

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**El control interno: Una evaluación de los procesos en
las pollerías en el distrito de Chaclacayo**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autores:

Jhann Carlos Felix Garcia

Samuel Sánchez Bembino

Asesor:

Mg. Salomón Axel Vásquez Campos

Lima, Diciembre de 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Salomón Axel Vásquez Campos, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“El control interno: una evaluación de los procesos en las pollerías en el distrito de Chaclacayo”** constituye la memoria que presenta los Bachiller(es) Jhann Carlos Felix Garcia y Samuel Sánchez Bembino para obtener el título de Profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 28 días del mes de Diciembre del año 2021



Salomón Axel Vásquez Campos

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 07 días del mes de diciembre del año 2021 siendo las 15:00 horas., se reunieron virtualmente en la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Eudal Delmar Santos Gutiérrez, el secretario: Mg. Pedro Orlando Vega Espilco, como miembro: Mg. Carlos Alberto Vásquez Villanueva y el asesor Mtro. Salomon Axel Vásquez Campos, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: *“El control interno: una evaluación de los procesos en las pollerías en el Distrito de Chaclacayo”* de los Bachilleres:

- a. Jhann Carlos Felix García
- b. Samuel Sánchez Bembino

Conducente a la obtención del Título profesional de Contador Público,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Jhann Carlos Felix García

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B +	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (b): Samuel Sánchez Bembino

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B +	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

El control interno: una evaluación de los procesos en las pollerías en el distrito de Chaclacayo.

Autores: Samuel Sanchez Bembino - Jhann Carlos Felix Garcia
Co autor: Salomón Axel Vásquez Campos

Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo determinar la situación del control interno en las pollerías del distrito de Chaclacayo. El estudio se realizó a través de un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de un diseño no experimental y transversal. Para la recolección de los datos se usó un cuestionario que se aplicó a 16 personas de la misma cantidad de pollerías. El estudio llegó a la conclusión de que en el distrito del Chaclacayo un 16.7% que negocios del Régimen Especial de Renta no cuenta con un control interno adecuado, a diferencia de las pollerías pertenecientes al Régimen Mype Tributario y al Régimen General, evidenciando que el control interno en los negocios tiene mayor nivel cuando los negocios son más grandes.

Palabras clave: Control interno, regímenes tributarios

Abstract

The objective of this study was to determine the situation of internal control in the chicken shops of the Chaclacayo district. The study was carried out through a quantitative, descriptive approach, with a non-experimental and cross-sectional design. For data collection, a questionnaire was applied to 16 people from the same number of poultry farms. The study concluded that in the Chaclacayo district, 16.7% that businesses of the Special Income Regime do not have adequate internal control, unlike the chicken companies belonging to the Mype Tax Regime and the General Regime, evidencing that the control internal in business has a higher level when businesses are larger.

Keywords: Internal control, tax regimes

Introducción

El crecimiento empresarial, con el paso del tiempo, ha generado un nivel alto de importancia a la teoría del control interno porque permite que las empresas puedan medir y probar la eficiencia que tiene la gestión en curso en relación con el objetivo que se trazó.

En el Perú, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019) la actividad gastronómica aumentó en un 5.38%, actividad que comprende en gran manera restaurantes pollerías, según Saguma (2017) el crecimiento trae consigo problemas de desorganización en los diferentes procesos que una empresa tiene asociados a la actividad económica, los mismos que si no se tratan con el debido cuidado se verán reflejado en pérdidas económica, la falta de crecimiento, problemas legales, tributarios y en algunos casos hasta el quiebre.

Para Carhuachinchay (2016) los problemas económicos pueden verse reflejados en niveles bajos de rentabilidad, de liquidez y en algunos casos problemas de endeudamiento. Dentro de los problemas de tipo legal se encuentran aquellos que son de constitución empresarial, de permisos municipales y los problemas de empleabilidad (Verrando, 2015). Por últimos los problemas de índole fiscal se encuentran relacionados al cambio de régimen tributario y los impuestos a pagar además de los límites de tiempo que los mismos tienen (Valenzuela, 2019).

El crecimiento de este tipo de negocios tiene lugar en el distrito de Chaclacayo, donde aumentan las pollerías y donde el crecimiento se evidencia en el aumento de locales, de personal y de ventas, mismo que genera cambios tributarios, y la alta demanda genera mayor complejidad en el proceso de compras y ventas y como consecuencia demora en la eficacia en las operaciones.

