



**Universidad de Guayaquil**

**Facultad de Ciencias Administrativas**

**Escuela Contaduría Pública Autorizada**

**Tesis presentada previa a la obtención del título de Contador Público Autorizado**

**Tema:**

Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas

**Autores:**

Cruz Barahona Tomás Alberto

Chiriguayo Gómez Dolores Mercedes

**Tutor de tesis:**

CPA. John Mesías Muñoz, M., DST, MTF

**Guayaquil, Septiembre 2017**

## Tabla de contenido

Tabla de contenido .....	ii
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras.....	vii
Ficha repositorio nacional en ciencia y tecnología .....	viii
Certificado Sistema Anti plagio .....	ix
Certificación del Tutor .....	x
Renuncia de Derechos de Autor .....	xi
Dedicatoria.....	xii
Agradecimiento.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
Introducción .....	16
Capítulo 1.....	17
1. El Problema.....	17
1.1. Planteamiento del Problema.....	17
1.2. Formulación y Sistematización de la investigación .....	18
1.2.1. Formulación .....	18
1.2.2. Sistematización .....	18
1.3. Objetivos de la investigación .....	18
1.3.1. Objetivo General .....	18
1.3.2. Objetivos Específicos.....	19
1.4. Justificación de la investigación .....	19
1.4.1. Justificación Teórica .....	19
1.4.2. Justificación Práctica.....	19

1.4.3. Justificación Metodológica .....	20
1.5. Delimitación de la investigación.....	20
1.6. Hipótesis.....	20
1.6.1. Variable Independiente .....	20
1.6.2. Variable Dependiente.....	20
1.6.3. Operacionalidad de las variables.....	21
Capítulo 2.....	22
2. Marco Referencial.....	22
2.1. Antecedentes de la investigación .....	22
2.2. Marco Teórico.....	25
2.3. Marco Contextual.....	27
2.3.1 Ubicación geográfica .....	28
2.4. Marco Conceptual .....	29
2.5. Marco Legal .....	29
Capítulo 3.....	35
3. Marco metodológico y Análisis de datos.....	35
3.1. Diseño de la investigación .....	35
3.2.1. Investigación Descriptiva.....	35
3.2.2. Investigación Analítica. ....	36
3.3. Población y Muestra.....	36
3.3.1. Población.....	36
3.3.2. Muestra. ....	36
3.4. Técnicas e Instrumentos de investigación.....	37
3.5. Análisis de los resultados .....	40
3.5.1. Análisis de los resultados de la encuesta .....	40

3.5.2. Análisis general de las encuestas .....	48
3.5.3. Entrevista .....	48
3.5.4. Análisis general de la entrevista.....	49
Capítulo 4.....	50
4. Propuesta.....	50
4.1. Tema de la propuesta .....	50
4.2. Introducción .....	50
4.3. Objetivos de la propuesta.....	50
4.3.1. Objetivo General.....	50
4.3.2. Objetivo Específicos.....	50
4.4. Justificación de la propuesta .....	50
4.5. Desarrollo de la propuesta.....	51
4.6. Resumen Costo-Beneficio.....	65
4.6.1. Resumen Beneficio Cualitativo .....	65
4.6.2. Costo beneficio cuantitativo.....	66
4.6.3. Resumen beneficio total.....	67
4.7. Información financiera.....	68
4.7.1. Información de ingresos, gastos fijos, costos, depreciación y inventarios .....	68
4.7.2. Punto de equilibrio.....	70
4.7.3. Estado de situación financiera.....	71
4.7.4. Estado de resultado integral .....	72
4.7.5. Estado de situación proyectado .....	73
4.7.6. Estado de resultado integral proyectado .....	74
4.8. Conclusiones y recomendaciones .....	76
4.7.1. Conclusiones.....	76

4.8.2. Recomendaciones.....	77
4.9. Referencias Bibliográficas .....	78

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	21
Tabla 2 Análisis foda .....	28
Tabla 3 Resumen de respuesta de los encuestados .....	39
Tabla 4 Análisis pregunta 1 .....	41
Tabla 5 Análisis pregunta 2 .....	42
Tabla 6 Análisis pregunta 3 .....	43
Tabla 7 Análisis pregunta 4 .....	44
Tabla 8 Análisis pregunta 5 .....	45
Tabla 9 Análisis pregunta 6 .....	46
Tabla 10 Análisis pregunta 7 .....	47
Tabla 11 Resumen Beneficio cualitativo .....	65
Tabla 12 Costo Cuantitativo .....	66
Tabla 13 Sueldo del personal del restaurante. ....	67
Tabla 14 Beneficio total.....	67
Tabla 15 Ingresos.....	68
Tabla 16 Gastos Fijos.....	68
Tabla 17 Depreciación de activos .....	69
Tabla 18 Inventarios de materia prima e insumos .....	69
Tabla 19 Punto de equilibrios en productos.....	70

**Índice de figuras**

Figura 1 Componentes del informe Coso .....	26
Figura 2 Ubicación geográfica.....	28
Figura 3 Conoce el manual de funciones y procedimientos .....	42
Figura 4: Considera necesario la implementación de un organigrama. ....	43
Figura 5 Realiza actividades para las que fue contratado .....	44
Figura 6 Se suele delegar al personal actividades que no le corresponde .....	45
Figura 7 Considera que se genera desperdicio de alimentos al preparar una comida.....	46
Figura 8 Considera necesario un diseño de sistema de control interno .....	47



