



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD  
CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
LA EMPRESA RESTOBAR BARBONES & GORDITOS  
E.I.R.L - SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2022**

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

**AUTORA**

**CALDERON PUA, DULCE ANGELA**

**ORCIDI: 0000-0002-5328-0371**

**ASESOR**

**VASQUEZ PACHECO, FERNANDO**

**ORCID ID: 0000-0002-4217-1217**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD  
CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
LA EMPRESA RESTOBAR BARBONES & GORDITOS  
E.I.R.L - SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2022**

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

**AUTORA**

**CALDERON PUA, DULCE ANGELA**

**ORCIDI: 0000-0002-5328-0371**

**ASESOR**

**VASQUEZ PACHECO, FERNANDO**

**ORCID ID: 0000-0002-4217-1217**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Calderón Pua, Dulce Angela

ORCID: 0000-0002-5328-0371

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana, Perú

### **ASESOR**

Vásquez Pacheco, Fernando

ORCID ID: 0000-0002-4217-1217

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,  
Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID ID: 0000-0002-0762-4057

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID: 0000-0002-1620-5946

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

**JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. BAILA GEMÍN, JUAN MARCO  
**PRESIDENTE**

Mgtr. MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER  
**MIEMBRO**

Mgtr. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL  
**MIEMBRO**

Mgtr. VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO  
**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTOS**

*Le agradezco profundamente a Dios por proveerme sabiduría y fortaleza, guiándome paso a paso, por bendecirme a diario y por permitir conocer a grandes personas en este trayecto tan importante de mi vida*

*A mi familia, por creer y confiar en mí, por depositar todo su amor, anhelo y confianza. Por sus palabras de aliento para no rendirme.*

*Así mismo, le doy infinitas gracias a mis docentes, por brindarme su sabiduría, carisma y paciencia que nos ofrece a cada alumno. Sus enseñanzas las tendré siempre presente.*

*Muchas Gracias Por todo.*

**DULCE**

## DEDICATORIAS

*Le dedico el presente trabajo con todo mi amor a Dios, quien me inspiro para la realización de este proyecto, por darme salud y bendición para alcanzar mis metas como persona y profesional.*

*Así mismo a mis padres: Rosa y César, por brindarme su apoyo incondicional a lo largo de mi trayectoria en esta etapa porque son mi gran motivo para salir adelante.*

*A mis dos hermanas: Dariana y Daniela, que no se rindan y luchen por sus sueños, que todo se puede en esta vida y que siempre contarán conmigo.*

*Ustedes son los únicos que saben por lo que he tenido que pasar y poco a poco lo que he logrado.*

**DULCE**

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L, de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2022. El diseño de investigación fue: No experimental-descriptivo -documental y de caso; para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos cuestionarios con preguntas cerradas y abiertas pertinentes. Encontrando los siguientes resultados: **Respecto a los objetivos específicos 1 y 2:** Se encuentra que el representante legal de la empresa está en la edad de 36 años, egresado en contabilidad, formando su empresa hace 05 años como una E.I.R.L, desarrollada en el sector servicio. **Respecto a los objetivos 3 y 4:** Se observa que existe un organigrama mal estructurado, tampoco cuenta con un registro constituido de la asistencia diaria del personal. El administrador no realiza arqueos sorpresivos, solo cuentan con un encargado y ante su falta, se ven obligados asignar a cualquier persona que esté disponible en ese momento, no se cuenta con un espacio adecuado para el almacenamiento de los insumos. Esto hace que la empresa no ejecute una adecuada realización de las actividades y operaciones en dichas áreas. Finalmente, podemos concluir que, la micro y pequeña empresa Restobar Barbones & Gorditos del sector servicio en la ciudad de Sullana no tiene un sistema de control interno bien implementado y algunas de sus áreas cuentan con deficiencias, corriendo el riesgo de algún fallo haciendo que la empresa no esté funcionando adecuadamente.

*Palabras clave: Control interno, empresa, sector servicios.*

## ABSTRACT

The research had as general objective: Identify and describe the characteristics of the internal control of the company Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L, of Sullana and make a proposal for improvement, 2022. The research design was: Non-experimental-descriptive-documentary and case ; For the collection of information, the survey technique was used and questionnaires with pertinent closed and open questions were used as instruments. Finding the following results: Regarding the specific objectives 1 and 2: It is found that the legal representative of the company is at the age of 36, graduated in accounting, forming his company 05 years ago as an E.I.R.L, developed in the service sector . Regarding objectives 3 and 4: It is observed that there is a poorly structured organization chart, nor does it have a constituted record of the daily attendance of the staff. The administrator does not carry out surprise counts, they only have one person in charge and in the event of his absence, they are forced to assign any person who is available at that moment, there is not adequate space for the storage of supplies. This means that the company does not carry out an adequate performance of the activities and operations in said areas. Finally, we can conclude that the micro and small company Restobar Barbones & Gorditos in the service sector in the city of Sullana does not have a well-implemented internal control system and some of its areas have deficiencies, running the risk of some failure causing the company is not working properly.

*Keywords: Internal control, company, service sector*



## CONTENIDO

<b>CARÁTULA</b> .....	i
<b>CONTRACARÁTULA</b> .....	ii
<b>EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	iii
<b>JURADO EVALUADOR Y ASESOR</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	v
<b>DEDICATORIAS</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>CONTENIDO</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE TABLAS Y CUADROS</b> .....	xii
<b>ÍNDICE DE CUADROS</b> .....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	14
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	17
<b>2.1 Antecedentes:</b> .....	<b>17</b>
2.1.1 Internacionales .....	17
2.1.2 Nacionales .....	18
2.1.3 Regionales .....	21
2.1.4 Locales .....	22
<b>2.2 Bases teóricas:</b> .....	<b>23</b>
2.2.1 Teoría del control interno.....	23
2.2.1.1 Importancia del control interno .....	25
2.2.1.2 El informe de coso .....	25
2.2.1.3 Componentes del control interno .....	26
2.2.1.4 Fases del control interno .....	28
2.2.1.5 Principios del control interno .....	29
2.2.1.6 Clasificación del control interno .....	30
2.2.1.7 Características del control interno.....	31
2.2.2 Teoría de empresa .....	32
2.2.2.1Clasificación de las Empresas .....	33
2.2.3 Teoria de las Mype .....	35
2.2.3.1 Ley 30056 .....	35
2.2.3.2 Régimen Mype tributario .....	36

2.2.4 Teoría de los sectores productivos .....	36
2.2.4.1 Clasificación de los factores de producción.....	37
2.2.4.2 Teoría del sector servicios.....	38
2.2.5 Descripción de la empresa del caso de estudio .....	38
2.2.6 Organigrama de la empresa en estudio .....	39
<b>2.3 MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>39</b>
2.3.1 Definiciones del Control interno.....	39
2.3.2 Definición de las Mypes.....	40
2.3.3 Definición de empresa.....	40
2.3.4 Definición del sector servicio.....	41
<b>III. HIPÓTESIS .....</b>	<b>42</b>
<b>IV. METODOLOGÍA.....</b>	<b>43</b>
4.1 Diseño de investigación .....	43
4.2 Población y muestra. ....	43
4.3 Definición y operacionalización de la variable e indicadores.....	44
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
4.5 Plan de análisis.....	49
4.6 Matriz de Consistencia.....	50
4.7 Principios éticos .....	51
<b>V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>53</b>
5.1 Resultados:.....	53
5.1.1 Resultados del objetivo específico 1 .....	53
5.1.2 Resultados del objetivo específico 2: .....	53
5.1.3 Resultados del objetivo específico 3: .....	54
5.1.4 Resultados del objetivo específico 4: .....	55
<b>5.2 Análisis de resultados: .....</b>	<b>56</b>
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	56
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	57
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	58
5.2.4 Respecto al objetivo específico 4:.....	61
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>63</b>
6.1 Respecto al objetivo específico 1: .....	63
6.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	63

6.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	63
6.4 Respecto al objetivo específico 4:.....	64
<b>VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....</b>	<b>65</b>
7.1 Referencias bibliográficas: .....	65
7.2 Anexos: .....	71
7.2.1 Anexo 1: Cuestionario .....	71
7.2.2 Anexo 2: Manual de organización y funciones. ....	75
7.2.3 Anexo 3: Organigrama de la empresa .....	79
7.2.4 Anexo 4: Registro de asistencia del personal de la empresa. ....	80
7.2.5 Anexo 5: Registro de inventario .....	81
7.2.6 Anexo 6: Carta para aplicar trabajo de investigación en la empresa .....	82
7.2.7 Anexo 7: Aceptación de solicitud para trabajo de investigación.....	83
7.2.8 Anexo 8: Consentimiento informado.....	84
7.2.9 Anexo 9: Declaración jurada de confidencialidad.....	85
7.2.10 Anexo 10: Fotografía del momento en que fue aplicada la encuesta .....	86
7.2.11 Anexo 11: Revisión Turnitin .....	87

## ÍNDICE DE TABLAS Y CUADROS

Tabla 1 Resultados del cuestionario: Perfil del dueño .....	53
Tabla 2 Resultados del cuestionario: Características de la empresa .....	53
Tabla 3 Resultados del cuestionario: Características del control interno.....	54

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Definición y operacionalización: Perfil del dueño y/o representante legal de la empresa. ....	44
Cuadro 2 Definición y operacionalización: Perfil de la empresa.....	45
Cuadro 3 Definición y operacionalización: Control interno .....	48
Cuadro 4 Matriz de consistencia .....	50
Cuadro 5 Resultados del cuestionario: Propuestas de mejora.....	55

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, es más importante que nunca comprender y definir los procesos de control interno adecuados para que la empresa pueda identificar y prevenir los riesgos finales del negocio, incluso los derivados de sus propias operaciones.

Según **Hurtado (2019)** el control interno se ha vuelto un factor muy importante de aplicación en las compañías, debido a que la ayuda de dichos controles implementados permite que el giro del negocio se realice de una manera adecuada, eficiente y eficaz, evitando generar pérdidas en los procesos a realizar. Además, contar con un control interno adecuado ayuda a promover la productividad de la empresa en las distintas áreas, logrando que los individuos realicen su trabajo con mayor concientización, optimizando los recursos en los procesos que sean necesarios para lograr una mejor gestión laboral.

A su vez, para **Ruffner (2004)** el control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables.

La empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L del rubro restaurantes lleva laborando alrededor de tres años, ubicado en la provincia de Sullana, dedicándose a la de venta de comidas típicas, bebidas y además complementando sus servicios de delivery asumiendo el compromiso que mantenga siempre satisfechos a los clientes. De la observación se rescata que la Mype se ve afectada por que no existe una adecuada formalización de responsabilidades por función en los trabajadores, también por el inadecuado control en sus inventarios, donde no se puede visualizar de manera exacta

el stock de los almacenes originando una desorganización en la empresa al no contar con un encargado en esa área.

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las características del control interno de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana y cómo mejorarlas, 2022?

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

Identificar y describir las características del control interno de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2022.

Para poder conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar y describir el perfil del representante legal de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana, 2022.
2. Identificar y describir el perfil de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana, 2022.
3. Identificar y describir las características del control interno de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana, 2022.
4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana 2022.

Esta investigación se justifica porque pretende caracterizar el control interno, dentro de la micro y pequeña empresa Restobar Barbones & gorditos E.I.R.L, buscando la mejora del desarrollo de la actividad para lograr consistencia y/o firmeza en la empresa, tanto como su ejecución permitiría indicar la importancia de tener una buena gestión del control interno y cumplir con los objetivos institucionales de la empresa.

Esta investigación servirá y es adecuada para nuestra, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, incluso como referencia para otros estudiantes de la Escuela Profesional y a la comunidad científica de las empresas del sector servicios. Desde el punto de vista profesional, se justifica dado que permitirá cumplir con un requisito para obtener el título profesional de Contador Público.

La presente investigación fue: no experimental-descriptivo-documental y de caso. Fue no experimental porque se acatan los acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural. Fue descriptivo porque describe y explica las características de la variable del control interno en la micro empresa “Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L.” de Sullana. La investigación fue documental porque se realizó a través de la consulta de documentos. Por último, fue de caso puro porque se buscó profundizar el estudio de una sola empresa

En conclusión, la micro y pequeña empresa Restobar Barbones & Gorditos del sector servicio en la ciudad de Sullana, no tiene un sistema de control interno bien implementado y algunas de sus áreas cuentan con deficiencias, corriendo el riesgo de algún fallo haciendo que la empresa no esté funcionando adecuadamente.



## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes:**

#### **2.1.1 Internacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en alguna ciudad del mundo, menos en alguna ciudad del Perú; que hayan investigado la variable o variables, unidades de análisis y sector económico productivo, parecidos a nuestra investigación.

**Vergara (2018)** en su proyecto de investigación titulado: “Modelo de Control Interno para pequeños y medianos restaurantes”. La investigación es de método inductivo y deductivo para la recolección de la información se tienen fuentes primarias como lo son los restaurantes que se encuentren afiliados a la Asociación. Su objetivo es brindar una herramienta básica general de control interno a los restaurantes asociados a ACODRES capítulo Bolívar, que les permita generar un ambiente de cultura de control en sus operaciones. Se concluyó que, dicho modelo debe ser entendido como una herramienta que permite tener mayor control sobre las áreas de compras, inventarios, tesorería, activos, talento humano y contabilidad. El mismo que, debe tomarse como base o punto de partida para la adaptación de un modelo de acuerdo con las necesidades propias de cada restaurante.