Considerando esto, el presente estudio analizará la situación de las pollerías en el distrito de Chaclacayo, proponiendo un análisis integral de la actividad económica que tienen las mismas de modo que se pueda tener una idea de la situación legal, tributaria, contable, operativa y de empleabilidad de las pollerías.

Control interno

Según Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez (2018) es considerado el procedimiento efectuado por la administración, los encargados de área y los diferentes trabajadores de una empresa y tiene como objetivo la posible seguridad razonable que requieren las operaciones, la información financiera, los bienes de la empresa y el cumplimiento del marco legal al que se encuentra sujeta una empresa, y que ayudan a cumplir los objetivos trazados. Es necesario incluir a todo el personal relacionado a diferentes procesos dentro de la empresa de modo que

la empresa pueda llegar al objetivo que se trazó a través de una variedad de políticas de control, también es necesario que el sistema de control de una empresa pueda mantener los buenos lazos con los clientes (Rivera, 2015).

El control interno es aplicable diferentes áreas o procesos de una empresa. La determinación de las actividades o políticas de control deben ser definidas según los riesgos a los que se encuentren asociados los diferentes procesos, de modo que se cree la seguridad razonable (Ortega, Parilla, Torres y Ruz, 2017).

Desde otro punto de vista Henri Fayol 1841 sostiene que el control es entendido como la verificación de los procesos en relación a las directrices dadas y la planificación que ya ha sido realizada para poder alcanzar los objetivos empresariales (Obispo & Gonzales, 2015). Esta verificación se ve apoyada en diferentes tipos de manuales de control que pueden ser organizacionales, departamentales, procedimentales, de calidad, entre otros, que contribuyen al uso adecuado del tiempo de trabajo a través de un orden formal del trabajo que se realiza en toda una empresa (Vivanco, 2017).

Metodología

El presente estudio se realizó considerando un enfoque cuantitativo, además fue una investigación descriptiva, la misma que por sus características fue de diseño no experimental y transversal. La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario que evaluaron 11 dimensiones: control administrativo, control de caja, control de compras, control de existencias, control de ventas, control de empleados, control de salubridad, control de servicio al cliente, control de seguridad industrial, control de activos y el control contable tributario. Para la recolección de datos se trabajó con una muestra de 16 administradores de las pollerías del distrito de Chaclacayo en Lima Perú. El cuestionario usado evaluó las respuestas con una escala Likert, la misma que luego fue transformada en categorías usando la técnica de baremación. La confiabilidad del instrumento se realizó a través del coeficiente de Kr-20 por su característica dicotómica y el resultado fue de 94.7%.

Resultados

Tabla 1.

Información descriptiva de los negocios de comida

Tipo de persona	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Persona natural	6	37.5	37.5
Persona jurídica	10	62.5	100.0
Total	16	100.0	
Régimen tributario			
RER	6	37.5	37.5
RG	5	31.3	68.8
RMT	5	31.3	100.0
Total	16	100.0	

De acuerdo con los datos generales recolectados de las pollerías del distrito de Chaclacayo, un 62.5% están constituidas como personas jurídicas y un 37.5% han sido constituidas como personas naturales. Por otro lado, los datos acerca de los regímenes tributarios a los que se encuentran inscritos señalan el 37.5% de los negocios se encuentran en el Régimen Especial de Renta, el 31.3% en el Régimen General y el 31.3% en el Régimen Mype Tributario.

Análisis descriptivo de las variables

Tabla 2.

Control interno administrativo

		Control interno administrativo			
		Inadecuado		Adecuado	
		Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
Régimen tributario	RUS	0	0.0%	0	0.0%
	RER	3	50.0%	3	50.0%
	RG	0	0.0%	5	100.0%
	RMT	0	0.0%	5	100.0%

Tabla 3.

Resumen de los ítems de la dimensión control interno administrativo

		P1		P2		P3	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
		N	N	N	N	N	N
Régimen tributario	RUS	0	0	0	0	0	0
	RER	6	3	3	3	3	3
	RG	5	0	5	0	5	5
	RMT	5	0	5	0	5	5

En el caso del control interno administrativo, se puede observar que únicamente las empresas inscritas en el RER tienen un control inadecuado. En el análisis de esta dimensión se pudo observar que existen debilidades del RER en P2y P3, que corresponden a debilidades en la inexistencia de organigrama y un reglamento interno formal.