<b>FICHA REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>		
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b>		
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b> Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas		
<b>AUTORES:</b> Chiriguayo Gómez Dolores, Cruz Barahona Tomás	<b>TUTOR:</b> PA. Jhon Mesías Muñoz, M., DST, MTF	
<b>REVISORES:</b> CPA Rosa Elvira Ruiz Meza MCA		
<b>INSTITUCIÓN:</b> Universidad de Guayaquil	<b>FACULTAD:</b> Ciencias Administrativas	
<b>CARRERA:</b> Contaduría Pública Autorizada		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b> Marzo 2017	<b>N. DE PAGS:</b> 80	
<b>ÁREA TEMÁTICA:</b> Contabilidad		
<b>PALABRAS CLAVE:</b> Control interno, restaurante, costo, planificación, organización		
<p><b>RESUMEN:</b> El presente trabajo de investigación está relacionado con el Control Interno en el restaurante Las Parrillas ubicado en el sur de la ciudad de Guayaquil, siendo un negocio familiar con muchos años de experiencia dedicado a la venta de comidas preparadas. La problemática que presenta radica en que las áreas del negocio no están bien organizadas y las funciones no se encuentran bien definidas. El objetivo es diseñar un manual de control interno administrativo para el restaurante Las Parrillas, para este trabajo se aplicó el modelo de gestión de control interno denominado COSO I, este modelo permitirá un proceso administrativo controlado a través de un correcto sistema de control interno, de esa forma se reducirán los riesgos en las operaciones del negocio, además los procedimientos y funciones serán llevados a cabo con eficiencia. Para obtener información se usó técnicas como las encuestas mediante un cuestionario, permitiendo conocer la problemática y los factores que afectan al restaurante. El resultado de la investigación indica que el restaurante presenta actualmente un deficiente control interno en las distintas áreas, la principal causa es la falta de un manual de procedimiento y funciones dirigido al personal del restaurante, esto ha generado desorganización en las operaciones y bajas ventas. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación tiene como finalidad el fortalecimiento del sistema de control interno administrativo del restaurante Las Parrillas.</p>		
<b>N. DE REGISTRO (en base de datos):</b>	<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTORES:</b>  Chiriguayo Gómez Dolores  Cruz Barahona Tomás	<b>Teléfono:</b> <b>045067073</b> <b>042860140</b>	<b>E-mail:</b> dchiriguayo@gmail.com tommy1505@hotmail.com
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b> <b>ABG. ELIZABETH CORONEL</b>	<b>Nombre: Secretaría de la Facultad</b>	
	<b>Teléfono: (03)02848487 Ext 123</b>	
	<b>E-mail:</b>	





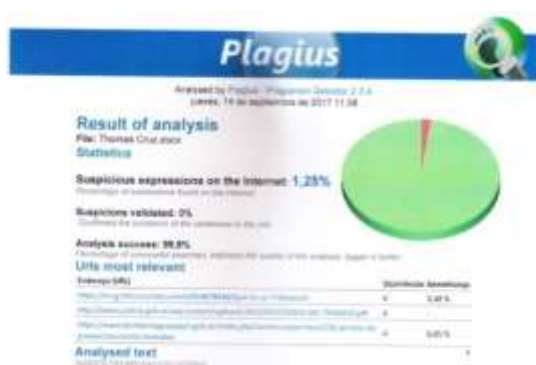
**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**



### Certificado Sistema Anti plagio

Habiendo sido nombrado, yo, Carlos John Mesías Muñoz como tutor, certifico que el presente proyecto de titulación ha sido elaborado por Cruz Barahona Tomas Alberto con C.C.:0929319838 y Chiriguayo Gómez Dolores Mercedes con C.C.:0925591349, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de: Contador Público Autorizado.

Se informa que el proyecto: Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa Plagius quedando el 1,25 % de coincidencias.




---

**Tutor de Tesis**



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**



**Certificación del Tutor**

Habiendo sido nombrado yo, Carlos John Mesías Muñoz, tutor de tesis de grado como requisito para optar por el título de Contador Público Autorizado, presentado por Cruz Barahona Tomas Alberto con C. C.:0929319838 y Chiriguayo Gómez Dolores Mercedes con C.C.:0925591349.

**Tema:** Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parillas.

Certifico que he revisado y aprobado en todas sus partes el trabajo de titulación, encontrándose apto para su sustentación.

---

**Tutor de Tesis**



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**



**Renuncia de Derechos de Autor**

Por medio de la presente certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de investigación son de absoluta propiedad y responsabilidad de: Cruz Barahona Tomas Alberto con C. C.:0929319838 y Chiriguayo Gómez Dolores Mercedes con C.C.:0925591349

**Tema:** Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parillas.

Derechos que renuncio a favor de la Universidad De Guayaquil, para que haga uso como a bien tenga.

\_\_\_\_\_  
Chiriguayo Gómez Dolores Mercedes  
C.C.: 0925591349

\_\_\_\_\_  
Cruz Barahona Tomas Alberto  
C.C.: 0929319838

### **Dedicatoria**

A Dios, por darnos la oportunidad de vivir y por estar con nosotros en cada paso que damos, por fortalecernos y haber puesto en nuestros caminos a aquellas personas que han sido nuestros soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A nuestros padres que con todo su amor hacen lo posible por brindarnos un futuro mejor para que crezcamos como profesionales y sin ellos no fuese posible la realización de este trabajo, que siempre nos apoyan de forma moral o económica.

A nuestros hermanos, ya que en los momentos más difíciles siempre tienen una palabra de aliento la cual nos ayuda a emprender nuevos retos crecer como persona.

### **Agradecimiento**

Agradecemos en primer lugar a Dios, por habernos ayudado en todo momento dándonos salud, sabiduría, fuerza, voluntad y su infinita misericordia para seguir adelante.

Nuestros más sinceros agradecimientos a nuestros padres por inculcar deseos de seguir aprendiendo con el afán de poder aplicar estos conocimientos en nuestra vida profesional.

A la Universidad de Guayaquil por los conocimientos brindados para formarnos como profesionales.



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**



**DESIGN OF MANUAL OF INTERNAL ADMINISTRATIVE CONTROL FOR  
THE RESTAURANT THE GRILLS**

**Autor:** Cruz Barahona Tomás Alberto

Chiriguayo Gómez Dolores Mercedes

**Tutor:** CPA. John Mesías Muñoz, M., DST, MTF

**Resumen**

El presente trabajo de investigación está relacionado con el Control Interno en el restaurante Las Parrillas ubicado en el sur de la ciudad de Guayaquil, siendo un negocio familiar con muchos años de experiencia dedicado a la venta de comidas preparadas. La problemática que presenta radica en que las áreas del negocio no están bien organizadas y las funciones no se encuentran bien definidas. El objetivo es diseñar un manual de control interno administrativo para el restaurante Las Parrillas, para este trabajo se aplicó el modelo de gestión de control interno denominado COSO I, este modelo permitirá un proceso administrativo controlado a través de un correcto sistema de control interno, de esa forma se reducirán los riesgos en las operaciones del negocio, además los procedimientos y funciones serán llevados a cabo con eficiencia. Para obtener información se usó técnicas como las encuestas mediante un cuestionario, permitiendo conocer la problemática y los factores que afectan al restaurante. El resultado de la investigación indica que el restaurante presenta actualmente un deficiente control interno en las distintas áreas, la principal causa es la falta de un manual de procedimiento y funciones dirigido al personal del restaurante, esto ha generado desorganización en las operaciones y bajas ventas. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación tiene como finalidad el fortalecimiento del sistema de control interno administrativo del restaurante Las Parrillas.