**Cruz y Chiriguayo (2017)** en su proyecto de investigación titulado: “Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas”. La investigación es campo, de tipo descriptiva y analítica. Se utilizó encuestas dirigidas a los empleados del restaurante y al dueño del negocio. Su objetivo es diseñar un

manual de control interno administrativo para el Restaurante las parrillas, para fortalecer la gestión de las actividades del negocio. Se concluyó que, la segregación de funciones permite distribuir de manera correcta las actividades a realizar y garantizar la realización de las mismas y la elaboración de un diseño de un sistema de control interno administrativo para el Restaurante las parrillas, influye de manera positiva en la eficiencia y eficacia de la administración.

**Salazar (2017)** en su tesis titulada: “Propuesta de un sistema de control administrativo, contable, financiero para un restaurante caso: Leña Quiteña”. La investigación es de tipo descriptiva, bibliográfica y de caso. Su objetivo principal es proponer un sistema de control, administrativo, financiero y contable, a fin de que la administración del restaurante logre establecer bases sólidas, que ayuden en la satisfacción de sus operaciones. De los resultados obtenidos, se concluyó que, no se cuenta con un organigrama donde se defina las funciones del personal, el control en este tipo de negocio es fundamental, debido a que posee activos que se ven expuestos a riesgos.

### **2.1.2 Nacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador de alguna ciudad del Perú, menos en alguna ciudad de la región donde se encuentra la empresa del caso de estudio.

**Cubas y Solano (2019)** en su tesis titulada: “El control interno del almacén y su incidencia en la rentabilidad de las ventas del restaurante Tanuki, Miraflores, 2018”. La investigación es cuantitativa, no experimental, transversal. Interviene una población de 15 personas. Su objetivo es determinar de qué manera el control

interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018. De los resultados obtenidos, concluyeron: En primer que la falta de control interno para el área del almacén, si incide en la rentabilidad de las ventas; ya que en el año 2017 no había un personal que se encargue del control interno en el almacén, no había quien recepcione los productos, quien registre las entradas y salidas de las mismas, que tenga un mejor control con los proveedores para que pueda evaluar los presupuestos y seleccionar el mejor proveedor para reducir costos, además de realizar inventarios con el fin de tener información confiable. En segundo lugar, que se debe tener al personal capacitado, esto genera calidad en el trabajo, ayuda a mantener bajo el costo, incrementa la productividad, ayuda a tomar buenas decisiones y dar soluciones a posibles problemas, ayuda a identificarse con los objetivos del restaurante, a través de las capacitaciones podemos tener actividades con eficiencia y finalmente Implementar un Manual de Control para el Restaurante Tanuki, resultan indispensables y contribuye al crecimiento y desarrollo, con la finalidad de tener establecido claramente las funciones y responsabilidades de los miembros del restaurante así mismo facilita las labores de auditoría, la evaluación del control interno.

**Perez (2017)** en su tesis titulada: “Implementación de un Sistema Contable Para Control Interno Logístico y Presupuestario del Restaurant “La Rosa Náutica S.A” La investigación es de tipo descriptivo, analítico de tipo no experimental. Aplicando una encuesta para la recolección de datos con una muestra de 76 siendo los trabajadores y administradores de la empresa. El objetivo principal de la presente investigación es implementar un Sistema de Control Interno como parte primordial para el desarrollo de las actividades contables y Financieras Empresa La Rosa

Náutica S.A. Se concluyó que, se presentan oportunamente los estados financieros para la toma de decisiones, con el fin de ayudar a la unidad de análisis a desarrollarse como un ente económico capaz de generar mayor utilidad al optimizar sus recursos. También con la creación de políticas, normas, procedimientos y un reglamento de Control Interno, se permitió a la administración llevar un control sobre ingresos y egresos, mejorando la información financiera de la empresa y con esto el impacto social sería muy evidente, los beneficiarios serían los socios, empleados, terceros, y el sector específico de La Rosa Náutica S.A, al lograr consolidar empresas competitivas, sólidas, organizadas y sostenibles que contribuyan al crecimiento de la economía nacional.

**Gallardo (2017)** en su tesis titulada: “Análisis de control interno y propuesta de instrumentos de gestión para la empresa restaurant pollería la esquinita S.R.L., Nuevo Chimbote, 2017”. La investigación es descriptiva propositiva. Se utilizó como técnicas de investigación la encuesta y observación, y para recolectar la información se empleó instrumentos como el cuestionario y las fichas de observación, que fueron aplicados a 12 colaboradores. Su objetivo es analizar el control interno y plantear una propuesta de instrumentos de gestión. De los resultados obtenidos se concluyó no tiene un control interno adecuado porque sus operaciones las realiza sin utilizar instrumentos de gestión como: Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos, porque no los tiene implementados; asimismo, se encontró varios problemas: Falta de control en almacén y en Caja, no se brindan incentivos y capacitaciones al recurso humano,

no implementa medidas de seguridad para evitar accidentes laborales, no aprovecha el apogeo de las redes sociales para mejorar su comunicación externa.

### **2.1.3 Regionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales, a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador de alguna ciudad de la región Piura donde se encuentra la empresa del caso de estudio menos alguna ciudad de la provincia donde se encuentra la empresa del caso de estudio.

**Quince (2019)** en su tesis titulada: “Mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú. Caso: Restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2018”. La investigación se realizó bajo carácter cualitativo, se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Tuvo como objetivo: Determinar y describir los mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú y Restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2018. Finalmente se concluye que la empresa necesita reforzar sus mecanismos de control interno con la finalidad de lograr eficiencia en sus operaciones.

**Girón (2016)** en su tesis titulada: “Los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el periodo 2015.” La investigación es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño. No experimental, transaccional, descriptivo. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental y como instrumento de recolección de información la entrevista, la observación directa y el cuestionario pre estructurado, el mismo que fue aplicado al propietario, gerente y/o representante

legal de los restaurantes del distrito de Sechura .Su objetivo es determinar los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes, del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el período 2015.A través de los resultados se obtuvo Se pudo apreciar que ningún restaurante del distrito de Sechura en estudio cuenta con un organigrama en el cual se aprecie visualmente la organización de la empresa, ni con un Reglamento interno de trabajo. Las instrucciones son impartidas de forma personal y verbal. También se pudo verificar que el 64% de los restaurantes en estudio, controlan sus existencias, el 36% no llevan control debido a la confianza del personal de cocina, generalmente familiares. El 100% mantienen existencias necesarias para garantizar un buen servicio. El 76% realiza la verificación de sus existencias de forma diaria, el 24% lo hace interdiario, registrando en un cuaderno.

#### **2.1.4 Locales**

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en alguna ciudad de la provincia donde se encuentra la empresa del caso de estudio.

**Monge (2020)** en su tesis titulada: “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL.,Sullana, 2020.” El estudio fue no experimental con nivel descriptivo, usando el recojo de datos con cuestionarios a jefes de la empresa. Su objetivo es identificar la propuesta de mejora en el control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, rubro pollerías y del restaurant y pollos a la brasa DON JAVIER E.I.R.L., Sullana, 2020. La conclusión se inclinó a buscar a todo nivel una

propuesta de mejorar el control para desarrollar una ejecución adecuada de los servicios y complementar su implementación y desarrollo.

**Rivera (2017)** en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú, rubro restaurantes. Caso restaurante cevichería el tío Johny empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Sullana, año 2017”. La investigación es de tipo cuantitativo y nivel descriptivo con un diseño descriptivo no experimental; se trabajó con una muestra intencional de 8 trabajadores del restaurant .Para la recopilación de la información de las variables de estudio se utilizó un cuestionario con escala de Likert .Su objetivo es Determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes y del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017.De los resultados obtenidos se concluyó que la mayoría 75% de las empresas del sector servicio presentan un control interno con algunas deficiencias en sus diversos procesos.

## **2.2 Bases teóricas:**

### **2.2.1 Teoría del control interno**

Según **Gomez y Lazarte (2019)** el control interno es un proceso realizado en todos los niveles de una organización para asegurar el cumplimiento de los objetivos empresariales. Este proceso es importante para proteger los activos, verificar la exactitud y corrección de la información administrativa y financiera, promover la eficacia de sus gestores, medir la eficiencia de las operaciones y la economía en el uso de los recursos, además asegurar el cumplimiento de las metas corporativas y el logro de ellas. El Control Interno por lo tanto no es un evento aislado, es más

bien una serie de acciones que ocurren de manera constante a través del funcionamiento y operación de una entidad pública, debiendo reconocerse como un componente integral de cada sistema o parte inherente a la estructura administrativa y operacional existente en la organización pública, asistiendo a la dirección de manera constante, en cuanto al manejo de la entidad y alcance de sus metas se refiere.

Para **Estupiñán (2015)** “El control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable.” El autor señala que las actividades de control dependen del entorno o ambiente que se da en la empresa; es decir, los empleados son los que se encargan de monitorear sus actividades en el marco patrocinado de la empresa.

Así mismo la **Contraloría general de la República (2016)** indica que el Sistema de Control Interno Permite prevenir riesgos, violaciones y prácticas corruptas en las instituciones públicas. Un conjunto de elementos organizacionales (planificación, control administrativo, organización, evaluación de empleados, normas y procedimientos, sistemas de información y comunicación) que logran la coherencia y armonía de las metas y políticas institucionales es un conjunto de elementos interrelacionados e interdependientes. En otras palabras, es un proceso multifacético en el que cada componente afecta a los demás y todos forman un sistema integrado que responde dinámicamente a las condiciones cambiantes.



### **2.1.1.1 Importancia del control interno**

Desde el punto de vista de **Hena** (2017) El control interno se ha vuelto cada vez más importante en los últimos años a nivel financiero, administrativo, productivo, económico y legal, ya que permite a la alta dirección de una organización brindar una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos empresariales. Todo ello estableciendo los aspectos fundamentales de la eficiencia y eficacia de las operaciones, así como la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos, marco de la actividad administrativa.

Para **Camacho, Gil y Paredes** (2017) El control interno es importante porque mantiene la información clara, exacta y precisa en la organización o establecimiento, y en este sentido puede evitar riesgos extensos que en ocasiones pueden llevar a una quiebra, utilizando el cumplimiento del control interno con cada una de las leyes que rigen. el control de la empresa y de esta manera se asegura un buen desempeño. Un control interno satisfactorio ayuda a que todas las organizaciones avancen de manera adecuada con grandes beneficios económicos para que todos los empleados involucrados en ella aprecien estos beneficios. después de algún tiempo.

### **2.2.1.2 El informe de coso**

A lo largo de los años, el control interno se ha definido desde diferentes ángulos, pero siempre persigue el mismo objetivo. Este se puede abordar en dos términos: como un plan y como un proceso en una organización. El enfoque COSO identificó los cinco componentes de control interno. (Pernasetti, 2016)

### 2.2.1.3 Componentes del control interno

**Isaza (2018)** señala que los componentes de control interno de la organización le permiten diseñar, implementar y administrar de manera efectiva los controles en sus procesos.

- a. **Ambiente de control:** Establece las pautas de las operaciones de una empresa y afecta el sentido de control de sus empleados. Es la base de todos los demás componentes del control interno y proporciona disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores morales y las habilidades de los empleados de la empresa, la filosofía y el estilo de gestión, cómo la dirección asigna autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, y su cuidado y orientación a la junta directiva. **(Isaza, 2018)**
- b. **Evaluación de riesgo :** Las organizaciones, independientemente de su tamaño, están expuestas a una variedad de riesgos de origen externo e interno que es necesario evaluar. Un requisito previo para la evaluación de riesgos es la identificación de diferentes niveles de objetivos que estén vinculados entre sí y sean coherentes internamente. Una evaluación de riesgos consiste en identificar y analizar los riesgos asociados con el logro de los objetivos y sirve como base para determinar cómo deben abordarse los riesgos. Las condiciones económicas, industriales, legales y operativas cambian constantemente, y deben existir mecanismos para identificar y gestionar los riesgos asociados con el cambio. **(Isaza, 2018)**
- c. **Actividades de control:** Las actividades de control son las políticas y procedimientos que aseguran que se lleven a cabo las instrucciones de la

dirección. Ayudan a asegurar que se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos asociados con el logro de los objetivos de la empresa. Existen actividades de control en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. (Isaza, 2018)

- d. **Información y comunicación:** La información relevante debe ser recopilada y comunicada de manera y dentro de un período determinado que permita a cada empleado desempeñar sus funciones. Los sistemas de información producen informes que contienen información operativa, financiera y de cumplimiento para permitir una adecuada gestión y control del negocio. Estos sistemas procesan no solo la información generada internamente, sino también información sobre eventos, actividades y condiciones internas relacionadas con las decisiones de gestión, así como para proporcionar información a terceros. También debe existir una comunicación efectiva en un sentido más amplio que fluya en todas las direcciones a través de todos los niveles de la organización, de arriba hacia abajo y viceversa. (Isaza, 2018)
- e. **Supervisión o monitoreo:** La información relevante debe ser recopilada y comunicada de manera y dentro de un período determinado que permita a cada empleado desempeñar sus funciones. Los sistemas de información producen informes que contienen información operativa, financiera y de cumplimiento para permitir una adecuada gestión y control del negocio. Estos sistemas procesan no solo la información generada internamente, sino también información sobre eventos, actividades y condiciones internas relacionadas con las decisiones de gestión, así como para proporcionar

información a terceros. También debe existir una comunicación efectiva en un sentido más amplio que fluya en todas las direcciones a través de todos los niveles de la organización, de arriba hacia abajo y viceversa. **(Isaza, 2018)**

#### **2.2.1.4 Fases del control interno**

**Congreso de la república del Perú (2017)** Existen fases que se deben seguir para garantizar que los controles internos se implementen correctamente.