Tabla 4.

Control interno en caja

		Control interno de caja			
		Inadecuado		Adecuado	
		Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
Régimen tributario	RUS	0	0.0%	0	0.0%
	RER	3	50.0%	3	50.0%
	RG	0	0.0%	5	100.0%
	RMT	0	0.0%	5	100.0%

Tabla 5.

Resumen de los ítems de la dimensión control interno de caja

		P4		P5		P6		P7		P8		P9		P10		P11	
		No	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	
		N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
Régimen tributario	RUS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	RER	1	5	3	3	3	3	6	3	3	5	1	5	1	3	3	
	RG	0	5	0	5	0	5	5	1	4	1	4	0	5	0	5	
	RMT	0	5	0	5	0	5	5	1	4	1	4	5	0	0	5	

El control interno en caja registra un 50% de empresas del RER con un nivel inadecuado, siendo los problemas principales los de P5, P6, P8, P9, P10 Y P11 que corresponden al registro adecuado y oportuno de ingresos, las cobranzas con tarjetas, un presupuesto de caja chica, la liquidación diaria de la caja, el depósito por las ventas diarias y las conciliaciones bancarias respectivamente.

Tabla 6.

Control interno de existencias

		Control interno de existencias			
		Inadecuado		Adecuado	
		Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
Régimen tributario	RUS	0	0.0%	0	0.0%
	RER	4	66.7%	2	33.3%
	RG	0	0.0%	5	100.0%
	RMT	0	0.0%	5	100.0%

Tabla 7.

Resumen de los ítems de la dimensión control interno de existencias

		P15		P16		P17		P18	
		No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí
		N	N	N	N	N	N	N	N
Régimen tributario	RUS	0	0	0	0	0	0	0	0
	RER	3	3	0	6	4	2	4	2
	RG	0	5	0	5	0	5	1	4
	RMT	0	5	1	4	0	5	1	4

De acuerdo a los datos obtenidos en del control interno de existencias, un 66.7% de los negocios del RER cuenta con un control inadecuado de las existencias, siendo los indicadores que resaltan P15, P17 y P18 que hacen referencia a la falta de control en el ingreso y la salida de existencias del almacén, la revisión e inventario físico de las existencias y un registro de las mismas respectivamente. Una lectura más detallada muestra que existen falencias en otros regímenes, en el caso del régimen general se muestra un inadecuado control en P18 que hace referencia a la falta de un registro de existencias; en el caso del RMT se observa que existen falencias en P16 y P18 mostrando que no se controla la cantidad necesaria de existencias y un registro de estas.

Tabla 8.

Control interno de ventas

		Control interno de ventas			
		Inadecuado		Adecuado	
		Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
Régimen tributario	RUS	0	0.0%	0	0.0%
	RER	3	50.0%	3	50.0%
	RG	1	20.0%	4	80.0%
	RMT	3	60.0%	2	40.0%

Tabla 9.

Resumen de los ítems de la dimensión control interno de ventas

		P19		P20	
		Sí	No	Sí	No
		N	N	N	N
Régimen tributario	RUS	0	0	0	0
	RER	6	3	3	3
	RG	5	1	4	4
	RMT	5	3	2	2

Los datos obtenidos en del control interno de ventas, señalan que existe un 50% de negocios del RER que tienen un control inadecuado, del RG un 20% con control inadecuado y en el RMT un 60% con un control inadecuado. El análisis de forma detallada muestra que 3 negocios del RER, 1 negocio del RG y 3 negocios del RMT tienen falencias para controlar la cantidad de ventas con tarjetas que realizan.

Tabla 10.

Control interno de servicio al cliente

		Control interno de servicio al cliente			
		Inadecuado		Adecuado	
		Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
Régimen tributario	RUS	0	0.0%	0	0.0%
	RER	5	83.3%	1	16.7%
	RG	4	80.0%	1	20.0%
	RMT	5	100.0%	0	0.0%

Tabla 11.