**Palabras Claves:** Control interno, restaurante, costo, planificación, organización.



**UNIVERSITY OF GUAYAQUIL**  
**FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES**  
**SCHOOL OF AUTHORIZED PUBLIC ACCOUNTING**



**ADMINISTRATIVE INTERNAL CONTROL SYSTEM DESIGN FOR THE LAS  
 PARRILLAS RESTAURANT**

**Autor:** Cruz Barahona Tomás Alberto

Chiriguayo Gómez Dolores Mercedes

**Tutor:** CPA. John Mesías Muñoz, M., DST, MTF

**Abstract**

This research work is related to the Internal Control in the Las Parrillas restaurant located in the south of the city of Guayaquil, being a family business with many years of experience dedicated to the sale of prepared meals. The problem is that the business areas are not well organized and the functions are not well defined. The objective is to design an internal administrative control system for the Las Parrillas restaurant, for this work was applied the internal control management model called COSO I, this model will allow an administrative process controlled through a correct internal control system, that In this way the risks in the operations of the business will be reduced, in addition the procedures and functions will be carried out with efficiency. To obtain information, techniques such as questionnaire surveys were used, allowing us to know the problems and factors that affect the restaurant. The result of the investigation indicates that the restaurant currently has a poor internal control in the different areas, the main cause is the lack of a procedure manual and functions directed to the restaurant staff, this has generated disorganization in operations and low sales. Therefore, the present research work has the purpose of strengthening the administrative control system of the Las Parrillas restaurant.

**Keywords:** Internal control, restaurant, cost, planning, organizatio

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación tendrá como objeto de estudio el control interno y el campo de estudio serán los procesos administrativos del restaurante “Las Parrillas”, ubicado en la ciudad de Guayaquil. La problemática que presenta radica en que las áreas del negocio no están bien organizadas y las funciones no se encuentran bien definidas. Se aplicará una investigación de campo, empleando técnicas de información como la encuesta. El objetivo de diseñar un sistema de control interno administrativo para el restaurante Las Parrillas, realizando una evaluación de los procesos administrativos vigentes en el primer semestre del 2017.

El capítulo 1 está compuesto por el planteamiento del problema, la formulación y sistematización, objetivo general y específicos, la delimitación de la investigación, hipótesis, variables; concluye con la operacionalización de las variables. En este capítulo se describe el problema investigado y la unidad objeto de análisis. De igual manera se limita el alcance metodológico y físico de la investigación y se resalta los objetivos que se pretenden alcanzar en el presente trabajo.

El capítulo 2 está conformado por el marco referencial, antecedentes de la investigación, que son referencias de trabajos similares de otros autores acordes al tema de investigación, lo que permitirá sustentar la viabilidad del trabajo. Además incluye el marco teórico y el marco contextual que consiste en el conocimiento del entorno, el marco conceptual, referente a conceptos de autores relacionados con la investigación, finalizando con el marco legal.

El capítulo 3 está conformado por el marco metodológico y análisis de datos. Se presenta el tipo y diseño de la investigación, los instrumentos y las técnicas que se utilizarán, así como la población y muestra, se concluye con el análisis de los resultados obtenidos, y finalmente

El capítulo 4 es la presentación de la propuesta, también incluye las conclusiones a las que se llega luego de aplicar el diseño metodológico y las respectivas recomendaciones para fortalecer y mejorar el sistema de control interno de la entidad analizada.



## Capítulo 1

### 1. El Problema

#### 1.1.Planteamiento del Problema

“A nivel internacional los restaurantes han logrado posesionarse en el mercado alimenticio, estos actualmente representan grandes fuentes económicas, lo que a su vez genera ganancias y rentabilidad, por ello los restaurantes se van expandiendo cada día más” (Megias , 2013). Algunos negocios aplican un sistema de control interno para mantener un orden en sus actividades y que todo funcione acorde a lo planeado garantizando beneficios futuros. Este sistema de control interno es importante para mejorar y optimizar la gestión de cualquier empresa.

El sistema de control interno “Es un proceso diseñado, implantado y mantenido por los encargados del mando corporativo, la administración u otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de una entidad” (Rodríguez, 2014)

El sistema de control interno es un modelo de gestión administrativa, un proceso importante diseñado por la gerencia de las empresas y que sirve para controlar que todas las operaciones y actividades funcionen correctamente con el fin de cumplir los objetivos y metas que se proponen las empresas.

En Ecuador, los restaurantes se han vuelto la mejor opción de negocio debido a que las personas suelen consumir alimentos fuera de sus hogares muy a menudo y recurren a pequeños o grandes restaurantes, esto se ha vuelto una costumbre. Los restaurantes representan un gran flujo económico para el país, generando empleos y aportando al crecimiento económico del mismo.

Los negocios no manejan con claridad sus funciones o los procedimientos que deben de seguir para ciertas tareas, debido a que carecen de un control interno efectivo o deben de mejorarlo. Ciertos restaurantes no son organizados en sus actividades. Además, no suelen

utilizar un sistema informático para llevar un control de las operaciones de su negocio. Esto provoca una deficiencia en las actividades diarias.

El restaurante Las Parrillas es un negocio familiar que ha tenido un crecimiento satisfactorio para el dueño, debido a la buena calidad y variedad de platos que vende. Sin embargo, el propietario siente que está perdiendo el control de las operaciones, porque las áreas del negocio no están bien organizadas y las funciones no se encuentran bien definidas, para el personal del restaurante, lo que ha presentado atrasos en la preparación de las comidas. Las actividades se realizan según la persona de turno; es decir, que las actividades no se realizan de manera uniforme y además carecen de un sistema informático para registrar las transacciones

## **1.2. Formulación y Sistematización de la investigación**

### **1.2.1. Formulación**

¿Cómo diseñar un manual de control interno administrativo para el restaurante Las Parillas para fortalecer la gestión de las actividades del negocio?