- a. **Planificación:** Comienza con el compromiso formal de la alta dirección y la creación de un comité responsable para supervisar el proceso. También incluye acciones encaminadas a desarrollar un diagnóstico del estado del sistema de control interno de la entidad en relación con las normas de control interno establecidas por la CGR, el cual será la base para la elaboración de un plan de control que asegure su implementación y aseguramiento de su eficacia. (Congreso de la república del Perú, 2017)
- b. **Ejecución:** Incluye la elaboración de las medidas previstas en el plan de trabajo. Tiene lugar en dos niveles sucesivos: el nivel de entidad y el nivel de proceso. En el primer nivel, se establecen las políticas y normas de control necesarias para asegurar los objetivos institucionales en el marco de las normas de control interno y los componentes por ellas definidos; mientras que, en el segundo, con base en los procesos críticos de la empresa, luego de identificar los objetivos y los riesgos que amenazan su desempeño, se evalúan los controles existentes para obtener una respuesta. (Congreso de la república del Perú, 2017)

- c. **Evaluación:** Se comprende por las acciones encaminadas a lograr el proceso de adecuada implementación del sistema de control interno y su efectivo funcionamiento.

#### **2.2.1.5 Principios del control interno**

Los principios en los que se basa el modelo estándar de control interno son:

- a. **Autorregulación:** la capacidad institucional de una entidad pública, con base en la Constitución y la ley, para regular sus actividades y determinar sus normas, políticas y procedimientos, que proporcionen una coordinación eficaz y transparente de sus acciones. A través de la autorregulación, la empresa adopta los principios, normas y procedimientos necesarios para el funcionamiento del sistema de control interno. Apoya la autorregulación al estandarizar los patrones de comportamiento necesarios para el logro de los objetivos y hace eficiente y transparente el desempeño de su función constitucional para la sociedad y los diversos actores. (Cobeñas, 2014)
- b. **Autocontrol:** Es la capacidad que tiene cada funcionario público, independientemente de su nivel jerárquico dentro de la entidad, para evaluar su trabajo, identificar desviaciones, corregir, mejorar y solicitar ayuda cuando sea necesario para llevar a cabo los procesos, actividades y tareas de las que son responsables, garantizar tareas administrativas transparentes y eficaces. El control interno se basa en el autocontrol y lo considera propio e interno a todas las actuaciones, decisiones, tareas y actos que debe realizar un funcionario público para lograr los fines de la empresa. (Cobeñas, 2014)

- c. **Autogestión:** Es la capacidad institucional de cualquier entidad gubernamental para interpretar, coordinar y ejecutar con eficacia, eficiencia y eficacia la función administrativa que le otorgan la Constitución y las leyes. El control interno se establece en los órganos del Estado la independencia organizativa necesaria para poner de manifiesto las deficiencias de su control, determinar medidas de mejora y hacerlas efectivas con responsabilidad pública, y las recomendaciones que presenta el directorio y se llenan de las recomendaciones necesarias se basan en él. (Cobeñas, 2014)

#### **2.2.1.6 Clasificación del control interno**

**Mantilla (2018)** señala que el control interno esta dividido en dos: control administrativo y control contable.

- a. Los controles administrativos incluyen, entre otros, el plan y los procedimientos de la organización y los registros relacionados con los procesos de toma de decisiones relacionados con la aprobación de la gestión de transacciones. Tales aprobaciones se definen como tareas administrativas que están directamente relacionadas con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y como punto de partida para la organización del control contable de las transacciones. **(Mantilla,2018)**
- b. El control contable comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos y con la confiabilidad de los estados financieros, diseñado para proveer seguridad razonable de que:

- Las transacciones se ejecutan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas dadas por la administración.
- Las transacciones se registran en cuanto es necesario para permitir la preparación de los estados financieros en conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o cualquier otro criterio que sea aplicable a tales estados financieros y para mantener la accountability por los activos. **(Mantilla,2018)**
- El acceso a los activos se permite solamente de acuerdo con autorización dada por la administración; y la accountability registrada por los activos se compara con los activos existentes, a intervalos razonables, tomando las acciones apropiadas en relación con cualesquiera diferencias. **(Mantilla,2018)**

#### **2.2.1.7 Características del control interno**

Según el artículo de **Calle (2018)** lo primero que se debe saber es que un sistema de control interno efectivo depende de una buena organización. Minimizar los errores y las inconsistencias ayudará a garantizar que se cumplan los objetivos del sistema. Por ellos nos muestra que, para tener un buen control interno, debe tener las siguientes características:

- a. La primera característica del sistema de control interno es el plan de organización. Para que esto sea efectivo, debe ser simple y flexible. En este plan se deben determinar las tareas de cada subordinación y los funcionarios relacionados con ella. Es importante que el plan de control interno tenga procedimientos claramente definidos y que integren las actividades de todas las partes de la organización. **(Calle, 2018)**

- b. Otra característica de un buen sistema de control interno es la independencia estructural de la organización, por lo tanto, es razonable separar las funciones de las diferentes áreas de la empresa, porque garantiza que nadie es responsable de todas las etapas de la actividad. En este sentido, todo proceso debe pasar por diferentes etapas y cada una de ellas debe ser dirigida por una persona distinta. Así, la ejecución, autorización o registro de las transacciones se realiza con independencia del empleado. (Calle, 2018)
- c. El control interno efectivo también depende más de la seguridad del proceso. Cuando se restringe el acceso a los activos o registros contables, la organización alcanza un nivel aceptable de seguridad. (Calle, 2018)
- d. Es necesario contar con herramientas para consultar los registros de operaciones y transacciones. Recuerde que los procedimientos relacionados con el desempeño deben incluir auditorías y revisiones periódicas y recopilar información de control. (Calle, 2018)
- e. Dependiendo de la complejidad de la organización, las herramientas de procesamiento de datos que soportan el sistema de control interno pueden ser manuales, mecánicas o digitales. (Calle, 2018)
- f. Para reducir la posibilidad de errores y manipulaciones y la capacidad de involucrar a todos los empleados en el proceso de control. (Calle, 2018)

### **2.2.2 Teoría de empresa**

Para **Meléndez (2016)** Una empresa es una persona natural o jurídica, pública o privada, con fines de lucro o sin fines lucrativos, es una corporación o institución que inicia, decide, innova y asume riesgos para coordinar los factores de producción



de manera beneficiosa para producir, comercializar y /o distribuir bienes y prestar servicios que satisfagan las necesidades humanas.

Desde el punto de vista de **Mero (2018)** Una empresa es una organización o institución dedicada a la actividad o logro de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de la sociedad, que asegura la continuidad de la estructura. Esta unidad de producción puede estar compuesta por una sola persona y debe esforzarse por obtener ganancias y lograr un conjunto de objetivos establecidos al principio.

#### **2.2.2.1 Clasificación de las Empresas**

**Mero (2018)** afirma que las empresas pueden dividirse de diferentes formas según los parámetros que elijan para hacerlo.

##### **a. Según la actividad económica que desarrolla:**

Del primer sector, que genera utilidades por la adquisición de recursos naturales (agricultura, ganadería, pesca, minería, etc.). El grupo secundario incluye empresas industriales y de construcción y por último el sector terciario (servicios y comercio) con actividades de diversa índole, como comercio, transporte, turismo, consultoría, etc.

**(Mero, 2018)**

##### **b. Según La Forma Jurídica:**

Empresas individuales , si es propiedad de una sola persona. Responde frente a terceros con todos sus bienes sin limitación. Empresas societarias o sociedades, generalmente organizadas por varias personas.

**(Mero, 2018)**

**c. Según su Tamaño:**

**Microempresa:** Son cuando tienen menos de 10 empleados y generalmente son propiedad de un solo socio que trabaja para la empresa. Muchas empresas tienen un gran potencial y pueden convertirse en empresas más grandes si inviertes en ellas. (Mero, 2018)

**Pequeña empresa:** Si tiene menos de 50 empleados. La mayoría de estas empresas son empresas familiares y ya cuentan con una estructura organizativa basada en la división del trabajo. Suelen ser empresas rentables e independientes, aunque no cuentan con grandes recursos financieros y de capital. (Mero, 2018)

**Mediana empresa:** si tiene entre 50 y 250 empleados, una estructura organizada y departamentos que permitan definir el trabajo y las responsabilidades. (Mero, 2018)

**Gran empresa:** Si tiene más de 250 empleados y en la mayoría de los casos depende de la internacionalización para difundir sus productos por el mundo y obtener más ganancias. (Mero, 2018)

**d. Según la Composición del Capital:**

**Empresas Privadas:** El capital y la inversión en estas empresas son obtenidos por individuos que desean obtener ganancias y beneficios a través de las operaciones de la empresa. (Mero, 2018)

**Empresa pública:** En estas empresas, el capital utilizado para sus actividades proviene del erario público del Estado. Sirven para apoyar a la población y no necesitan prestar ningún tipo de servicio. (Mero, 2018)

**Empresa mixta:** Este tipo de empresa tiene parte de capital público y parte de capital privado. Este modelo se da cuando la inversión pública es insuficiente para el éxito de las empresas que operan en el estado. Por lo tanto, pueden aportar capital, mano de obra o equipo. (Mero, 2018)

**Empresa de autogestión:** cuando el capital está en manos de los trabajadores.

### 2.2.3 Teoría de las Mype

En la actualidad, la labor que realizan las micro y Pequeñas Empresas (MYPE) es de innegable importancia, no solo considerando su aporte a la generación de empleos, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de los territorios en los que se encuentran. La pequeña empresa es la fuerza impulsora del desarrollo económico, la creación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. Desde un punto de vista económico, una pequeña o pequeña empresa, a medida que crece, crea puestos de trabajo más porque requiere más trabajadores. Además, aumenta la rotación de sus productos, logrando así una gran ganancia, lo que contribuye en gran medida a la formación del producto total. (Mares , 2017)

#### 2.2.3.1 Ley 30056

**Congreso de la República (2013)** Las micro, pequeñas y medianas empresas deben estar en una de las siguientes categorías comerciales, determinadas por su facturación anual.

**Microempresa:** Facturación anual hasta un máximo de 150 unidades de gestión (UIT)

**Pequeña empresa:** Facturación anual superior a 150 UIT y hasta un máximo de 1700 UIT.

**Mediana empresa:** Facturación anual superior a 1700 UIT y hasta un máximo de 2300 UIT.

### **2.2.3.2 Régimen Mype tributario**

Es un sistema creado específicamente para las micro y pequeñas empresas con el fin de incentivar su crecimiento brindándoles condiciones más fáciles para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Como señala la **Sunat (2018)** el sistema tributario Mype incluye a los residentes peruanos que perciben rentas de tercera categoría, cuyos ingresos no superan las 1700 UIT anuales. Es decir, cualquier persona física o jurídica residente en el país puede acogerse a este plan si sus ingresos no superan los 7,48 millones.

### **2.2.4 Teoría de los sectores productivos**

En la economía, existen diversas áreas de producción que forman departamentos de actividad económica. Estas unidades están relacionadas con el tipo de proceso productivo que desarrollan. Estos sectores son primaria, secundaria y terciario.

**Castillo (2022)** en su informe nos quiere decir que, los sectores de producción o lo mismo, los sectores de actividad económica establecen la clasificación de la economía según el tipo de proceso productivo que la caracteriza. Cada país depende de otros factores principales, sus recursos propios y/o externos, sus oportunidades de desarrollo y expansión y sus prioridades en la adopción de una estrategia de desarrollo específica que describa su modelo productivo y, por lo tanto, esté más

relacionado con uno u otro sector. La política de gestión que debe aplicar para alcanzar los objetivos económicos.

#### **2.2.4.1 Clasificación de los factores de producción.**

**García y Falquez (2019)** Indica que en el ámbito económico, los factores de producción son todos aquellos recursos que intervienen en el proceso productivo para producir bienes y/o servicios. Estos bienes y/o servicios satisfacen las necesidades de las personas. Como se mencionó, hay cuatro factores de producción: tierra, trabajo, capital y tecnología. Todos son necesarios en un mercado eficiente para proporcionar bienes y servicios en el momento, lugar y combinación correctos a un precio asequible.

- a. **Tierra:** incluye todos los recursos naturales que se pueden utilizar en el proceso de producción. Por ejemplo, terrenos agrícolas, terrenos de construcción, yacimientos minerales (oro, plata o acero) y fuentes de energía como agua, gas natural, carbón, etc. (García & Falquez, 2019)
- b. **Trabajo:** Es el tiempo que las personas destinan a la producción. Así, las horas de trabajo manual de un agricultor, las horas de estudios científicos o las horas de enseñanza de un maestro son ejemplos de ese factor productivo. (García & Falquez, 2019)
- c. **Capital:** Incluye los bienes duraderos utilizados en la producción de otros bienes o servicios. Por ejemplo, tenemos maquinaria agrícola, caminos, computadoras, etc. (García & Falquez, 2019)
- d. **Tecnología:** Los avances tecnológicos han permitido a las personas diversificar y ampliar su cosmovisión para lograr sus objetivos cada día más rápido, mejor y más eficientemente. (García & Falquez, 2019)

#### **2.2.4.2 Teoría del sector servicios**

**Colanzi (2014)** El sector terciario o sector servicios comprende todas las actividades económicas, cuyo objeto es la prestación de los servicios que necesita la población. Por ello, también se denomina sector servicios y permite clasificar todo tipo de actividad económica que incrementa el bienestar de los consumidores a través de los servicios, es decir, a través de la producción de bienes intangibles. El tercer sector es muy importante en el mundo actual porque domina otros sectores en las economías desarrolladas, entonces hablamos de tercerización en estas economías. En este proceso, el crecimiento de los sectores superiores los convierte en las actividades más importantes de la economía del país, e incluso afecta a otros sectores.

