Más de 10 años
<b>II. DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS RESTAURANTES</b>
<b>B) De los restaurantes</b>
7. Constitución legal de la empresa
a) Persona natural
b) Persona jurídica
8. Régimen Tributario
d) RUS
e) RER
f) RG

9. Tiempo en el sector y rubro
d) Entre 1 a 5 años
e) Entre 6 a 10 años
f) Más de 10 años
10. Número de trabajadores
d) De 1 a 5
e) De 6 a 10
f) Más de 10
11. Número de trabajadores permanentes
d) De 1 a 5
e) De 6 a 10
f) Más de 10
12. Número de trabajadores eventuales
d) De 1 a 5
e) De 6 a 10
f) Más de 10
13. Número de trabajadores practicantes
d) De 1 a 5
e) De 6 a 10
f) Más de 10
<b>III. DE LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO</b>
<b>C) Del control interno</b>
14. Cuenta con Licencia de Funcionamiento
c) Si
d) No
15. Cuenta con un organigrama en el cual se aprecie visualmente la organización de la empresa.
β) Si

b) No
16. Cuenta con Reglamento interno de trabajo
c) Si
d) No
17. Emite comprobantes de pago
c) Si
d) No
18. Qué tipo de comprobantes de pago entrega
d) Factura
e) Boletas
f) Facturas y boletas
<b>D) Del control de Caja</b>
19. Lleva control de los ingresos de Caja
c) Si
d) No
20. Donde registra los ingresos de caja
d) Usa cuaderno
e) Usa software
f) Usa Excel
21. Acepta pago con tarjetas de crédito
c) Si
d) No
22. Realiza arqueos de caja
c) Si
d) No
23. Realiza liquidación diaria de caja

c) Si
d) No
24. Realiza presupuesto de ingresos y gastos
c) Si
d) No
25. Cómo determina la ganancia del día
d) Ingresos menos gastos
e) Ventas menos compras
f) Otro.
26. Cuenta la empresa con un fondo fijo para gastos menores
c) Si
d) No
27. Se realiza depósitos bancarios por las ventas diarias
d) Si
e) No
f) A veces
28. Realiza conciliación de su cuenta bancaria
c) Si
d) No
<b>E) Del Control de las compras</b>
29. Lleva un control de las compras
c) Si
d) No
30. Cómo paga sus compras
c) Contado
d) Crédito
31. Hace uso de la norma de bancarización para efectuar sus pagos

d) Si
e) No
f) Algunas veces
<b>F) Del control de existencias</b>
32. Lleva un control de sus existencias
c) Si
d) No
33. Mantiene cantidades necesarias de existencias que garanticen la eficiencia en el servicio?
c) Si
d) No
34. Con qué frecuencia realiza la verificación de existencias en almacén
d) Diario
e) Interdiario
f) Semanal
35. Qué sistema de registro de existencias utiliza
d) Usa cuaderno
e) Usa software
f) Usa excel
<b>G) Control de las Ventas</b>
36. Las ventas se realizan al contado
c) Si
d) No
37. Qué porcentaje de sus ventas fueron con tarjetas de crédito como medio de pago
c) Entre 10% a 20%
d) Más del 20%

<b>H) Del control de Personal</b>
38. Cuál es el procedimiento para contratar personal
c) Convocatoria
d) Recomendación
39. El personal se encuentra capacitado para realizar sus funciones específicas
c) Si
d) No
40. Qué tipo de capacitación ha recibido el personal
h) Gastronomía
i) Ayudante de cocina
j) Auxiliar de caja
k) Servicio al cliente
l) Mozo
m) Mantenimiento y Limpieza
n) Primeros auxilios
41. Existe segregación de funciones entre el personal
c) Si
d) No
42. Se evalúa al personal frecuentemente
d) Si
e) No
f) A veces
43. Con qué frecuencia se supervisan las funciones del personal
e) Diario
f) Semanal
g) Quincenal
h) Mensual
44. Se establecen requisitos mínimos o el perfil de conocimientos y experiencia para