### **1.2.2. Sistematización**

- ¿De qué manera realizar el levantamiento de información de los procesos administrativos?
- ¿De qué forma identificar y evaluar los riesgos operacionales?
- ¿Por qué seleccionar el modelo de gestión de control interno?
- ¿Cómo diseñar un sistema de control interno para el restaurante?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Diseñar un manual de control interno administrativo para el Restaurante Las Parrillas, para fortalecer la gestión de las actividades del negocio.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Realizar el levantamiento de información de los procesos administrativos.
- Identificar y evaluar los riesgos operacionales.
- Seleccionar el modelo de gestión de control interno.
- Diseñar un sistema de control interno para el restaurante.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Justificación Teórica**

“Razones que argumentan el deseo de verificar, rechazar o aportar aspectos teóricos referidos al objeto de la investigación” (Méndez, 2012). El presente trabajo de investigación abordará teorías referentes al control interno administrativo, con el objetivo de buscar y explicar las diferentes debilidades que se presentan en las distintas áreas del restaurante Las Parrillas, enfocando el estudio en el control interno y sus componentes para evaluar la problemática desde la perspectiva de un modelo de gestión el cual es esencial y necesario en administración de los negocios.

### **1.4.2. Justificación Práctica**

Según Criollo (2012) “Se considera que una investigación tiene una justificación práctica, cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo”.

De acuerdo con los objetivos establecidos dentro del trabajo de investigación, este permitirá encontrar soluciones a las debilidades de control interno que presenta el restaurante Las Parrillas. La evaluación del control interno del restaurante permitirá diseñar y fortalecer el sistema de control interno para que los procesos del negocio sean encaminadas con éxito, además de realizar las actividades con eficiencia logrando una mejor gestión lo que redundará en el aumento de la productividad y por ende en el aumento de la rentabilidad del negocio, siendo los beneficiarios los empleados y el dueño del negocio.

### **1.4.3. Justificación Metodológica**

Para Castro (2015) la justificación metodológica es: “Razones que sustentan un aporte por la utilización o creación de instrumentos y modelos de investigación”.

Para el desarrollo del trabajo de investigación se aplicará una investigación de campo, el tipo de investigación será descriptiva y analítica, debido a que se describirán todos los procesos administrativos del restaurante. También se evaluará el entorno del negocio, los registros y controles que se realizan. Se utilizarán encuestas dirigidas a los empleados del restaurante y al dueño del negocio, para conocer la problemática y de esa manera se obtendrá información real y fiable respecto a los problemas que presenta, esto servirá de apoyo para elaborar la propuesta.

### **1.5. Delimitación de la investigación**

El presente trabajo de investigación se realizará en el Restaurante Las Parrillas, ubicado en el sector sur de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas. El estudio consiste en evaluar el control interno del restaurante en el primer semestre del 2017, a través de los procesos administrativos que emplea.

La información recopilada para la investigación corresponderá a ese periodo de tiempo, esta información será brindada por el propietario del restaurante. El trabajo de investigación tiene como objetivo diseñar un sistema de control interno administrativo en el restaurante Las Parrillas.

### **1.6. Hipótesis**

Si se diseña un manual de control interno administrativo, mejorará los procedimientos del Restaurante Las Parrillas.

#### **1.6.1. Variable Independiente**

Diseño de manual de control interno del Restaurante Las Parrilla.

#### **1.6.2. Variable Dependiente**

Mejora de procedimientos de los empleados que laboran.

### 1.6.3. Operacionalidad de las variables

Tabla 1

*Operacionalización de las variables*

	<i>Definición</i>	<i>Definición</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Items o</i>	<i>Instrumentos</i>	<i>Técnicas</i>
	<i>Conceptual</i>	<i>Operativa</i>			<i>preguntas</i>		
<b>Variable Independiente</b>	Modelo o Sistema de Gestión de control interno del Restaurante Las Parrilla.	Contribuye a fortalecer los procesos operativos del restaurante.	Restaurante Las Parrillas ubicado en el norte de Guayaquil	Números de actividades y funciones que realizan	¿Cree necesario un sistema de control interno?	Encuesta	Cuestionario
<b>Variable Dependiente</b>	Mejorar y Fortalecer la gestión administrativa del restaurante.	Se cumple con los objetivos y metas propuestas.	Gestión administrativa del restaurante.	Beneficios que genera el negocio.	¿Cree que este sistema mejorará la gestión interna del restaurante?	Encuesta	Cuestionario

*Nota:* Análisis de Operacionalización de las variables.

## Capítulo 2

### 2. Marco Referencial

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

En el trabajo de investigación a Benavides (2014) titulado: “Manual de procedimientos administrativos y financieros para el restaurante y marisquería La Hueca del Sabor de la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi” explica: “El control es el medio para llegar a un fin, vigila que las actividades se estén desarrollando de acuerdo a lo planeado, verifica que el personal cumpla cabalmente con lo encontrado, implica la comparación con lo obtenido y lo esperado”. El objetivo del trabajo citado fue identificar el impacto del control interno en el desarrollo de las actividades del negocio. El autor concluye que un control interno fuerte incide en el nivel de productividad de las operaciones y en la rentabilidad económica de la unidad objeto de análisis.

El presente trabajo de investigación tiene relación con el control de las actividades que se realizan en el restaurante, vigilar que todo se lleve de acuerdo a lo planificado para llegar a una meta o propósito previamente planteado. Este control permite verificar las funciones del personal, las cuales deben ser realizadas oportunamente de manera eficaz, para posteriormente poder comparar los resultados obtenidos a través de dicho control.

Según Codó (2013) en su artículo: “El cuadro de control integral de un restaurante” expone:

Un cuadro de control integral bien definido permitirá aplicar en nuestro restaurante un modelo de gestión a largo plazo, basado en los clientes, los empleados, la generación de nuevos productos, servicios, y en la optimización del sistema de producción. Asimismo, el cuadro de control se convertirá en la pieza clave que facilitará la gestión eficaz de los recursos que todo restaurante debe optimizar al máximo nivel. El objetivo del investigador fue demostrar los beneficios de administrar un negocio con el apoyo de herramientas

administrativa como son los indicadores de gestión, que ayudan a monitorear las actividades claves de la organización y permiten controlar el logro de metas empresariales de corto y largo plazo. En el referido trabajo el autor concluyó que la utilización de indicadores de gestión mejoró el control de las operaciones del negocio y permitió generar capacidad de reacción cuando no se cumplían las metas previstas.

Se relaciona con el tema de investigación en la aplicación de un modelo de gestión, el control será integral dentro del negocio y estará basado en mejorar el rendimiento del restaurante. El control es una parte esencial en todo negocio porque permitirá que las actividades se realicen de forma eficiente, la gestión será más efectiva utilizando los recursos necesarios y optimizando dichos recursos para llevar a cabo una tarea.