Resumen de los ítems de la dimensión control interno de servicio al cliente

		P33		P34		P35		P36	
		No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí
		N	N	N	N	N	N	N	N
	RUS	0	0	0	0	0	0	0	0
Régimen tributario	RER	3	3	3	3	6	0	5	1
	RG	2	3	3	2	4	1	4	1
	RMT	2	3	3	2	5	0	5	0

La información acerca del control interno del servicio al cliente muestra que un 83.3% de las empresas del RER, el 80% de las empresas del RG y el 100% de las empresas del RMT tienen este control es inadecuado. De forma más específica 3 empresas del RER, 2 empresas del RG y 2 empresas del RMT no controlan el libro de reclamaciones de la entidad (p33); también se observa que 3 empresas del RER, 3 del RG y 3 del RMT no prestan cuidado a las denuncias que puedan tener en INDECOPI (p34); en el caso de controlar las sugerencias de parte de los clientes, 6 empresas del RER, 4 del RG y 5 del RMT presentan deficiencias; por último, en relación al control del servicio a través de una encuesta, 5 empresas del RER, 4 del RG y 5 del RMT presentan falencias.

Tabla 12.

Control interno de activos

		Control interno de activos			
		Inadecuado		Adecuado	
		Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
	RUS	0	0.0%	0	0.0%
Régimen tributario	RER	3	50.0%	3	50.0%
	RG	0	0.0%	5	100.0%
	RMT	0	0.0%	5	100.0%

Tabla 13.

Resumen de los ítems de la dimensión control interno de activos

		P42		P43	
		No	Sí	No	Sí
		N	N	N	N
	RUS	0	0	0	0
Régimen tributario	RER	3	3	3	3
	RG	0	5	0	5
	RMT	0	5	0	5

Los resultados del control interno de los activos muestran que únicamente en el 50% de las empresas del RER existe un control inadecuado de activos. Una revisión más detallada muestra que 3 empresas del RER muestran problemas porque no se realizan conteos físicos de los activos y 3 empresas del RER no revisan que los activos que se encuentran en la empresa sean los mismos que dicen las características de compra.

Tabla 14.

Control interno de las pollerías en el distrito de Chaclacayo

		Control interno			
		Inadecuado		Adecuado	
		Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
	RUS	0	0.0%	0	0.0%
Régimen tributario	RER	1	16.7%	5	83.3%
	RG	0	0.0%	5	100.0%
	RMT	0	0.0%	5	100.0%

Los resultados de la variable de estudio muestran que a pesar de todas las deficiencias de pueden tener únicamente el 16.7%, es decir una empresa perteneciente al RER tiene un control interno inadecuado para la actividad comercial que realiza.

Discusión

El propósito del estudio fue analizar el nivel del control interno de las pollerías del distrito de Chaclacayo, en relación al objetivo general se encontró que del total de pollerías únicamente un 16.7% de las mismas mantiene un control interno inadecuado, siendo una pollería perteneciente al Régimen Especial de Renta. Garcia (2014) encontró que siempre que un negocio de comida lleve un buen control interno, tendrá la posibilidad de crecer de forma ordenada.

Los resultados del primer objetivo específico indican que el control interno administrativo únicamente es inadecuado en el 50% de las empresas participantes y pertenecientes al Régimen Especial de Renta. Sunción (2018) en su estudio encontró que un negocio de pollería solo tiene al día los documentos administrativos que están relacionados a los permisos que necesita la empresa para su normal funcionamiento. Carhuachinchay (2016) en su estudio en restaurantes de la ciudad de Sullana encontró que la mayoría de los negocios no cuentan con un control interno administrativo formal, sino que lo llevan de manera informal, aunque no presentan mayores problemas.

El segundo objetivo específico encontró que el control interno de caja en las pollerías no se lleva adecuadamente por el 50% de las empresas del Régimen Especial de Renta. Sunción (2018) en su estudio encontró que una pollería no realiza un presupuesto de caja ni arqueos de la misma, sino que por el contrario determinan las ganancias del día con los comprobantes que se hayan registrado en el día.

En el análisis del tercer objetivo específico se encontró que el total de empresas lleva un control adecuado de las compras que realizan. Verrando (2015) encontró en su estudio que un 72.73% no llevan un control acerca de las compras, de los ingresos y egresos de los insumos.