#### **2.2.5 Descripción de la empresa del caso de estudio**

La empresa Restobar Barbones & gorditos E.I.R.L. Fue constituida el 09 de agosto del año 2018, e inscrita en Registros Públicos como empresa individual de resp. Ltda. identificada con RUC 20606518618, en el año 2020; con domicilio fiscal en Av. Panamericana N°1140,073-Sullana. Teniendo como gerente general al señor Canova Ato Omar Alonso con documento de identidad N° 43468181. Esta empresa ingresa al rubro de Restaurantes servicios al cliente por realizar actividades relacionadas a la venta de comidas típicas, bebidas y además complementando sus servicios de delivery con sus productos en distintas zonas de la ciudad gozando a la fecha de gran prestigio gastronómico y así ha logrado ubicarse en las promesas de su rubro.

## **2.2.6 Organigrama de la empresa en estudio**

**Villafuerte (2018)** Un organigrama es una representación gráfica de la estructura organizativa y el capital humano de una organización que muestra la línea de informes de todos los puestos y empleados y las relaciones entre los diferentes departamentos. Su propósito es dar claridad a todos los empleados para que tengan una visión clara de la estructura actual de la organización y les permita definir su rol dentro de ella e identificar fortalezas u oportunidades. **(Anexo 03)**

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1 Definiciones del Control interno**

El modelo COSO define el control interno como un proceso implementado por el directorio, la alta gerencia u otros empleados de la organización para brindar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de la información (financiera y no financiera), y el cumplimiento de las leyes y reglamentos.

Por una parte, **Estupiñán (2015)** nos dice, que el control interno consiste en crear condiciones que motiven e influyan en el desempeño de los empleados con el fin de monitorear su desempeño. El autor señala que la actividad de control depende del entorno o del ambiente que se desarrolla en la empresa; Es decir, los empleados son los que se encargan de monitorear sus actividades en el entorno patrocinado por la empresa.

**Ruiz (2020)** define que el control interno debe ser implementado por el propietario, los funcionarios y los empleados de la instalación para gestionar los riesgos y brindar una seguridad razonable del desempeño de las funciones de la instalación

en el desempeño de sus funciones, es decir, la propia gestión tiene como objetivo reducir los riesgos. El control interno aporta una serie de beneficios a una organización. Su implementación y fortalecimiento contribuirá a la adopción de medidas que contribuyan al logro de sus fines.

### **2.3.2 Definición de las Mypes**

**Ponce y Zevallos (2017)** En su artículo define que la micro y pequeña empresa (MYPE) es una entidad económica organizada por una persona natural o jurídica (empresa) en cualquier forma, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Las pequeñas y microempresas se inscriben en el registro denominado REMYPE.

### **2.3.3 Definición de empresa**

Para **Goleman (2018)** Una empresa es una entidad que se compone esencialmente de personas, sueños, logros, activos físicos y capacidades técnicas y financieras; Todo esto le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer las necesidades y deseos existentes de la sociedad con fines de lucro o lucro. La capacidad de "visualizar" cada empresa como una unidad de elementos materiales (elementos humanos, bienes materiales, capacidad financiera y productiva, transformación y/o prestación de servicios) e inmateriales (esfuerzos, logros y capacidades técnicas); cuyo objeto es satisfacer las demandas y necesidades de su mercado objetivo con el fin de obtener un beneficio o ganancia.



#### **2.3.4 Definición del sector servicio**

El sector de servicios incluye todas las actividades que generan beneficios intangibles que no se pueden retener, son de corta duración y no son de propiedad. También se puede decir que el sector servicios es apto para todas las actividades que no están incluidas en la agricultura y la industria. Actualmente, el sector servicios es uno de los sectores más importantes del PIB, sobre todo si nos referimos a la economía de los países desarrollados, pero también de los países en vías de desarrollo. En los últimos años, esta industria se ha desarrollado debido al proceso de especialización. Por lo tanto, se puede decir que es un trabajo muy importante en todos los departamentos de tareas humanas. **(Romero, 2018)**

### **III. HIPÓTESIS**

En esta investigación no se planteó hipótesis debido a que es una investigación descriptiva; y, además, porque fue una investigación de diseño no experimental descriptivo-documental y de caso.

**Espinoza (2018)** afirma que, en la investigación que involucra relaciones de causa y efecto no requiere la formulación de hipótesis. En la investigación descriptiva y explicativa se puede ver la relación causa-efecto, pero no se parte de una hipótesis, porque las causas no se conocen, sino que se buscan. Con base en lo anterior, las hipótesis no se aplican en este estudio.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de investigación**

El diseño de investigación fue: no experimental-descriptivo-documental y de caso. Fue no experimental porque se acatan los acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural. Fue descriptivo porque describe y explica las características de la variable del control interno en la micro empresa “Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L.” de Sullana. La investigación fue documental porque se realizó a través de la consulta de documentos. Por último, fue de caso puro porque se buscó profundizar el estudio de una sola empresa

### **4.2 Población y muestra.**

#### **4.2.1 Población**

La población estuvo conformada por todas las empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Sullana.

#### **4.2.2 Muestra**

De la población de estudio, se obtuvo como muestra la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L del distrito de Sullana como unidad de investigación. La misma que fue escogida de manera dirigida e intencionada.

### 4.3 Definición y operacionalización de la variable e indicadores

#### 4.3.1 Objetivo específico 1:

**Variable:** Perfil del titular y/o representante legal de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE	
		DIMENSIONES	INSTRUMENTO (INDICADORES)
Perfil del propietario y/o gerente de la micro y pequeña empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L.	Son algunas características del propietario y/o gerente de la micro y pequeña empresa.	Edad	Razón: 20 a 26 años 26 a 30 años 30 a más
		Sexo	Nominal: Masculino Femenino
		Estado Civil	Nominal: Soltero Casado Conviviente Otros
		Grado de instrucción	Nominal: Primaria Secundaria Superior completa Superior incompleta
		Profesión	Razón Facultad

Fuente: Elaboración propia, con la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2022)**.

*Cuadro 1 Definición y operacionalización: Perfil del representante legal de la empresa.*

### 4.3.2 Objetivo específico 2:

**Variable:** Perfil de la empresa del caso de estudio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE	
		DIMENSIONES	INSTRUMENTO (INDICADORES)
Perfil de la micro empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L.	Solo algunas características de la empresa.	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	Razón 01 – 03 años 03 a 06 años 06 a más
		Formalidad de la empresa	Razón: Formal Informal
		Números de trabajadores	Razón: 1 a 5 trabajadores 5 a 10 trabajadores 10 a más
		Motivo de formación de empresa	Razón: Para maximizar ganancias Para dar empleo a la familia Generar ingresos para la familia

Fuente: Elaboración propia, con la asesoría del DTI **Vasquéz Pacheco (2022)**

*Cuadro 2 Definición y operacionalización: Perfil de la empresa*

### 4.3.3 Objetivo específico 3:

Variable: Control interno.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE			SI	NO
		DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INSTRUMENTOS (INDICADORES)		
CONTROL INTERNO	Es el conjunto de principios, fundamentos, mecanismos, instrumentos y procedimientos que, relacionados entre sí y unidos a las personas conforman una organización pública, constituyéndose para lograr el cumplimiento de la función administrativa. (Estupiñán, 2015)	Área de administración y recursos humanos	Administración  Estructura Organizacional  Beneficios Sociales.	- ¿La empresa cuenta con un proceso de reclutamiento? ¿Se designan las áreas y labores para los empleados? - ¿El personal recibe capacitaciones para realizar sus funciones específicas? ¿La empresa cuenta con contratos individuales? - ¿Los trabajadores se encuentran registrados en el ministerio de trabajo? ¿Los trabajadores reciben beneficios sociales de ley? ¿La empresa cuenta con un seguro para los trabajadores? ¿Se respeta los derechos de los trabajadores?		
		Área de contabilidad	Cumplimiento	¿Se maneja un control de los egresos y ingresos de la empresa? ¿La empresa obtiene las		

			Operación	<p>ganancias deseadas?</p> <p>¿La empresa recibe asesoría contable y tributaria?</p> <p>¿La empresa cumple con sus obligaciones tributarias?</p>		
		Área de caja	Revisión de procesos, y actividades	<p>¿Se emite correctamente los comprobantes de pago?</p> <p>¿Se lleva un control de los ingresos de caja?</p> <p>¿Se realizan arqueos de caja?</p> <p>¿Se realizan liquidaciones diarias de caja?</p> <p>¿La empresa cuenta con una caja chica para gastos menores?</p>		
		Área de logística y almacén	<p>Monitoreo</p> <p>Información</p>	<p>¿La empresa lleva un control de existencia?</p> <p>¿La empresa mantiene cantidades necesarias de existencias que garanticen la eficiencia en el servicio?</p> <p>¿Con frecuencia realiza la verificación de existencias en almacén?</p> <p>¿La empresa lleva inventarios permanentes?</p> <p>¿La empresa cuenta con una persona encargada para esa área?</p> <p>¿Se realiza un control de compras?</p>		

		Área de cocina	Calidad	¿La cocina está correctamente abastecida? ¿Los trabajadores cuentan con un carnet de sanidad? ¿La empresa cuenta con medidas de seguridad en la cocina?		
		Área de ventas y servicio al cliente	Evaluación	¿La empresa maneja un sistema que controla las ventas? ¿Se hace uso de la norma de bancarización para efectuar sus pagos? ¿La empresa cuenta con mecanismos para la satisfacción del cliente? ¿La infraestructura de la empresa es óptima para el servicio al cliente?		

Fuente: Elaboración propia, con la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2022)**.

*Cuadro 3 Definición y operacionalización: Control interno*



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

### **4.4.1 Técnica**

Para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta, que se aplicó al representante legal de la empresa en estudio.

### **4.4.2 Instrumento**

Para el recojo de información se utilizó como instrumentos cuestionarios de preguntas cerradas y abiertas pertinentes.

## **4.5 Plan de análisis.**

- Para conseguir el objetivo específico 1: Se aplicó un cuestionario al representante legal en estudio para identificar y describir su perfil.
- Para conseguir el objetivo específico 2: Se aplicó un cuestionario al representante legal para identificar y describir las características principales de la empresa en estudio.
- Para conseguir el objetivo específico 3: Se aplicó un cuestionario al representante legal de la empresa en estudio sobre el control interno en las áreas de la empresa en cuestión.
- Para conseguir el objetivo específico 4: Se explicarán las propuestas de mejora que permitan nuevas oportunidades relacionadas al control interno de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L.

#### 4.6 Matriz de Consistencia

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS	
		GENERAL	ESPECIFICOS
Caracterización del control interno de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L - Sullana y propuesta de mejora, 2022	¿Cuáles son las características del control interno de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana y cómo mejorarlas, 2022?	Identificar y describir las características del control interno de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2022.	<p>1. Identificar y describir el perfil del representante legal de la empresa Restobar Barbones &amp; Gorditos E.I.R.L. de Sullana, 2022.</p> <p>2. Identificar y describir el perfil de la empresa Restobar Barbones &amp; Gorditos E.I.R.L. de Sullana, 2022.</p> <p>3. Identificar y describir las características del control interno de la empresa Restobar Barbones &amp; Gorditos E.I.R.L. de Sullana, 2022.</p> <p>4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa Restobar Barbones &amp; Gorditos E.I.R.L. de Sullana 2022.</p>

**Fuente:** Elaboración propia, con la asesoría del DTI Vásquez Pacheco

*Cuadro 4 Matriz de consistencia*

#### 4.7 Principios éticos

Para **Uladech (2019)** Esta investigación se toma los principios fundamentales y universales de la ética en la investigación con seres humanos, los cuales son:

- **Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.
- **Beneficencia 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 asegurar 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.

## V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**5.1.1 Resultados del objetivo específico 1:** Identificar y describir el perfil del representante legal de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana, 2022.

*Tabla 1 Resultados del cuestionario: Perfil del representante legal*

ITEMS	SI	NO	RESULTADOS A ESPECIFICAR
Edad			36 años
Sexo			Masculino
Estado civil			Soltero
Grado de instrucción			Superior universitaria completa
Profesión			Contador Publico

*Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al representante legal de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L.*

**5.1.2 Resultados del objetivo específico 2:** Identificar y describir el perfil de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana, 2022

*Tabla 2 Resultados del cuestionario: Características de la empresa*

ITEMS	SI	NO	RESULTADOS A ESPECIFICAR
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro			03 a 06 años
Formalidad de la empresa			Formal
Número de trabajadores			05 a 10 trabajadores
Motivo de formación de la empresa			Generar ingresos para la familia

*Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al representante legal de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L.*

**5.1.3 Resultados del objetivo específico 3:** Identificar y describir las características del control interno de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana, 2022.