El sistema de control integral permitirá que la gestión operativa del restaurante sea la mejor, a través del control adecuado de los procesos y funciones que realiza el personal del restaurante, además de garantizar una excelente atención a los clientes.

En proyecto de investigación de Caregua & Vergara (2016) titulado: Diseño un de sistema de control interno para el restaurante “Don Jhonny” explica: “Manual de procedimientos es considerado como una herramienta que forma parte integral de un buen sistema de control interno. Es un documento que contiene de forma explícita como se desarrollan las tareas y actividades de los diferentes procesos del negocio”. El objetivo del trabajo consistió en evidenciar los problemas experimentados por el restaurante “Don Jhonny” por la falta de manuales de procedimientos que describa el flujo de las transacciones de la empresa, y los pasos que deben realizar los trabajadores de la empresa para cumplir a cabalidad las actividades y tareas. Las autoras llegaron a la conclusión que la implementación de un manual de

procedimientos mejoró la gestión administrativa de la empresa y contribuyó a la sostenibilidad de un mejor control interno.

Para el presente trabajo de investigación está relacionado con un manual de procedimientos, el cual es importante para las empresas y que sirve para conocer detalladamente como se debe de realizar cierto proceso, mediante los procedimientos adecuados. Un manual de procedimientos es explícito y permite un eficiente control interno, por ello es importante mantener uno dentro de las empresas y darlo a conocer a los empleados de tal forma realizará su trabajo de mejor manera.

En el trabajo de investigación de Salazar (2011) titulado: “Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers Cia. Ltda ubicada en la parroquia de Aláquez del cantón Latacunga, para el periodo económico 2011” menciona:

El control interno se entiende como el conjunto de planes adoptados por la gerencia de una organización con el propósito de salvaguardar sus activos, generar información contable fiable, fomentar el cumplimiento de las políticas administrativas de la entidad para lograr eficacia en las operaciones y llegar a los objetivos propuestos. El objetivo del trabajo del autor citado fue determinar la incidencia del control interno en el nivel de fiabilidad de la información financiera y en el cumplimiento de normas internas y externas. Llegando a la conclusión que un sistema de control interno fuerte, proporciona confianza a la Alta dirección respecto de los informes financieros y respecto del cumplimiento de normas y demás leyes que regulan la actividad de la empresa. (Aguilar, 2012)

El control interno está presente en el trabajo de investigación, el mismo está relacionado con un modelo de gestión que sigue toda gerencia para llevar a cabo sus planes a futuro dentro de la organización, mediante procesos y procedimientos adecuados que generen información



importante, real y confiable, estableciendo políticas administrativas eficaces con el fin de cumplir las metas y objetivos planteados por la empresa.

## **2.2. Marco Teórico**

Según Gonzales (2013) el control interno: “Es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos”.

El control interno es necesario en todas las empresas, este se ha transformado en una herramienta útil para mantener el control de las operaciones en todas las áreas de la empresa, el propósito del control interno es disminuir los riesgos que pueden surgir en cualquier momento o circunstancias que enfrenta las empresas, por ello el control interno debe ser fuerte para vigilar permanente que todo funcione correctamente.

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relativos a las operaciones, a la información y al cumplimiento el cual se consigue a través del monitoreo (Aguilar, 2012).

El control interno es un proceso de gestión que es implementado por la administración de una empresa, para que todas las áreas que la integran funcionen adecuadamente. Este control interno permite dirigir y direccionar al personal para que cumpla con los objetivos organizacionales, es por ello que el control interno permite la consecución de las actividades de la mejor manera posible.



*Figura 1* Componentes del informe Coso

Los componentes del COSO I son cinco y está conformado por: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión.

### **Ambiente de Control**

Se refiere al bienestar de la empresa, al ambiente en que se desenvuelve, además de las políticas, normas y reglamentos que son parte de la empresa, esto ayuda a la efectividad de del sistema de control.

### **Evaluación de Riesgos**

Este componente trata de la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, tomando en cuenta como se deben de administrar y determinar los riesgos.

### **Actividades de Control**

Las actividades de control son acciones que adopta la empresa para asegurar que se esté llevando a cabo las actividades dadas por la administración, para cumplir con los objetivos. Estas

actividades de control se pueden dividir en tres categorías, las cuales están relacionadas: operaciones, información financiera, o cumplimiento.

### **Monitoreo y Control**

Este componente es el último del sistema de gestión de control interno y básicamente monitorea y supervisa que cada proceso se realice bajo los parámetros establecidos, valorando el desempeño y calidad del trabajo. Por lo tanto la empresa debe de contar con un sistema de control interno continuo y eficaz procurando maximizar los recursos y reducir los riesgos.

### **2.3. Marco Contextual**

El restaurante Las Parrillas, es un negocio familiar constituido bajo las leyes ecuatorianas el 04 de Julio del 2013, con domicilio en la ciudad de Guayaquil en el sector del Guasmo Central Norte Cooperativa 25 de Enero Mz.144 S.1 Nace de la necesidad de generar una fuente de ingreso económico a su propietario e incluso sus familiares. Se aprovechó la demanda de alimentos preparados de los habitantes del sector donde está ubicado.

Principales productos que ofrece:

- |  |         |
|--|---------|
| • Arroz con menestra con carne de res    | \$ 2.00 |
| • Arroz con menestra con carne de chanco | \$ 2,50 |
| • Arroz con menestra con pollo           | \$ 2,00 |
| • Arroz con menestra y chorizo           | \$ 2,00 |
| • Choclos asados                         | \$ 1,00 |
| • Chuzos cuencanos                       | \$ 1,50 |
| • Alas de pollo                          | \$ 1,50 |
| • Seco de pollo                          | \$ 2,00 |

### 2.3.1 Ubicación geográfica



Figura 2 Ubicación geográfica

Tabla 2

#### Análisis foda

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación de calidad de comida típica</li> <li>- Amplio local para atención a clientes</li> <li>- posicionamiento en el sector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal no calificado</li> <li>- No ofrece postres</li> </ul>
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amplio local para los clientes</li> <li>- Precios bajos de los platos</li> <li>- Receta original</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencia local</li> <li>- Precios altos de ciertos alimentos</li> <li>- Inseguridad</li> </ul>

Nota: Análisis Foda del restaurante Las Parillas

El análisis Foda es una herramienta que le permite a las empresas conocer mejor su entorno y el medio en el que se desarrollan entre ellas tenemos las fortalezas y debilidades que son propias del negocio, las oportunidades y amenazas que conforman el entorno externo, frente a la competencia que existe en el mercado. A través del análisis Foda la empresa cuenta con estrategias para ponerlas en marcha encaminadas al cumplimiento de los objetivos propuestos.