Para el objetivo cuarto específico se encontró que un 66.7% de las empresas del Régimen Especial de Renta llevan un control de existencias inadecuado. Sunción (2018) en su estudio encontró que la pollería no lleva un control adecuado de las existencias y que solo busca satisfacer la demanda diaria a través de un cálculo mental. Verrando (2015) encontró que el 81.82% de los encuestados manifestaron que en una pollería en Sullana no lleva un control adecuado de su almacén.

En relación al quinto objetivo específico se encontró que un 50% de las empresas del Régimen Especial de Renta tienen un control de ventas inadecuado, además un 20% de las empresas del Régimen General y un 60% de las empresas del Régimen Mype Tributario llevan un control inadecuado en relación a sus ventas. Sunción (2018) en su investigación encontró que la pollería no tiene políticas para poder vender al crédito. Carhuachinchay (2016) en su estudio de los restaurantes de Sullana encontró que el 50% de los restaurantes investigados realizan sus depósitos diarios a una cuenta bancaria, teniendo estipulada la hora en la que deben realizar sus depósitos.

El análisis de los resultados del sexto y séptimo objetivos específicos muestra que el total de las empresas de los tres regímenes estudiados tienen un control adecuado de los empleados y de la salubridad en sus establecimientos. Sunción (2018) encontró que el control de los empleados no es el más adecuado, ya que la convocatoria de personal no respeta los perfiles y recibe recomendaciones; por otro lado, los pagos que se realizan son muy informales ya que sólo se entrega un sobre con dinero. También encontró que el control de salubridad es adecuado ya que es supervisado constantemente. Carhuachinchay (2016) en su estudio encontró que el 10% de las empresas tienen registrados en el ministerio de trabajo y el 7% de las empresas cumple con el pago de beneficios a sus trabajadores, lo que las hace propensas a recibir sanciones.

De acuerdo con los datos procesados para el objetivo específico ocho, se encontró que un 83.3% de las pollerías del Régimen Especial de Renta tienen un control de servicio al cliente inadecuado, un 80% del Régimen General y el 100% de las empresas del Régimen Mype Tributario llevan un control inadecuado. Carhuachinchay (2016) en su estudio de restaurantes encontró que el 100% de los restaurantes sí toman medidas para poder controlar el servicio de clientes porque se encuentran en una zona turística y necesitan mantener un prestigio.

En relación con los resultados del objetivo específico nueve se encontró que en todas las pollerías mantiene un control adecuado de la seguridad industrial. Sunción (2018) en su estudio encontró que la seguridad industrial se controla bien ya que recibe supervisión por parte de defensa civil y la municipalidad.

En análisis del objetivo específico diez, mostró el 50% de las empresas pertenecientes al Régimen Especial de Renta son los que no controlan de forma adecuada sus activos. Sunción (2018) encontró que las pollerías no cuentan con muchos activos, pero sí controlan bien los pocos que tienen. Carhuachinchay (2016) en su estudio de restaurantes de Sullana se controlan los activos de forma detallada, llegando incluso a un control codificado según el tamaño de las empresas.

De acuerdo con los resultados del objetivo específico once, se encontró que el total de las empresas participantes mantienen un buen control contable y tributario, independientemente del régimen tributario al que pertenecen. Sunción (2018) encontró en su estudio que una pollería lleva bien el control contable tributario ya que recibe un servicio de parte de un tercero. Carhuachinchay (2016) encontró que el 100% de las empresas se encuentran al día con sus impuestos declarados.

Conclusiones

En relación al objetivo general, se concluye que, del total de empresas participantes, un 16.7% que pertenece al Régimen Especial de Renta tiene un control interno que no es adecuado a la realidad que viven las pollerías en el distrito de Chaclacayo.

En relación con los objetivos específicos, el control interno en los procesos de compras, control de empleados, salubridad, seguridad industrial y el contable-tributario no presentaron problemas, siendo adecuados en los regímenes participantes.

El control interno administrativo, en la caja y de activos en las pollerías en general es adecuado y tiene un fenómeno que se repite y que apunta a que un 50%, es decir, tres empresas del Régimen Especial de Renta tienen un control inadecuado. De esta forma se evidencia que las empresas que tienen más falencias de control son las más pequeñas, donde se encontraron tres procesos con controles débiles.