*Tabla 3 Resultados del cuestionario: Características del control interno*

**Resultados del cuestionario: Características del control interno**

ITEMS	SI	NO
<b>ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS</b>		
¿La empresa cuenta con un proceso de reclutamiento?	x	
¿Se designan las áreas y labores para los empleados?		x
¿El personal recibe capacitaciones para realizar sus funciones específicas?	x	
¿La empresa cuenta con contratos individuales?	x	
¿Los trabajadores se encuentran registrados en el ministerio de trabajo?	x	
¿Los trabajadores reciben beneficios sociales de ley?	x	
¿La empresa cuenta con un seguro para los trabajadores?	x	
¿Se respeta los derechos de los trabajadores?	x	
<b>ÁREA DE CONTABILIDAD</b>		
¿Se maneja un control de los egresos y ingresos de la empresa?	x	
¿La empresa obtiene las ganancias deseadas?	x	
¿La empresa recibe asesoría contable y tributaria?	x	
¿La empresa cumple con sus obligaciones tributarias?	x	
<b>ÁREA DE CAJA</b>		
¿Se emite correctamente los comprobantes de pago?	X	
¿Se lleva un control de los ingresos de caja?	x	
¿Se realizan arqueos de caja?		x
¿Se realizan liquidaciones diarias de caja?		x
¿La empresa cuenta con una caja chica para gastos menores?	x	
<b>ÁREA DE LOGÍSTICA Y ALMACÉN</b>		
¿La empresa lleva un control de existencia?	x	
¿La empresa mantiene cantidades necesarias de existencias que garanticen la eficiencia en el servicio?	x	
¿Con frecuencia realiza la verificación de existencias en almacén?		X
¿La empresa lleva inventarios permanentes?	X	
¿La empresa cuenta con una persona encargada para esa área?		X
¿Se realiza un control de compras?	x	
<b>ÁREA DE COCINA</b>		
¿La cocina está correctamente abastecida?	X	
¿Los trabajadores cuentan con un carnet de sanidad?	X	
¿La empresa cuenta con medidas de seguridad en la cocina?	X	
<b>ÁREA DE VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE</b>		
¿La empresa maneja un sistema que controla las ventas?	X	

¿Se hace uso de la norma de bancarización para efectuar sus pagos?	X	
¿La empresa cuenta con mecanismos para la satisfacción del cliente?	X	
¿La infraestructura de la empresa es óptima para el servicio al cliente?	X	

*Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al representante legal de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L.*

**5.1.4 Resultados del objetivo específico 4:** Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana, 2022.

*Cuadro 5 Resultados del cuestionario: Propuestas de mejora*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>
Administración y recursos humanos	-No maneja un manual de organización y funciones. -No se designan de manera específica las áreas de los empleados. -No existe un registro de asistencia del personal.	-Implementar un manual de organización y funciones. -Realizar un organigrama. -Ejecutar un cuaderno donde se registre la asistencia de los trabajadores y sea firmada diariamente.
Caja	-No cuenta con un encargado que tenga los saberes previos para realizar este tipo de operaciones como el arqueo de caja y las liquidaciones diarias.	-Llevar a cabo capacitaciones de los temas: Flujo de caja, liquidaciones diarias y comprobantes de pago. -Incorporar un nuevo trabajador para que les permita establecer turnos rotativos que serán determinados por la administración.
Logística y almacén	-No tiene un buen control, ni supervisión. -No presenta con un espacio adecuado, para los insumos y productos.	-Implementar un sistema computarizado para el control de inventarios en el área de almacén.

		<p>-Incluir un trabajador que se encargue específicamente del almacén, tanto de sus inventarios, como de la limpieza y orden de ese espacio.</p> <p>-Procurar añadir un lugar ambientado dentro del Restobar que sea espacioso para la ubicación de los insumos.</p>
--	--	--

*Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al representante legal de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L.*

## 5.2 Análisis de resultados:

### 5.2.1 Respecto al objetivo específico 1

Identificar y describir el perfil del representante legal de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana, 2022.

Según la aplicación del cuestionario al representante legal de la empresa Restobar Barbones y Gorditos E.I.R.L. se logró resaltar las características más importantes:

- El representante legal, tiene 36 años, edad adecuada, ya que, oscila entre los 30 años a más, esto nos demuestra que el gerente de la empresa estudiada, tiene la madurez suficiente para poder dirigirla, dado que una persona adulta se encuentra experimentada para cumplir nuevos retos.
- El resultado muestra, que es de sexo masculino, esto nos indica que son los varones quienes tienen una presencia mayoritaria en el sector servicio, rubro restaurantes.



- El representante legal señala, que su grado de instrucción es de superior universitaria completa, contando con el título profesional en contabilidad, dado que, él se encarga de registrar todos los movimientos de su empresa. Teniendo la capacidad de organizar la información de la empresa que dirige, y de acuerdo a su visión estratégica del negocio, puede diagnosticar de manera oportuna y con certeza total el estado de esta.

### **5.2.2 Respecto al objetivo específico 2**

Identificar y describir el perfil de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana, 2022.

- La empresa encuestada tiene un tiempo de permanencia de 05 años dentro del sector servicio, rubro restaurante, siendo una entidad formal desde el año 2019, como empresa individual de responsabilidad limitada (E.I.R.L.) generando así mayor estabilidad al negocio y control sobre la toma de decisiones.
- El restobar Barbones y gorditos E.I.R.L. cuenta con 09 trabajadores, siendo 06 de ellos permanentes, contando con los beneficios correspondientes de acuerdo a la ley y el resto de trabajadores son eventuales.
- Según el cuestionario, el motivo de la formación de la empresa es para generar ingresos a la familia, esto indica que el gerente ha optado por crear este negocio para generar ganancias y poder subsistir. Resaltando que las empresas familiares brindan esencia a la organización.

### **5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:**

Identificar y describir las características del control interno de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana, 2022.

Según la aplicación del cuestionario en el Restobar Barbones & Gorditos se logró resaltar las características más importantes de como vienen laborando en la misma según las siguientes áreas:

#### **a. Área de administración y recursos humanos**

En los resultados encontrados del cuestionario aplicado, se obtuvo que la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L, dentro de esta área se preocupa por resaltar la imagen del personal que labora en su establecimiento y se les hace entrega de su uniforme adecuado para el servicio del restobar.

En el proceso de selección para su equipo de trabajo, el encuestado expreso que, al ingresar a laborar, los postulantes presentan su curriculum vitae y tienen una semana de práctica. Ya siendo parte de la empresa, ingresan a una planilla recibiendo todos sus beneficios sociales, con un sueldo mínimo (930.00 soles), cumpliendo el horario establecido.

También encontramos que la empresa Restobar Barbones & Gorditos, cuentan con un organigrama mal estructurado lo que permite constatar que no existe un manual de organización y funciones, lo cual hace que el personal no tenga claras y establecidas sus funciones.

No se designan de manera específica las áreas de los empleados, ya que las labores son realizadas por cualquier trabajador de áreas no correspondientes.

Se observa que no se aplica un registro del control de asistencia al personal, y esto puede generar descontento, ya sea, para el empleador por horas no laboradas y pagadas, y para el trabajador por la falta de reconocimiento de trabajo en exceso o las también conocidas por horas extras.

**b. Área de Contabilidad**

La empresa controla todos los egresos e ingresos para saber identificar y analizar todos los movimientos que se generen.

El restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L., cuenta con un contador público, el cual lleva la documentación contable de manera concreta y clara, realizando acabo sus obligaciones tributarias de acuerdo a la ley, aperturando los libros contables según el régimen tributario acogido y elaborando las planillas de remuneraciones en forma mensual.

**c. Área de Caja**

En esta área, se resalta que la empresa registra y documenta todas sus transacciones, manteniendo orden y control en sus operaciones. También cuenta con un sistema o programa computarizado que registra los ingresos que hay diariamente en caja, planificando de manera correcta sus ingresos y sus hechos económicos que deben de estar sustentado con los comprobantes de pago regulados por la ley (Facturas, boletas de pago).

El encargado, debería estar constantemente capacitado para realizar este tipo de operaciones como el arqueo de caja y las liquidaciones diarias, ya que, si realiza un manejo equivocado, puede perjudicar a la empresa.

Solo cuentan con un encargado en esa área, de tal manera que

al momento que acaba su turno, dejan a cargo a cualquier otro trabajador, lo cual corre el riesgo de alguna falla y pérdida de dinero.

**d. Área de Logística y Almacén**

En primer lugar, la empresa esta manejado los inventarios desorganizados, dificultando ver la realidad de las cantidades que van ingresando y saliendo diariamente. Si bien es cierto, todo el personal se encarga de realizarlos, pero muchas veces existen inconvenientes porque se olvidan de registrar en el kardex, por consiguiente, hay faltantes.

En segundo lugar, no cuenta con una persona encargada específicamente para esa área. El lugar del almacén no es adecuado, es pequeño y muchas han ocurrido incidentes por no mantener un orden. Asimismo, se rescata que realizan de manera correcta las entregas de los suministros de forma diaria y en el momento oportuno para el cumplimiento de los pedidos de los clientes tomando en cuenta el vencimiento, condiciones de conservación y la calidad de los alimentos crudos.

También indicaron que se efectúa una previa coordinación con los proveedores respecto a precios, plazos de entrega, formas de pago, calidad y disponibilidad de los productos durante todo el año.

Y por último, el lugar del almacén no es adecuado, es pequeño y en varias ocasiones han ocurrido incidentes por no mantener un orden.

**e. Área de cocina**

Un punto importante, es que la empresa tiene el carnet de sanidad de todo el personal, ya que, ellos manipulan los alimentos. El área de

cocina, es amplia y correctamente establecida contando con sus medidas y cumpliendo las señales de seguridad. Además, aplica normas y estándares de higiene y calidad dentro de la cocina.

También presenta un jefe de cocina, que es el responsable de preparación de alimentos de acuerdo a las recetas presentadas en la carta, cumpliendo sus funciones.

**f. Área de ventas y atención al cliente**

Dentro de esta área, el sistema utilizado lleva el manejo de las ventas, generando automáticamente una boleta de pago electrónica cumpliendo con la norma de bancarización como se establece.

Incluso se observa una buena infraestructura y cuentan con mecanismos para satisfacer a sus consumidores, teniendo un trato cordial, eficiente y rápido, brindándoles información clara, acerca de los platillos y bebidas que son ofrecidos.

**5.2.4 Respecto al objetivo específico 4:**

Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana, 2022.

**Área de administración y recursos humanos**

- Implementar un manual de organizaciones y funciones para que la empresa tenga un buen desarrollo y funcionamiento interno, sirviendo como guía al personal, fomentando un orden, manteniendo la interacción y comunicación de las distintas áreas del Restobar.
- Realizar un cuaderno donde se registre la asistencia de los trabajadores y sea firmada diariamente, para poder evidenciar y

controlar exactamente que estén laborando sus 08 horas establecidas.

### **Área de Caja**

- Realizar capacitaciones constantes a los encargados del área de caja, con el fin de estar dispuestos y relacionados con los diversos temas que puedan llevar acabo (arqueo de caja, liquidaciones, llenado de comprobantes de pago).
- Proponer que en ésta área se incorpore a un nuevo trabajador para que les permita establecer turnos rotativos que serán determinados por la administración teniendo como política la ejecución permanente de arqueos de caja sorpresivos.

### **Área de Logística y Almacén**

- Realizar un sistema computarizado de control de Inventarios en el área de almacén, donde este unido con la información del área de ventas, el área de cocina y con el área de compras para que se pueda determinar la salida de cada insumo y bebidas (gaseosas, cervezas, tragos, agua)
- Incorporar un trabajador que se encargue específicamente del almacén, tanto de sus inventarios, como de la limpieza y orden de ese espacio.
- Procurar añadir un lugar ambientado donde haya espacio suficiente para la ubicación de los insumos, la misma que debe estar acondicionada en cuanto a refrigeración y mantenimiento de suministros tantos perecibles como no perecibles.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1 Respecto al objetivo específico 1:**

Identificar y describir el perfil del representante legal de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana, 2022.

En cuanto al perfil del representante legal, se concluyó que se encuentra en la edad de 36 años, de sexo masculino, siendo una edad óptima para emprender y asumir ciertos desafíos, ya que cuenta con independencia, tanto económica como profesional, además de tener el grado de instrucción universitaria completa, finalizando la carrera profesional de contabilidad, lo que le ayuda a tener un mejor enfoque en las operaciones de la empresa, con el conocimiento necesario para que su negocio sea exitoso y próspero.

### **6.2 Respecto al objetivo específico 2:**

Identificar y describir el perfil de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana, 2022

Se concluyó que la empresa en estudio fue constituida con el motivo principal de generar ingresos extras a su familia en el año 2018 y catalogada como una E.I.R.L, hace 03 años (año 2020) en registros públicos. Considerándose ya una empresa formal, desarrollada dentro del sector servicio-rubro restaurantes en la ciudad de Sullana. Formada por un equipo de 09 trabajadores, distribuidos en cada una de las áreas de la empresa, quienes se encargan día a día de ir mejorando el servicio que ofrecen.

### **6.3 Respecto al objetivo específico 3:**

Identificar y describir las características del control interno de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana, 2022.

Se concluyó que el Restobar está organizado en diferentes áreas. Resaltando que algunas de ellas cuentan con deficiencias, haciendo que la empresa no funcione adecuadamente, como lo son el área de administración y recursos humanos, caja, logística y almacén, donde aún requieren modificaciones para evitar pérdidas y así resguardar los recursos de la empresa. Por otro lado, el área de contabilidad, cocina, ventas y servicio al cliente, cumplen la mayor parte de las políticas administrativas, asegurando la eficacia de sus operaciones para llevar un buen control interno.

#### **6.4 Respecto al objetivo específico 4:**

Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L. de Sullana, 2022.