#### **2.4. Marco Conceptual**

**Control interno:** “Proceso realizado por el consejo de directores, administradores, y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos” (Rodríguez, 2012).

**Costo:** “Es la inversión de dinero que una empresa hace, con el fin de producir un bien, comercializar un producto y/o prestar un servicio” (Solorzano, 2012).

**Organización:** “Es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa, la función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanos, materiales y financieros” (Cruz, 2013).

**Planificación:** “Es un método que permite ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados y supervisados en función del planeamiento” (Gardey & Pérez, 2012).

**Restaurante:** “Se trata del comercio que ofrece diversas comidas y bebidas para su consumo en el establecimiento. Dicho consumo debe ser pagado por el cliente, que suele ser conocido como comensal” (Pérez & Merino, 2014).

#### **2.5. Marco Legal**

**Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil**

**Obtención de la tasa por servicios contra incendios con R.U.C. por primera vez**

1. Si el trámite lo realiza personalmente, adjuntar copia de la cédula de ciudadanía, o autorización por escrito para la persona que realizará el trámite adjuntando fotocopia de las cédulas de ciudadanía de quién autoriza y del autorizado.
2. Copia completa y actualizada del RUC (Registro Único de Contribuyente) donde conste el establecimiento con su respectiva dirección y actividad.
3. En caso de compañías deberán adjuntar copia del nombramiento del Representante Legal.
4. Original y copia de la Calificación Artesanal en caso de ser artesano.
5. Para venta o reparación de armas (traer autorización del Comando Conjunto).
6. En los casos de depósitos de gas, presentar copia del Informe de Factibilidad que emite la ARCH (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero). El área mínima será de 15 m<sup>2</sup>, con una altura mínima de 2.30 metros, sólo podrán estar ubicados en locales construidos de un solo piso, el local debe ser independiente de viviendas u otros, deben estar alejados como mínimo 100 metros de Centros Educativos, Clínicas, Hospitales y Centros de concentración masiva.
7. Adjuntar a su documentación la copia del pago de Predios Urbanos o Planilla de servicio básico de agua, a fin de registrar el número del Código Catastral.
9. Plan de Emergencia y Evacuación realizado por un profesional inscrito en el Registro de Profesionales de Seguridad y Salud del Ministerio de Relaciones Laborales, para los establecimientos que disponga la entidad bomberil.
10. Copia de Uso de Suelo. ‘

### **Ordenanzas de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil**

Del 1 al 30 enero de cada año

**Art. 1.-** Ámbito.- Toda persona natural, jurídica o sociedades de hecho que ejercen habitualmente actividades económicas, en establecimientos de cualquier índole, dentro del

cantón Guayaquil, están obligadas a pagar la Tasa de Habilitación y Control. Se incluyen en este ámbito todas las que desarrollen actividades de espectáculos públicos. Se considera habitual la actividad, cuando el sujeto pasivo la realice de manera continua o periódica.

**Art. 3.- Sujeto pasivo.-** Son sujetos pasivos de esta obligación tributaria, todas las personas naturales, jurídicas y sociedades de hecho que ejerzan habitualmente las actividades señaladas en el artículo 1 de la presente Ordenanza.

### **Ministerio de Salud Pública del Ecuador**

#### **Reglamento sustitutivo para otorgar permisos de funcionamiento a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario**

Art. 6 de la citada Ley orgánica de Salud establece entre las responsabilidades del Ministerio de Salud Pública: 18. Regular y realizar el control sanitario de la producción, importación, distribución, almacenamiento, transporte, comercialización, dispensación y expendio de alimentos procesados o preparados.

### **Ministerio de turismo**

#### **Reglamento general del ministerio de turismo**

Art.1 Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: Servicio de alimentos y bebidas.

### **Régimen Impositivo Simplificado**

**Art. 97.2.-** Contribuyente sujeto al Régimen Simplificada.- Para efectos de esta Ley, pueden sujetarse al Régimen Simplificado los siguientes contribuyentes:

a) Las personas naturales que desarrollen actividades de producción, comercialización y transferencia de bienes o prestación de servicios a consumidores finales, siempre que los

ingresos brutos obtenidos durante los últimos doce meses anteriores al de su inscripción, no superen los sesenta mil dólares de Estados Unidos de América (USD \$ 60.000) y que para el desarrollo de su actividad económica no necesiten contratar a más de 10 empleados;

b) Las personas naturales que perciban ingresos en relación de dependencia, que además desarrollen actividades económicas en forma independiente, siempre y cuando el monto de sus ingresos obtenidos en relación de dependencia no superen la fracción básica del Impuesto a la Renta gravada con tarifa cero por ciento (0%), contemplada en el Art. 36 de la Ley de Régimen Tributario Interno Codificada y que sumados a los ingresos brutos generados por la actividad económica, no superen los sesenta mil dólares de los Estados Unidos de América (USD \$ 60.000) y que para el desarrollo de su actividad económica no necesiten contratar a más de 10 empleados; y,

c) Las personas naturales que inicien actividades económicas y cuyos ingresos brutos anuales presuntos se encuentren dentro de los límites máximos señalados en este artículo.

**Art. 97.9.-** Comprobantes de venta.- Los contribuyentes inscritos en el Régimen

Impositivo Simplificado, que cumplan con sus obligaciones tributarias serán autorizados por el SRI únicamente para emitir notas o boletas de venta; o, tiquetes de máquina registradora, sin que en ellos se desglose el IVA y en los que deberá consignar obligatoriamente y de manera pre-impresa la leyenda:

Los contribuyentes que se inscriban en el Régimen Impositivo Simplificado deberán dar de baja los comprobantes de venta autorizados antes de su adhesión al régimen, que no hubieren sido utilizados. Cuando el contribuyente renuncie o sea excluido del Régimen Impositivo Simplificado, no podrá emitir los comprobantes de venta que no hayan sido utilizados. Los comprobantes de venta emitidos por contribuyentes inscritos en el Régimen



Impositivo Simplificado no darán derecho a crédito tributario de IVA a sus adquirentes o usuarios.