En el caso del control interno de las existencias, del total de empresas participantes, un 66.7%, es decir, cuatro empresas del Régimen Especial de Renta no tienen un control adecuado para las existencias, lo que se entiende que las empresas en este régimen son las que trabajan de manera más desorganizada

El control interno de las ventas mostró falencias en un total de siete empresas, las mismas que representan un 50% (tres empresas) del Régimen Especial de Renta; un 20% (una empresa) del Régimen General y un 60% (tres empresas) del Régimen Mype Tributario.

Por último, se concluyó en que el control del servicio al cliente es el que es más débil ya que del total (dieciséis empresas), catorce de ellas mostraron un control inadecuado, las mismas que son representadas por el 83% (cinco empresas) del Régimen Especial de Renta; un 80% (cuatro empresas) del Régimen General; y el 100% (cinco empresas) del Régimen Myper Tributario.

Referencias Bibliográficas

- Carhuachinchay, N. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana-Piura, año 2015*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://doi.org/1>
- García, M. (2014). *El control interno como mecanismo de transformación y crecimiento, una mirada desde la gestión gerencial de las empresas*. Universidad Militar Nueva Granada. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *Nota de Prensa* (Vol. 014). <https://doi.org/10.1145/1390630.1390641>
- Obispo, D., & Gonzales, Y. (2015). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. *In Crescendo. Institucional*, 6(1), 64–73. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5127579>
- Ortega, A., Parilla, S., Torres, J., & Ruz, A. (2017). Nivel de importancia del control interno de los inventarios dentro del marco conceptual de una empresa. *Liderazgo Estratégico*, 7(1), 71–82. Retrieved from https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268–283.
- Rivera, D. (2015). Importancia del control interno en los negocios. *Revista Vinculando*, (Noviembre), 1–4. Retrieved from <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>
- Saguma, Y. (2017). *Los mecanismos de control interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_SANCHEZ_ADANAQUE_ENID_YAQUELINE.pdf?sequence=1
- Sunción, M. (2018). *Los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú. Caso: Servicios Generales MEDSUN restaurante Blanquiroja - Piura, 2018*. Tesis para título profesional, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL_INTERNO_

ADMINISTRATIVO_SANCHEZ_ADANAQUE_ENID_YAQUELINE.pdf?sequence=1

Valenzuela, R. (2019). *El control interno, financiamiento y tributación de la micro y pequeña empresa del sector servicio de pollerías y parrilas 'Wambar' E.I.R.L. del distrito de Ayacucho*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15338>

Verrando, B. (2015). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa restaurante pollos a la brasa La Cabaña, Sullama, 2014*. Univeridad Católica Los Ángeles Chimbote. Retrieved from <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=4e3fcda7-ba91-0b91-2914-2b8927a5e512&documentId=d377b6a5-e894-371c-ba66-0959dacdaaba>

Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247–252. Retrieved from <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus%0ARESUMEN>