Se concluyó, implementar un manual de organización y funciones (**Anexo 2**), donde se define las actividades de cada trabajador según el puesto de trabajo y el establecimiento de las responsabilidades, además de elaborar un buen organigrama (**Anexo 3**) donde precise la estructura organizacional. En segundo lugar, ejecutar un cuaderno de registro de entrada y salida del personal (**Anexo 4**), para reconocer las 08 horas laborales y si existen horas extras. En tercer lugar, realizar constantes capacitaciones a los trabajadores que se desenvuelven dentro del área de caja sobre los siguientes temas: Arqueo de caja y liquidaciones diarias. Asimismo, incorporar un trabajador para que les permita establecer turnos rotativos. Para finalizar, implementar un registro de control de inventarios en el que deben constatar las entradas originadas por las compras y las salidas (**Anexo 5**), por otro lado, ubicar un espacio amplio y adecuado para mantener el orden de los suministros y los registros de inventarios se realicen de manera correcta.



## VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 7.1 Referencias bibliográficas:

- Calle, J. (2018). *Pirani*. Obtenido de <https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>
- Camacho, W., Gil, D., y Paredes, J (2017). Sistema De Control Interno: Importancia De Su Funcionamiento. *Eumed net*. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Castillo, A. (2022). *EAE Business school*. Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/los-sectores-de-produccion-y-sus-caracteristicas/>
- Cobeñas, D. (2014). *Isotools excellence*. Obtenido de <https://www.isotools.com.co/principios-del-modelo-estandar-control-interno-2014/#:~:text=Los%20principios%20del%20Modelo%20Est%C3%A1ndar,Autogesti%C3%B3n>.
- Colanzi, A. (2014). *EL SECTOR SERVICIOS: REVISIÓN DE LOS APORTES PARA SU TEORIZACIÓN Y ESTUDIO*. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/41735723/Sector-servicios-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1666333728&Signature=UBK~eNWM4GUXH5wGC1ITK0AuLZDBijRYS8oBDATqiMt6Zx0Pck7GrZsarLESwodYqeDS~pMvjQxwd8hM-Bk-40YOQShbjdAEBxXkOyOFFQYlfdptGlo7~lh4ZLsOYzO3A72C3Opjke>
- Congreso de la República. (2013). *Ley n°30056*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Congreso de la república del Perú. (2017). *Implementación del sistema de Control Interno*. Lima. Obtenido de <https://www.congreso.gob.pe/comitedecontrolinterno/implementacion-sci/>

- Contraloría general de la República. (2016). CONTROL INTERNO. Obtenido de [http://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTROL\\_INTERNO\\_2016.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf)
- Cruz, T., y Chiriguayo, D. (2017). *Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22943/1/Dise%C3%B1o%20de%20Manual%20de%20Control%20Interno%20Administrativo%20para%20el%20Restaurante%20Las%20Parrillas.pdf>
- Cubas , S y Solano C. (2019). *El Control Interno Del Almacén Y Su Incidencia En La Rentabilidad De Las Ventas Del Restaurante Tanuki, Miraflores, 2018*. Lima. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21712/Cubas%20Fern%C3%A1ndez%20Sonia%20Magaly-Solano%20%20c3%81lvarez%20Candida%20Ang%c3%a9lica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinoza, E. (2018). La hipótesis en la investigación. *Mendive*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-76962018000100122](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962018000100122)
- Estupiñán, R. (2015). En R. Estupiñán Gaitán , *Control interno y fraudes* (Ecoe Ediciones ed.). Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-3tGEEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Control+interno+y+fraudes.+Bogot%C3%A1:+EEOE+Ediciones.&ots=qVqJdY1XDJ&sig=24Ci1u7yZhYEiVSP0eh87rG2a7g#v=onepage&q&f>
- Gallardo, L. (2017). *Análisis de control interno y propuesta de instrumentos de gestión para la Empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L., Nuevo Chimbote 2017*. CHIMBOTE. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12354/gallardo\\_jl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12354/gallardo_jl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García , V., y Falquez, J. (2019). *La producción*. Obtenido de <https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/311/4.%20LA%20PRODUCCION.pdf?sequence=13&isAllowed=y>

- Girón, M. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el periodo 2015*. Piura. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/515/CONTROL\\_INTERNO\\_ADMINISTRATIVO\\_GIRON\\_DELGADO\\_MELVA\\_DALLA.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/515/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_GIRON_DELGADO_MELVA_DALLA.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa (Imprescindibles)*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=IVJLDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Inteligencia+emocional+en+la+empresa+\(Imprescindibles\)&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Inteligencia%20emocional%20en%20la%20empresa%20\(Imprescindibles\)&f](https://books.google.com.pe/books?id=IVJLDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Inteligencia+emocional+en+la+empresa+(Imprescindibles)&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Inteligencia%20emocional%20en%20la%20empresa%20(Imprescindibles)&f)
- Gomez, M., y Lazarte, C. (2019). *Control interno*. Obtenido de <http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/bitstream/handle/123456789/29/CONTROL%20INTERNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Henao, Y. (2017). *IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA EN LA DETECCION Y PREVENCION DE RIESGOS EMPRESARIALES*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/id/d5a646c4-1185-44ed-a9bf-00d8644eff3e/0567378.pdf>
- Hurtado , E. (2019). *Eumed.net*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html#:~:text=El%20control%20interno%20en%20una,el%20crecimiento%20de%20la%20compa%C3%B1a%20C3%ADa>.
- Isaza , A. (2018). Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación. En A. Isaza Serrano. Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA20&dq=componentes+del+control+interno&ots=zFpg0swxiD&sig=-G49GcA4q4IRzrtFKhYmrLTs2RU#v=onepage&q=componentes%20del%20control%20interno&f>

- Mantilla S. (2018). *Auditoría del control interno*. ECOE EDICIONES. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Mares , C. (2017). *Micro y Pequeñas empresas en el Perú*. Obtenido de [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/4711/Mares\\_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Meléndez , J. (2016). *DOCPLAYER*. (U. C. Chimbote, Ed.) Obtenido de <https://docplayer.es/54400600-Juan-bladimiro-melendez-torres-control-interno-universidad-catolica-los-angeles-de-chimbote-sistema-de-universidad-abierta-1.html>
- Mero, J. (2018). *Empresa, administración y proceso administrativo*. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/72>
- Monge, J. (2020). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa restaurant y pollos a la brasa Don Javier EIRL., Sullana, 2020*. Sullana. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20055/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESA\\_OPORTUNIDADES\\_PROPUESTA\\_SERVICIORAMIREZ\\_MONGE\\_JOSE\\_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20055/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_OPORTUNIDADES_PROPUESTA_SERVICIORAMIREZ_MONGE_JOSE_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pacheco, F. (2022). *Lineamientos básicos para elaborar el proyecto de investigación: documento de trabajo*. Obtenido de [file:///C:/Users/DULCE/Downloads/LINEAMIENTO%20DEL%20PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%CC%81N%20-%20TESIS%20II%20\(5\)%20\(1\)%20\(1\)%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/DULCE/Downloads/LINEAMIENTO%20DEL%20PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%CC%81N%20-%20TESIS%20II%20(5)%20(1)%20(1)%20(2).pdf)
- Perez, A. (2017). *IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA CONTABLE PARA CONTROL INTERNO LOGISTICO Y PRESUPUESTARIO DEL RESTAURANT “LA ROSA NAUTICA S.A.”*. Lima. Obtenido de [http://repositorio.usan.edu.pe/bitstream/usan/56/1/05\\_TI\\_USAN.pdf](http://repositorio.usan.edu.pe/bitstream/usan/56/1/05_TI_USAN.pdf)
- Pernasetti, H. (2016). *El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO –su aplicación y evaluación en el sector público*. Obtenido de <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/03/15.pdf>

- Ponce, F., y Zevallos, E. (2017). La innovación en la micro y la pequeña empresa (MYPE): no solo factible sino accesible. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/360gestion/article/view/19050/20816>
- Quince, L. (2019). *Mecanismos de control interno en las empresas del rubro restaurantes del Perú. Caso: Restaurante Pachos E.I.R.L Piura, 2018*. Piura. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15274/MECANISMOS\\_DE\\_CONTROL\\_RESTAURANTES\\_QUINCHE\\_LA\\_CHIRA\\_LUIS\\_BRUNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15274/MECANISMOS_DE_CONTROL_RESTAURANTES_QUINCHE_LA_CHIRA_LUIS_BRUNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivera , F. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del peru, rubro restaurantes. Caso restaurante cevicheria el tio jhony empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Sullana, Año 2017*. Sullana. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/2499/CARACTERIZACION\\_%20CONTROL\\_RIVERA\\_%20FARFAN\\_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/2499/CARACTERIZACION_%20CONTROL_RIVERA_%20FARFAN_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Romero . (2018). *El sector servicios en la economía: el significado de los servicios a empresas intensivos en conocimiento*. Obtenido de <http://herzog.economia.unam.mx/lecturas/inae3/romeroaj.pdf>
- Ruffner, J. (2004). *El control interno en las empresas privadas*. Obtenido de <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>
- Ruiz, S. (2020). El control interno en el proceso de contrataciones en las instituciones públicas. *Ciencia Latina*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/159/198>
- Salazar, N. (2017). *Propuesta de un sistema de control administrativo, contable, financiero para un restaurante caso: Leña Quiteña*. Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14046/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n%20PUCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sunat. (2018). *Régimen MYPE Tributario*. Obtenido de <https://emprender.sunat.gob.pe/emprendiendo/herramientas/regimen-mype-tributario>
- Universidad Católica los Angeles de Chimbote Uladech. (2019). *Principios éticos* . Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Vergara R. (2018). *Modelo de Control Interno para pequeños y medianos restaurantes*. Colombia. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/5284/4498>
- Villafuerte, C. (2018). *Elaboración de un manual de funciones para el departamento administrativo de una empresa pública de servicios*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2424/1/76688.pdf>

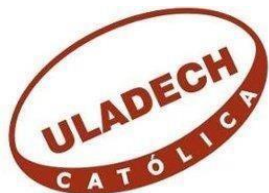
## 7.2 Anexos:

### 7.2.1 Anexo 1: Cuestionario

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CUESTIONARIO SOBRE CARACTERIZACIÓN DEL**  
**CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA RESTOBAR**  
**BARBONES & GORDITOS E.I.R.L - SULLANA Y PROPUESTA**  
**DE MEJORA, 2022**



Estimado sr(a)

Reciba un cordial saludo, el presente cuestionario tiene por objetivo determinar y describir las características del control interno de la empresa Restobar Barbones & Gorditos E.I.R. L, de Sullana y hacer una propuesta de mejora. Los resultados serán estrictamente anónimos y confidenciales y la veracidad de tus respuestas contribuirá a la consecución de los objetivos de la investigación.

Encuestador(a): Calderón Pua, Dulce Angela

Fecha:

Instrucciones: Marque con un aspa (X), de acuerdo a la calificación que tiene. (Solo una)

#### **1.DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LAS MYPES**

1.1 Edad del representante legal de la empresa

( ) 20 a 26 años ( ) 26 a 30 años ( ) 30 a más

1.2. Sexo:

( ) Masculino ( ) Femenino

1.3 Estado civil

( ) Soltero ( ) Casado ( ) Conviviente ( ) otros

1.4 Grado de instrucción:

( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior completa ( ) Superior incompleta

1.4 Profesión:.....

## 2.PRINCIPALES CARACTERISTICAS DE LA EMPRESA

2.1 Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro:

( ) 01 – 03 años (x) 03 a 06 años ( ) 06 a más

2.2 Formalidad de la empresa:

(x) Formal ( ) Informal

2.3 Número de trabajadores:

( ) 1 a 5 trabajadores (x) 5 a 10 trabajadores ( ) 10 a más

2.5 Motivo de formación de la empresa:

( ) Para maximizar ganancias ( ) Para dar empleo a la familia

(x) Generar ingresos para la familia

## 3.PRINCIPALES CARACTERISTICAS DEL CONTROL INTERNO

N°	Preguntas	Respuestas	
		Si	No
<b>Área de administración y recursos humanos</b>			
01	¿La empresa cuenta con un proceso de reclutamiento?		
02	¿Se designan las áreas y labores para los empleados?		
03	¿El personal recibe capacitaciones para realizar sus funciones específicas?		
04	¿La empresa cuenta con contratos individuales?		
05	¿Los trabajadores se encuentran registrados en el ministerio de trabajo?		
06	¿Los trabajadores reciben beneficios sociales de ley?		
07	¿La empresa cuenta con un seguro para los trabajadores?		
08	¿Se respeta los derechos de los trabajadores?		
<b>Área de contabilidad</b>			
09	¿Se maneja un control de los egresos y ingresos de la empresa?		
10	¿La empresa obtiene las ganancias deseadas?		
11	¿La empresa recibe asesoría contable y tributaria?		
12	¿La empresa cumple con sus obligaciones tributarias?		
<b>Área de caja</b>			
13	¿Se emite correctamente los comprobantes de pago?		
14	¿Se lleva un control de los ingresos de caja?		
15	¿Se realizan arqueos de caja?		
16	¿Se realizan liquidaciones diarias de caja?		
17	¿La empresa cuenta con una caja chica para gastos menores?		
<b>Área de logística y almacén</b>			
18	¿La empresa lleva un control de existencia?		
19	¿La empresa mantiene cantidades necesarias de existencias que garanticen la eficiencia en el servicio?		



20	¿Con frecuencia realiza la verificación de existencias en almacén?		
21	¿La empresa lleva inventarios permanentes?		
22	¿La empresa cuenta con una persona encargada para esa área?		
23	¿Se realiza un control de compras?		
<b>Área de cocina</b>			
24	¿La cocina está correctamente abastecida?		
25	¿Los trabajadores cuentan con un carnet de sanidad?		
26	¿La empresa cuenta con medidas de seguridad en la cocina?		
<b>Área de ventas y servicio al cliente</b>			
27	¿La empresa maneja un sistema que controla las ventas?		
28	¿Se hace uso de la norma de bancarización para efectuar sus pagos?		
29	¿La empresa cuenta con mecanismos para la satisfacción del cliente?		
30	¿La infraestructura de la empresa es óptima para el servicio al cliente?		