Los contribuyentes inscritos en este régimen solicitarán facturas por sus adquisiciones de bienes y contrataciones de servicios. Si las adquisiciones o contrataciones de servicios fueran efectuadas a otros contribuyentes sujetos al Régimen Impositivo Simplificado, solicitarán que se les identifique en la respectiva nota o boleta de venta haciendo constar su nombre y su número de registro.

Los contribuyentes inscritos en el Régimen Impositivo Simplificado mantendrán en sus establecimientos los documentos que sustenten sus adquisiciones. Los comprobantes de las compras y ventas que realicen deberán ser archivados por los contribuyentes en la forma y en condiciones que establezca el Servicio de Rentas Internas.

### **Código del Trabajo**

**Art. 9.-** Concepto de trabajador.- La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

**Art. 10.-** Concepto de empleador.- La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

### **Capítulo IV**

#### **De las obligaciones del empleador y del trabajador**

**Art. 42.-** Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código.

2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;

## Capítulo 3

### 3. Marco metodológico y Análisis de datos

#### 3.1. Diseño de la investigación

“El diseño es un conjunto de estrategias procedimentales y metodológicas definidas y elaboradas previamente para desarrollar el proceso de investigación”. (Moreno, 2013)

El diseño de la investigación trata acerca de los procedimientos que aplicaremos para desarrollar la investigación, a través de técnicas de investigación para obtener información del restaurante “Las Parrillas”. El diseño es el punto de partida para elaborar el trabajo investigativo.

El diseño del presente trabajo investigativo es de campo y el enfoque será una investigación cualitativa que estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas y principalmente se realizará en el contexto del restaurante “Las Parrillas”, obteniendo datos de fuente primaria y secundaria

#### 3.2. Tipos de Investigación

##### 3.2.1. Investigación Descriptiva.

“También conocida como la investigación estadística, describen los datos y características de la población o fenómeno de estudio” (Verdugo, 2011).

En el presente trabajo de investigación aplicaremos la investigación descriptiva, porque describiremos con detalles todo lo que observemos entorno al restaurante y relacionado con el sistema del control interno. Se obtendrá información valiosa para determinar las variables cuantitativas y cualitativas con enfoque en la parte estadística de acuerdo a la presente investigación.

### **3.2.2. Investigación Analítica.**

“Es aquella que trata de entender las situaciones en términos de las relaciones de sus componentes. Intenta descubrir los elementos que componen cada totalidad y las interconexiones que da cuenta de su integración” (Escalona, 2013).

La investigación analítica respecto al tema de investigación trata del análisis de la situación que presenta el restaurante el rincón de la menestra de ” Las Parrillas.” con respecto al desperdicio de alimentos que es un problema que presenta actualmente, este tipo de investigación analizara cada aspecto de la problemática para resolverla.

### **3.3. Población y Muestra**

La población y muestra está determinada por el total de los trabajadores del restaurante “Las Parrillas”, a continuación se describe y detalla cómo esta conformada la población y muestra respectivamente:

#### **3.3.1. Población.**

De acuerdo a Hernández (2014) indicó: “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 65).

La población en el presente trabajo de investigación será el personal del restaurante, que asciende a 7 personas, los cuales están conformados por: tres cocineros, dos meseros, un administrador y una persona de limpieza.

#### **3.3.2. Muestra.**

“Es la representación significativa de las características de la población” (Muñoz , 2014). La muestra en el presente trabajo de investigación será el personal completo del restaurante, que asciende a 7 personas, los cuales están conformados por: dos cocineros, dos meseros, un

administrador, un cajero y una persona de limpieza. Esto permitirá tener un conocimiento general de las perspectivas del personal completo del restaurante.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de investigación**

Para la obtención de información y recolección de datos respecto al restaurante “Las Parrillas” se procedió a utilizar lo siguiente:

#### **Entrevista**

“Es aquella que requiere de una serie de preguntas preparadas de antemano por el entrevistador; la entrevista deja la iniciativa total al entrevistado, permitiéndole que se manifieste de forma espontánea” (Correa, 2014).

La técnica de la entrevista será aplicada en el restaurante “Las Parrillas” dirigida al propietario del negocio, con esta técnica de investigación la cual es preparada con anticipación con ciertas preguntas acerca de la problemática observada, nos ayudara a conocer el punto de vista del propietario, de tal forma que se podrá brindar una solución.

#### **Cuestionario**

“Es un instrumento que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones, con la finalidad de obtener información y utilizarlos en una investigación” (Tapia, 2014).

Para llevar a cabo alguna técnica de investigación es necesario contar con el instrumento que sirva de apoyo, en este caso en el trabajo de investigación se utilizó el cuestionario, el mismo contiene unas preguntas dirigidas al personal del restaurante con la intención de recabar información acerca de los problemas que presenta el restaurante, este cuestionario es de utilidad porque la información obtenida servirá para elaborar la propuesta.

## **Encuesta**

“Es un procedimiento para la recogida de información en una población concreta y a su vez la técnica que se utiliza para guiar la recogida de la misma” (Fajardo, 2012).

En el trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, este es un proceso de recolectar información exacta, real. Esta encuesta se aplicó con la finalidad de conocer más acerca del restaurante, y los problemas entorno al mismo, la encuesta es una técnica de obtención de información eficaz, esta fue dirigida a los empleados del restaurante y se la realizó a través del cuestionario.

## **Observación Directa**

“Por medio de los sentidos, especialmente la vista, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de hechos y realidades sociales presentes, con arreglo a las exigencias de la investigación científica” (Muñoz J. , 2012).

La observación directa es una técnica de investigación utilizada comúnmente por los investigadores al realizar trabajos científicos, en el trabajo de investigación se empleó esta técnica dentro del restaurante de “Las Parrillas.” solo con el sentido de la vista, observando lo que realmente acontecía en el lugar, esta observación directa no tiene la necesidad de recurrir a equipos tecnológicos, es por ello que esta técnica es sencilla de realizar y práctica para obtener información.