asumir cada puesto.
d) Si
e) No
f) A veces
45. Los trabajadores se encuentra registrado en el Ministerio de Trabajo (MTPE)
c) Si
d) No
c) Algunos
46. Cuál es el medio de pago de Remuneraciones
d) En Efectivo
e) Depósito en cuenta
f) Otros...
47. Con que frecuencia se pagan las Remuneraciones
e) Diario
f) Semanal
g) Quincenal
h) Mensual
48. Los trabajadores gozan de los beneficios sociales de Ley
d) Si
e) No
f) Algunos
<b>I) Del control de Salubridad</b>
49. Cuenta con carnet de salubridad
c) Si
d) No
50. Qué medidas de salubridad se aplica en el negocio
f) Calidad de los alimentos,
g) Frescura de los insumos,

h) Inocuidad en la preparación,
i) Higiene en los utensilios,
j) Uso de uniformes de trabajo
<b>J) Del servicio al cliente</b>
51. Cuenta con Libro de Reclamaciones
c) Si
d) No
52. Ha sido denunciado a INDECOPI en alguna oportunidad
c) Si
d) No
<b>K) De la Seguridad industrial</b>
53. Cuenta con certificado de Defensa Civil
c) Si
d) No
54. Implementa medidas de seguridad en el negocio
d) Si
e) No
f) A veces
55. Qué medidas de seguridad ante siniestros implementó en su negocio?
f) Alarmas contra incendios
g) Silbatos
h) Señaléticas
i) Señal de Aforo
j) Extintores
56. Qué medidas de seguridad se aplica en la cocina?
g) Pisos secos y antideslizantes
h) Calzado adherente

i) Cocinas ventiladas
j) Puertas de emergencia
k) Extintores
l) Uso de elementos de protección (guantes, gorra, delantal)
<b>L) Del control de los activos</b>
57. Se realizan conteos físicos en salvaguarda de los activos
d) Siempre
e) Casi siempre
f) Nunca
58. Cada que tiempo se realiza la verificación de conformidad de activos
f) Diario
g) Semanal
h) Mensual
i) Semestral
j) Anual
<b>M) Del control contable y tributario</b>
59. Recibe asesoría contable y tributaria
d) Si
e) No
f) A veces
60. Las operaciones comerciales cuentan con la documentación que la respalda.
d) Siempre
e) Casi siempre
f) Nunca
61. Se declara y paga tributos oportunamente
d) Siempre
e) Casi siempre
f) Nunca

62. Ha sido clausurado por SUNAT en alguna oportunidad
c) Si
d) No

“Mil gracias por su colaboración”

## Anexo 2

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

#### I. ACTIVIDADES

Actividades	Meses 2018					
	JUNIO		JULIO		AGOSTO	
Elaboración de Informe						
Recolección de datos						
Trabajo de campo						
Revisión y corrección						
Presentación del Informe						
Sustentación						

#### II. PRESUPUESTO

##### Presupuesto de bienes y servicios

ITEM	Unidad	Cantidad	Precio unitario	Precio total
<b>Bienes</b>				
Computador	unidad	01	2,900.00	2,900.00
USB	unidad	01	35.00	35.00
Papel A4	millar	1/2	14.00	7.00
Libros	unidad	01	85.00	85.00
Refrigerios	unidad	20	6.00	120.00
<b>Total Bienes</b>				<b>3,147.00</b>

<b>Servicios</b>				
Movilidad	Pasaje	52	4.00	208.00
Internet	horas	100	1.00	100.00
Fotocopias	unidad	45	0.10	4.50
Impresiones	unidad	25	0.20	5.00
Asesoría	Horas			2,000.00
<b>Total servicios</b>				<b>2,317.50</b>

### **III. RESUMEN DEL PRESUPUESTO**

Bienes	<b>3,147.00</b>
Servicios	<b>2,317.50</b>
<b>Total</b>	<b>5,464.50</b>

### **IV. FINANCIAMIENTO**

La presente investigación fue autofinanciada por el investigador tesista.