1. Anexo A

1.1. Instrumentos de Recolección de Datos

Información demográfica

Edad

- a) Entre 25 y 35 años
- b) Entre 36 y 50 años
- c) Mayor de 50 años

Profesión

- a) Administrador
- b) Contador
- c) Otro

Experiencia en el rubro

- a) Entre 1 y 5 años
- b) Entre 6 y 10 años
- c) Más de 10 años

Constitución de la empresa

- a) Persona natural
- b) Persona jurídica

Régimen tributario

- a) RUS
- b) RER
- c) RG
- d) RMT

Tiempo de funcionamiento

- a) Entre 1 y 5 años
- b) Entre 6 y 10 años
- c) Más de 10 años

Número de trabajadores

- a) De 1 a 5
- b) De 6 a 10
- c) Más de 10

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	Cuenta con licencia de funcionamiento.		
2	Cuenta con organigrama de la empresa.		
3	Cuenta con reglamento interno de trabajo.		
4	Controla sus ingresos de caja.		
5	Registra adecuadamente y oportunamente los ingresos en caja.		
6	Realizan cobros a través de tarjeta de crédito o débito.		
7	Se realizan arqueos de caja diariamente.		
8	Se cuenta con un presupuesto de caja chica.		
9	Se liquida la caja diariamente.		
10	Se realiza un depósito diario por las ventas.		
11	Se hacen conciliaciones bancarias.		
12	Se tiene una buena gestión de compras.		
13	Se controlan los pagos de las compras.		
14	Se hace uso de la bancarización para las compras.		
15	Se realiza un control de ingreso y salida de existencias.		
16	Se mantiene una cantidad suficiente de existencias.		
17	Se realiza inventario y revisiones físicas de existencias.		
18	Se usa un registro de existencias.		
19	Se tiene un control de las ventas realizadas al contado.		
20	Se controla el porcentaje de ventas con tarjeta.		
21	Se controla el proceso de contratación.		
22	Se capacita al personal.		
23	Se evalúa el trabajo del personal.		
24	Se tiene un manual de funciones por puesto de trabajo.		
25	Existe un medio formal de pago de trabajadores.		
26	Se paga sueldos al personal oportunamente.		
27	Se tienen medidas de prevención del covid 19.		
28	Se controla vigencia y validez en carnet de sanidad.		
29	Se controlan las medidas de salubridad.		
30	Se controla la higiene en la cocina.		
31	Se controla la higiene de los utensilios.		
32	Se controla la limpieza del personal.		
33	Se controla el libro de reclamaciones.		
34	Se controlan las denuncias en INDECOPI.		
35	Existe un buzón de sugerencias.		
36	Se encuesta la calificación del servicio.		
37	Se cuenta con certificado de defensa civil.		

38	Existen alarmas contra incendios.		
39	Se controla vigencia y recarga de extintores.		
40	Existe señalización adecuada del local (salida, aforo, etc)		
41	Existen medidas de seguridad en la cocina (antideslizante, calzado adherente, elementos de protección, etc)		
42	Se realizan conteos físicos de los activos.		
43	Se verifican los datos de los activos.		
44	Se cuenta con asesoría contable-tributaria.		
45	Se controla la documentación contable-tributaria de respaldo .		
46	Se declaran los impuestos de forma oportuna.		
47	Se realizan los pagos oportunos de los impuestos.		
48	Se emiten comprobantes de pago por las ventas.		

2. Anexo B

2.1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL
Control Interno	Control Interno administrativo	Licencia de funcionamiento	Escala dicotómica 1. SI 2. NO
		Organigrama de la empresa	
		Reglamento de trabajo	
	Control de caja	Control de ingresos	Escala dicotómica 1. SI 2. NO
		Registro adecuado / oportuno de ingresos	
		Pago con tarjetas	
		Arqueos de caja	
		Liquidación diaria de caja	
		Presupuesto de caja	
		Determinación de la ganancia del día	
		Fondo fijo para gastos menores	
		Depósitos por las ventas diarias	
	Concialiaciones bancarias		
	Control de compras	Control de compras	Escala dicotómica 1. SI 2. NO
		Pago de las compras	
		Usa la bancarización	
	Existencias	Controla existencias	Escala dicotómica 1. SI 2. NO
		Mantiene una cantidad necesaria de existencias	
		Revisión de existencias	
Usa un registro de existencias			
Control de ventas	Las ventas son al contado	Escala dicotómica 1. SI 2. NO	
	Porcentaje de ventas con tarjeta		
		Tiene un proceso de contratación	

	Control de empleados	Capacitación del personal	Escala dicotómica 1. SI 2. NO
		Evaluación del trabajo del personal	
		Registro de trabajadores en el ministerio	
		Medio de pago de remuneraciones	
		Frecuencia de pago	
		Beneficios sociales	
	Control de salubridad	carnet de salubridad	Escala dicotómica 1. SI 2. NO
		medidas de salubridad establecidas	
		Higiene de la cocina	
		Higiene de los utensilios	
		Limpieza del personal	
	Control de servicio al cliente	Libro de reclamaciones	Escala dicotómica 1. SI 2. NO
		Denuncias en INDECOPI	
		Buzon de sugerencias	
		Encuesta de calificación del servicio	
	Control de seguridad industrial	Certificado de defensa civil	Escala dicotómica 1. SI 2. NO
		Alarmas contra incendios	
		Extintores	
		Señalización (salida, aforo, etc)	
		Seguridad en la cocina (antideslizante, calzado adherente, elementos de protección, etc)	
Control de activos	Conteos físicos	Escala dicotómica 1. SI 2. NO	
	Verificación de activos		
Control contable y tributario	Asesoría contable	Escala dicotómica 1. SI 2. NO	
	Documentación de respaldo		
	Declaración oportuna		
	Pago oportuno		
	Emisión de comprobantes de pago		