**Muchas Gracias.**

## ENCUESTA APLICADA




**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**  
**CUESTIONARIO SOBRE CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA RESTOBAR BARBONES Y GORDITOS E.I.R.L., DISTRITO DE SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA 2021**

Estimado sr(a)

Reciba un cordial saludo, el presente cuestionario tiene por objetivo establecer las características del control interno en la micro y/o pequeña empresa Restobar Barbones y Gorditos, distrito de Sullana. Los resultados serán estrictamente anónimos y confidenciales y la veracidad de sus respuestas contribuirá a la consecución de los objetivos de la investigación.

Encuestador(a): Calderín Pua, Dulce Angélica


Fecha:

Instrucciones: Marque con un apa (X), de acuerdo a la calificación que tiene. (Solo uno)

N°	Preguntas	Respuestas	
		Si	No
<b>Área de administración y recursos humanos</b>			
01	¿La empresa cuenta con un proceso de reclutamiento?	X	
02	¿Se designan las áreas y labores para los empleados?	X	
03	¿El personal recibe capacitaciones para realizar sus funciones específicas?	X	
04	¿La empresa cuenta con contratos individuales?	X	
05	¿Los trabajadores se encuentran registrados en el ministerio de trabajo?		X
06	¿Los trabajadores reciben beneficios sociales de ley?		X
07	¿La empresa cuenta con un seguro para los trabajadores?		X
08	¿Se respeta los derechos de los trabajadores?	X	
<b>Área de contabilidad</b>			
09	¿Se maneja un control de los egresos y ingresos de la empresa?	X	
10	¿La empresa obtiene las ganancias proyectadas?		X
11	¿La empresa recibe asesoría contable y tributaria?	X	
12	¿La empresa cumple con sus obligaciones tributarias?	X	
<b>Área de caja</b>			
13	¿Se emiten a todos los clientes comprobantes de pago?	X	

14	¿Se lleva un control de los ingresos de caja?	X	
15	¿Se realizan arcos de caja?	X	
16	¿Se realizan liquidaciones diarias de caja?	X	
17	¿La empresa cuenta con una caja chica para gastos menores?	X	
<b>Área de logística y almacén</b>			
18	¿La empresa lleva un control de existencia?	X	
19	¿La empresa mantiene cantidades necesarias de existencias que garanticen la eficiencia en el servicio?	X	
20	¿Con frecuencia realiza la verificación de existencias en almacén?	X	
21	¿La empresa realiza inventarios permanentes?	X	
22	¿La empresa cuenta con una persona encargada para esa área?	X	
23	¿Se realiza un control de compras?	X	
<b>Área de cocina</b>			
24	¿La cocina está correctamente abastecida?	X	
25	¿Los trabajadores cuentan con un carnet de sanidad?	X	
26	¿La empresa cuenta con medidas de seguridad en la cocina?	X	
<b>Área de ventas y servicio al cliente</b>			
27	¿La empresa maneja un sistema que controla las ventas?	X	
28	¿Se hace uso de la norma de bancarización para efectuar sus pagos?	X	
29	¿La empresa cuenta con mecanismos para la satisfacción del cliente?	X	
30	¿La infraestructura de la empresa es óptima para el servicio al cliente?	X	

**Muchas Gracias.**

  
**Omar Alonso Córdova Aza**  
**GERENTE GENERAL**  
**BARBONES Y GORDITOS E.I.R.L.**

## 7.2.2 Anexo 2: Manual de organización y funciones.

### MANUAL DE FUNCIONES “BARBONES & GORDITOS E.I.R.L.”

El objetivo del presente manual de reglamentos y funciones de nuestro restobar está diseñado para garantizar lo siguiente:

- Todo personal del restobar Barbones & Gorditos E.I.R.L no debe tener dudas respecto a sus obligaciones y responsabilidades.
- Tener todos nuestros procedimientos debidamente coordinados en salvaguarda de los intereses de la empresa.

#### FORMATO DE DESCRIPCION DE FUNCIONES

##### ADMINISTRADOR

<b>I.INFORMACIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>Dirección</b>	<b>Sede</b>
.AV. Panamericana N°1140,073	Sullana
<b>Nombre actual del Puesto</b>	<b>Horario</b>
Administrador	T1 06:00 A 12:00 T2 08:00 A 03:00
<b>Nombre y Apellidos del Empleado</b>	<b>Categoría</b>
	Administrador
<b>Nombre de su Jefatura Inmediata superior</b>	<b>Tiempo en el puesto</b>
Representante legal – Gerencial general	

<b>II FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<b>ACTIVIDADES DIARIAS</b>	<b>Orden</b>
Entre sus funciones se detallan: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verificar que a cada persona que ingrese a trabajar le sea entregado su respectivo “Manual de Funciones” y que su inmediato superior a ese puesto le haya explicado al empleado claramente las funciones descritas en el mismo.</li><li>2. En coordinación con las jefaturas de cada área, el dirigir y responsabilizarse por el comportamiento del personal operativo durante cada turno.</li><li>3. Remitir informes al representante legal, en forma verbal o escrita (según la importancia del caso), de alguna ocurrencia por falta grave, por el mal comportamiento del personal o algún detalle que amerite ser comunicado.</li><li>4. Controlar y revisar todo tipo de detalles, tales como limpieza del local</li></ol>	

<p>y baños, presentación del personal, atención al público.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Apoyar en solucionar en la medida de sus posibilidades algún problema que hubiese con algún cliente e informar del mismo a la Gerencia de Sala.</li> <li>6. Apoyar, opinar y participar en la decoración del local de acuerdo a las diferentes festividades.</li> <li>7. Verificar que el lenguaje que usamos en las radios sea el adecuado y dirigiéndose siempre con respeto al personal de sala.</li> <li>8. Contratación de personal.</li> <li>9. Las funciones antes descritas son las funciones básicas del puesto de trabajo, sin embargo, esto no exime a la empresa que pueda indicar al trabajador el realizar funciones adicionales a su puesto dentro de su jornada laboral, para las cuales el trabajador debió ser capacitado previamente.</li> </ol>	
---	--

### CAJERO (A)

I. INFORMACIÓN DEL PUESTO	
<b>Dirección</b>	<b>Sede</b>
.AV. Panamericana N°1140,073	Sullana
<b>Nombre actual del Puesto</b>	<b>Horario</b>
Cajero	<b>T1 06:00 A 12:00</b> <b>T2 08:00 A 03:00</b>
<b>Nombre y Apellidos del Empleado</b>	<b>Categoría</b>
	Cajero
<b>Nombre de su Jefatura Inmediata superior</b>	<b>Tiempo en el puesto</b>
Administrador	
II. FUNCIONES ESPECÍFICAS	
ACTIVIDADES DIARIAS	Orden
<p>Entre sus funciones se detallan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los cajeros deberán realizar su apertura de caja, revisando el efectivo por denominación entregadas firmando en señal de conformidad el formato de apertura de caja.</li> <li>2. Deberán mantener el orden y la limpieza en la caja asignada para atender al público.</li> <li>3. Realizar todas las labores de caja, apertura, cierre, transferencia etc.</li> <li>4. Comunicar toda información de importancia al administrador sobre todo incidente con clientes a fin de llegar a la mejor solución.</li> <li>5. Deberá mantener en buen resguardo el dinero, las llaves y demás valores de su departamento y de la empresa.</li> </ol>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Solamente el cajero de turno deberá manipular el dinero hasta el cierre del mismo. La falta de dinero en las ventanillas es responsabilidad de los cajeros y será descontado de su sueldo a través de un vale firmado.</li> <li>7. Es recomendable que el horario de refrigerio sea tomado en momentos de menor afluencia de público.</li> <li>8. Al momento que se acerque un cliente para cualquier tipo de transacción recibirlo con buen trato hasta el momento que se retire, por ningún motivo se podrá atender a dos o más clientes a la vez.</li> <li>9. Todo billete falsificado detectado durante su turno será retenido para comunicar al administrador quién a su vez conversará con el cliente sobre la determinación de marcar el billete.</li> <li>10. Al cierre de su ventanilla o turno, deberán contar su dinero separándolo por tipo de moneda según el orden exigido y entregarlo al encargado de turno junto con su saldo en monedas.</li> <li>11. Queda terminantemente prohibido que el cajero cuadre sin la presencia del encargado turno.</li> <li>12. Prohibido ingresar al área de caja con bolsos, carteras, celulares, billeteras y todo objeto de valor.</li> </ol>	
---	--

### AZAFATAS Y MESEROS

<b>I. INFORMACIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>Dirección</b>	<b>Sede</b>
.AV. Panamericana N°1140,073	Sullana
<b>Nombre actual del Puesto</b>	<i>Horario</i>
Mesero	<b>T1 06:00 A 12:00</b> <b>T2 08:00 A 03:00</b>
<b>Nombre y Apellidos del Empleado</b>	<b>Categoría</b>
	<b>Atención al cliente</b>
<b>Nombre de su Jefatura Inmediata superior</b>	<b>Tiempo en el puesto</b>
<b>Administrador</b>	

<b>II. FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
ACTIVIDADES DIARIAS	Orden
<p>Entre sus funciones se detallan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Su función principal es la de atender a los clientes.</li> <li>2. Deben estar atentas de los productos que hay en bar, esto es para que lo puedan ofrecer a los clientes y lo que faltase comunicarlo inmediatamente a su inmediato superior.</li> <li>3. Recoger los vasos que los clientes hayan utilizado y llevarlos al bar</li> </ol>	

<p>para que se proceda a su lavado.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Brindar apoyo en primera instancia a los clientes como los en las cartas con código QR y atender sus pedidos.</li> <li>5. Dar una introducción a los clientes que lo necesiten acerca de las ventajas que tienen</li> <li>6. Informar a su inmediato superior de cualquier actitud sospechosa en el local.</li> </ol>	
---	--

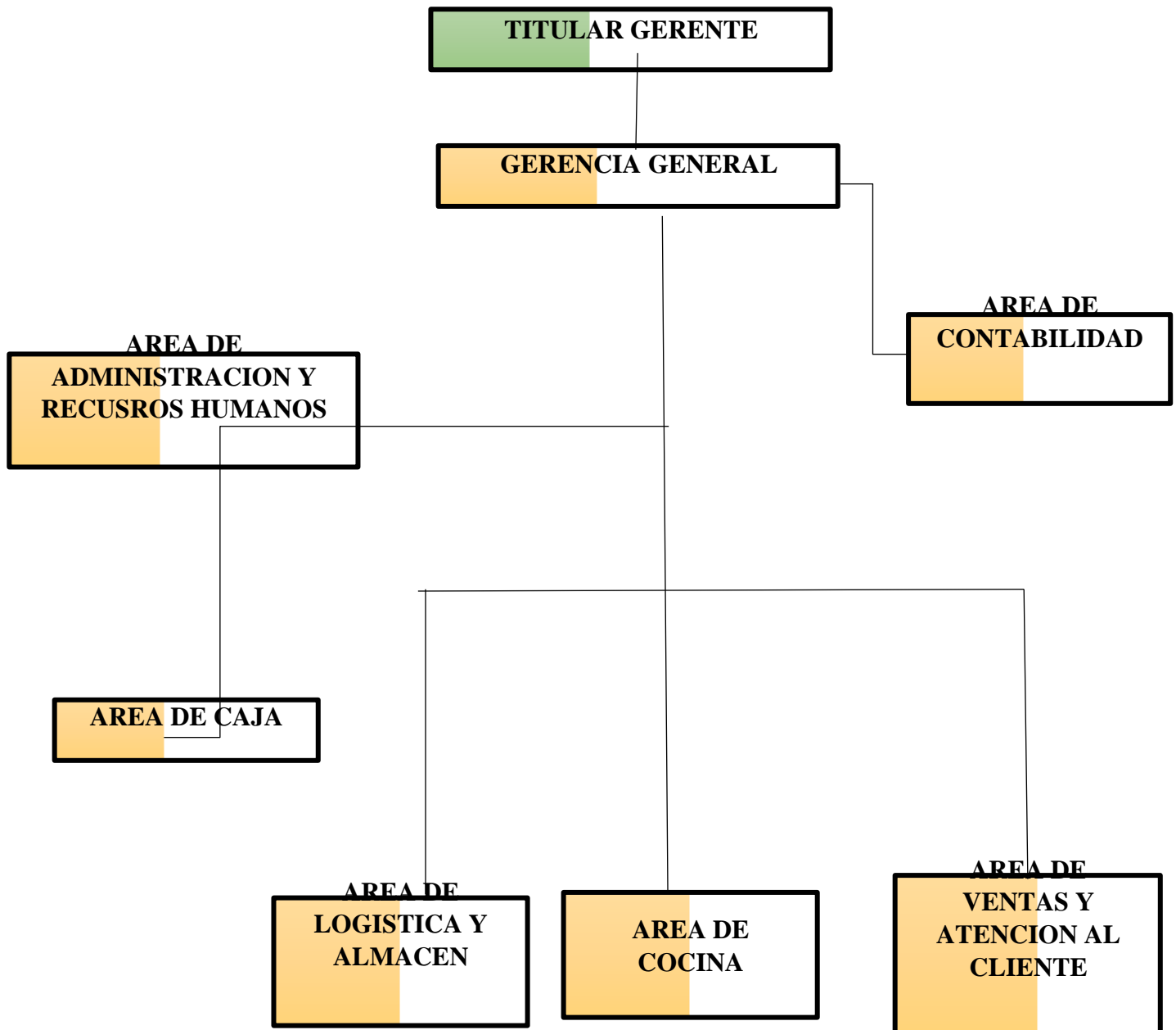
## COCINERO

<b>I. INFORMACIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>Dirección</b>	<b>Sede</b>
.AV. Panamericana N°1140,073	Sullana
<b>Nombre actual del Puesto</b>	<i>Horario</i>
Cocinero	<b>T1 06:00 A 12:00</b> <b>T2 08:00 A 03:00</b>
<b>Nombre y Apellidos del Empleado</b>	<b>Categoría</b>
	<b>Atención al cliente</b>
<b>Nombre de su Jefatura Inmediata superior</b>	<b>Tiempo en el puesto</b>
<b>Administrador</b>	

<b>II. FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
ACTIVIDADES DIARIAS	Orden
<p>Entre sus funciones se detallan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener limpieza e higiene de toda su área de trabajo, recordando siempre que los alimentos serán consumidos.</li> <li>2. Mantener su uniforme siempre limpio, completo y en buen estado.</li> <li>3. Preparar los platos para los clientes con todas las medidas de salubridad necesarias ya sea guantes, gorros, mandil etc.</li> <li>4. Usar siempre las herramientas y utensilios necesarios para la preparación de los platos.</li> <li>5. Cada vez que se reciban diversos tipos de carnes y productos perecibles guardarlos en las congeladoras tomando en cuenta las mejores condiciones de conservación para evitar se malogren.</li> <li>6. Según el menú del día verificar que los ingredientes sean debidamente pesados para su preparación.</li> <li>7. Al momento de servir los almuerzos, cenas normales y especiales decorar siempre el plato.</li> <li>8. Mantener siempre en su lugar adecuado todos los productos de desecho.</li> </ol>	


### 7.2.3 Anexo 3: Organigrama de la empresa

#### ORGANIGRAMA DEL RESTOBAR “BARBONES & GORDITOS E.I.R.L”



*Fuente: Elaboración Propia*

**7.2.4 Anexo 4: Registro de asistencia del personal de la empresa.**

 <b>ASISTENCIA DEL PERSONAL 2022</b> 							
<b>NOMBRE:</b>							
<b>RAZON SOCIAL: RESTOBAR BARBONES &amp; GORDITOS E.I.R.L- RUC 20606518618</b>							
FECHA	HORA DE INGRESO	FIRMA	HORA DE SALIDA	FIRMA	INGRESO REFRIGERIO	SALIDA REFRIGERIO	OBSERVACIONES
01/07/22							
02/07/22							
03/07/22							
04/07/22							
05/07/22							
06/07/22							
07/07/22							
08/07/22							
09/07/22							
10/07/22							
11/07/22							
12/07/22							
13/07/22							
14/07/22							
15/07/22							
16/07/22							
17/07/22							
19/07/22							
20/07/22							
21/07/22							
22/07/22							
23/07/22							
24/07/22							
25/07/22							
26/07/22							
27/07/22							
28/07/22							
29/07/22							
30/07/22							
31/07/22							





## 7.2.6 Anexo 6: Carta para aplicar trabajo de investigación en la empresa

**"AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD"**

**SEÑOR:**

**OMAR ALONSO CANOVA ATO  
GERENTE GENERAL**

**SOLICITO:**

**PERMISO PARA APLICAR TRABAJO DE INVESTIGACION DE TESIS**

DULCE ANGELA CALDERON PUA, identificada con DNI N°76963551, domiciliada en Urb.Nueva Esperanza Mzn O lote T 22 Sullana, con el derecho que me asiste me presento y expongo:

Que por motivo de realización de mi trabajo de investigación de tesis titulada "CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA UNIPERSONAL RESTOBAR BARBONES Y GORDITOS, DISTRITO DE SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA 2021" de la carrera de contabilidad.Solicito me brinde la aprobación y autorización para la ejecución de la misma en su empresa unipersonal Restobar Barbones y Gorditos. Así mismo me comprometo a cumplir con las buenas prácticas de investigación, las recomendaciones de los comités revisores y con el cronograma de supervisión de la ejecución según corresponda.

Por lo expuesto ruego a usted acceda a mi petición.

Atentamente.

Sullana 11 de noviembre del 2020



**DULCE ANGELA CALDERON PUA  
DNI N° 76963551**



**OMAR ALONSO CANOVA ATO  
DNI N°43468181  
GERENTE GENERAL**

## 7.2.7 Anexo 7: Aceptación de solicitud para trabajo de investigación de tesis



**EMPRESA UNIPERSONAL RESTOBAR BARBONES Y  
GORDITOS**

RUC: 10434681818  
AV.PANAMERICANA N°1140,073-SULLANA  
TELEFONO 983 423 317

Sullana 11 de Noviembre de 2020

ATENCION: CALDERON PUA DULCE ANGELA

DNI: 76963551

ASUNTO: ACEPTACION DE SOLICITUD PARA TRABAJO DE INVESTIGACION DE TESIS.


OMAR ALONSO CANOVA ATO, identificado con DNI N° 43468181, representante legal de la EMPRESA UNIPERSONAL RESTOBAR BARBONES Y GORDITOS, identificada tributariamente con RUC 10434681818, con dirección fiscal en A.V Panamericana n° 1140,073-Sullana, en uso de mis facultades y con el derecho que me asiste me presento y expongo:

Que en atención al documento presentado el 11 de noviembre, donde solicita la autorización para realizar en su trabajo de investigación de tesis titulada "CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA UNIPERSONAL RESTOBAR BARBONES Y GORDITOS, DISTRITO DE SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA 2021, se le informa que ha sido aceptada su solicitud.

Esperando haber cumplido nos suscribimos de usted.

Atentamente

### 7.2.8 Anexo 8: Consentimiento informado

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula “Caracterización del control interno de la empresa unipersonal Restobar Barbones y Gorditos, distrito de Sullana y propuesta de mejora 2021” y es dirigido por Dulce Angela Calderón Pua, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar y describir las características del control interno de la empresa unipersonal Restobar Barbones y Gorditos, de Sullana y hacer una propuesta de mejora ,2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 07 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

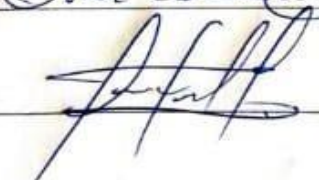
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 914809803 Si desea, también podrá escribir al correo [dulcepua@gmail.com](mailto:dulcepua@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

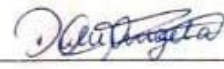
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: OMAR AIONZO CANOVA ARO

Fecha: 20/11/2020

Correo electrónico: OMAR CANOVA@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



## 7.2.9 Anexo 9: Declaración jurada de confidencialidad

### DECLARACIÓN JURADA DE CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA DE INFORMACIÓN

Yo, DULCE ANGELA CALDERON PUA, identificado con DNI N° 76963551, con domicilio fiscal en Urb. Nueva Esperanza Mzn O lote T 22 Sullana en calidad de la realización de mi trabajo de investigación de tesis de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

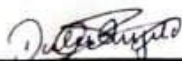
Declaro bajo juramento:

Tener el total compromiso de asegurar el respeto al ser humano y a su entorno basando mis criterios en la corriente bioética de los principios. Asegurando que la metodología de recolección de datos no representa riesgo alguno para los involucrados siendo acordes al principio de no maleficencia. Aseverando que el único fin es el de generar conocimiento científico útil a nivel local, nacional e internacional basados en el principio de beneficencia. Y siguiendo métodos de estudio ya establecidos y no direccionados respetando el principio de justicia.

Así mismo, me comprometo a guardar reserva y confidencialidad respecto a toda la información a la que tendré acceso de ser aprobado y autorizado el perfil o proyecto de investigación y me comprometo; por ello, a no informar, publicar, registrar o comunicar, total o parcialmente, por cualquier medio, el contenido de los documentos recibidos, reservándome el derecho de utilizar los datos que se me otorgan con fines netamente científicos salvaguardando la integridad, privacidad y anonimato de los involucrados.

Además, me comprometo a adoptar las medidas de bioseguridad necesarias con la diligencia debida, para evitar que toda o parte de la información sean observadas, reproducidas o manipuladas por personas no autorizadas al desarrollo del perfil o proyecto de investigación aprobado y autorizado; caso contrario asumiré la responsabilidad de las consecuencias legales y administrativas por el incumplimiento de estas medidas, falta ética o mala conducta en investigación antes y durante de la ejecución del mismo. Por lo tanto declaro que los datos contenidos en esta declaración jurada son verdaderos sometiéndome a las sanciones respectivas en caso de comprobarse falsedad o incumplimiento del compromiso.

Sullana 11 de noviembre del 2020



DULCE ANGELA CALDERON PUA

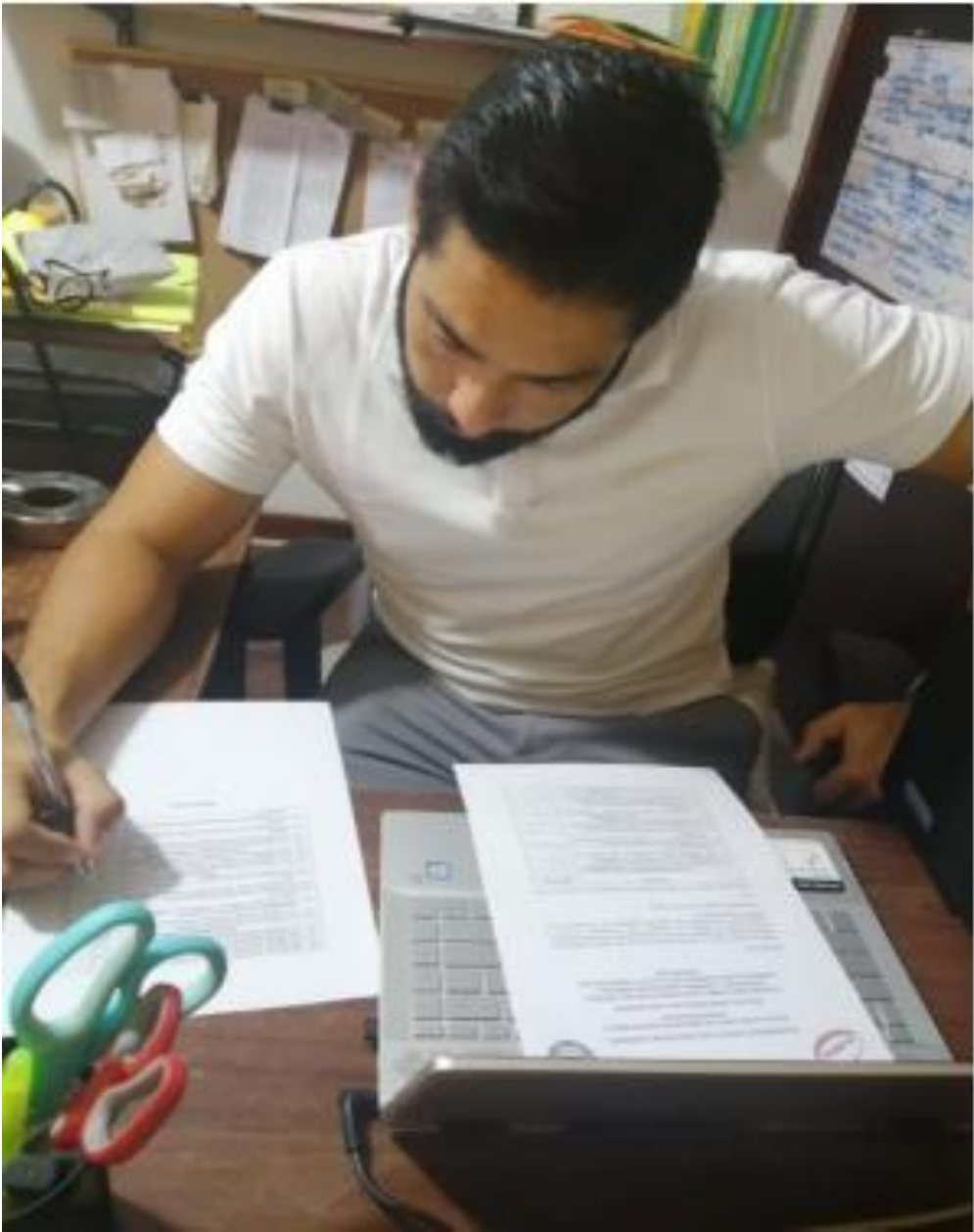
DNI N° 76963551



OMAR ALONSO CANOVA ATO

DNI N° 43468181

**7.2.10 Anexo 10: Fotografía del momento en que fue aplicada la encuesta**



## 7.2.11 Anexo 11: Revisión Turnitin

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
 TURNITIN -PREBANCA - Sección 1	13 oct 2022 - 00:01	22 oct 2022 - 23:59	13 oct 2022 - 00:13
<p>Resumen:</p> <p>Estimado estudiante, en esta semana deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: I INTRODUCCIÓN, II. REVISIÓN DE LITERATURA (2.2 Bases teóricas y 2.3 Marco conceptual)...V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS, VI. CONCLUSIONES, ; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)</li> </ul>			
 Actualizar entregas			
 Título de la Entrega 	Identificador del trabajo de Turnitin 	Entregado 	Similitud 
 Ver recibo digital	<a href="#">TURNITIN FINAL</a>	1927728706	21/10/2022 02:25
		4% 	Entregar Trabajo   --