Tabulación de respuesta de empleados del Restaurante el rincón de la menestra de “Las Parrillas” a las encuestas que se realizaron

Tabla 3

*Resumen de respuesta de los encuestados*

No	Preguntas	Muy de acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Total
1	¿Conoce la misión y visión del restaurante rincón de la menestra de La Parrilla?	0	7	7
2	¿Conoce el manual de funciones y procedimientos para las actividades que realiza?	2	5	7
3	¿Considera necesario la implementación de un organigrama dentro del restaurante?	4	3	7
4	¿Dentro del restaurante realiza actividades para las que fue contratado?	5	2	7
5	¿Se suele delegar al personal actividades que no le corresponde?	3	4	7
6	¿Conoce usted los parámetros generales que conlleva un sistema de control interno dentro de la empresa?	6	1	7
7	¿Considera necesario un diseño de sistema de control interno?	6	1	7

*Nota:* Resultados obtenidos de acuerdo a las encuestas realizadas a los empleados.

### **3.5. Análisis de los resultados**

#### **3.5.1. Análisis de los resultados de la encuesta**

Culminada las encuestas realizadas a los empleados del restaurante de “Las Parrillas”, se realizó la tabulación de acuerdo a los datos recolectados a través de la encuesta. Se obtuvo los siguientes resultados:

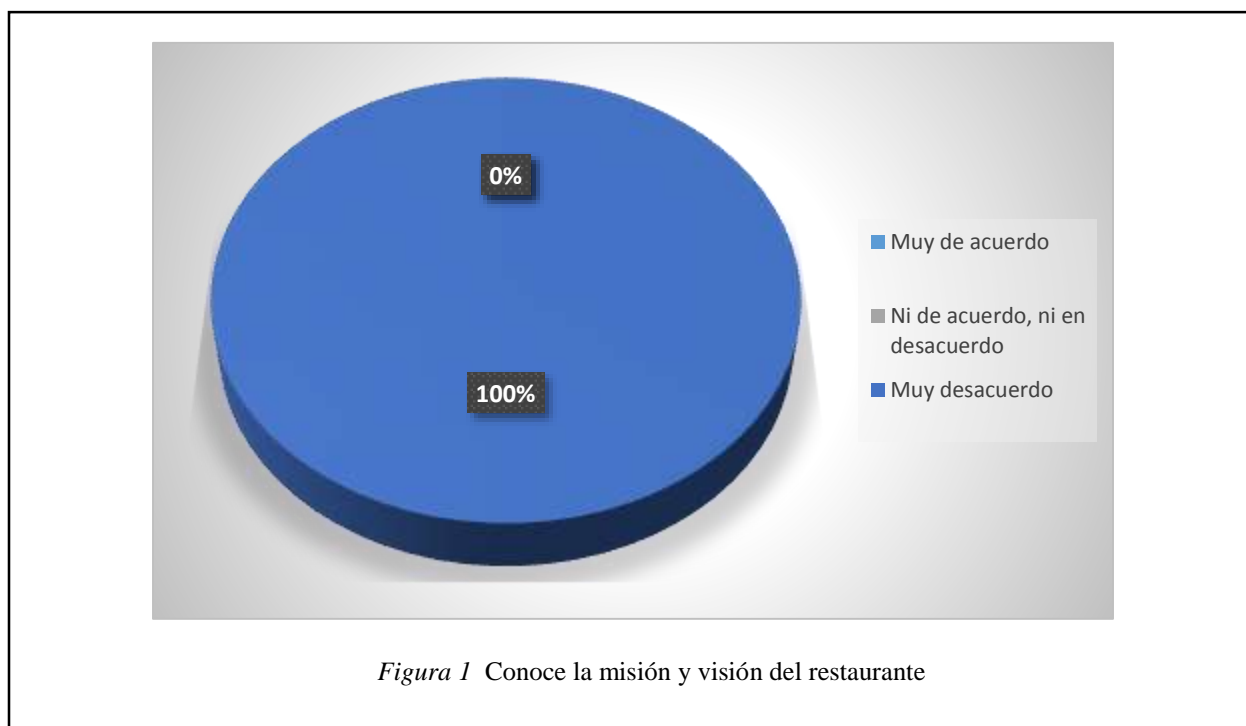


1.- ¿Considera que la administración utilizo medios adecuados para la difusión de la misión y visión del restaurante rincón de la menestra de “Las Parrillas.”?

Tabla 4  
*Análisis pregunta 1*

Alternativas	Frecuencia	Total
Muy de acuerdo	0	0,00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0,00%
Muy desacuerdo	7	100,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Resultado de la investigación



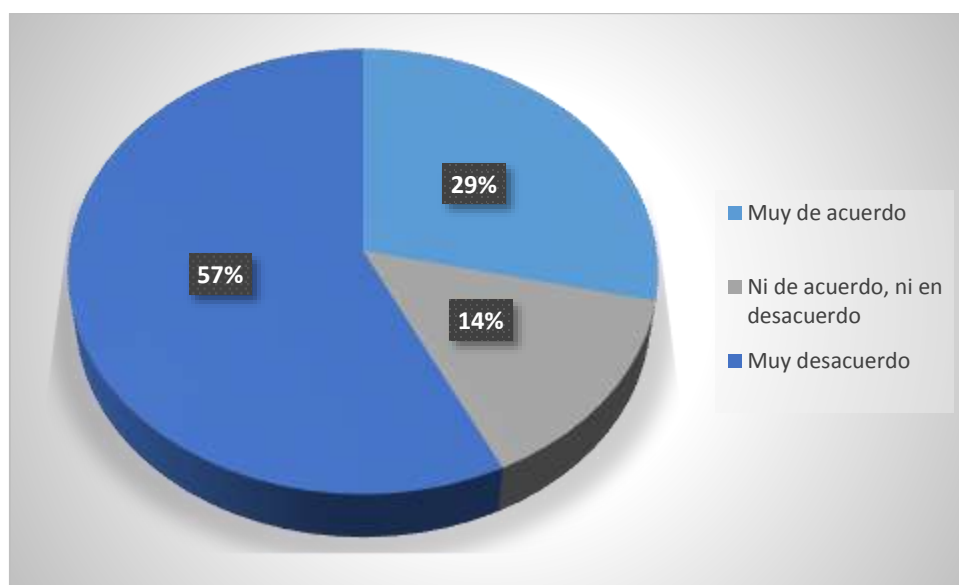
**Interpretación:** El 100% de los empleados encuestados no conocen la misión ni visión del restaurante rincón de la menestra de “LAS PARRILLAS S. A.”.

2.- ¿Conoce el manual de funciones y procedimientos para las actividades que realiza dentro del restaurante?

Tabla 5  
*Análisis pregunta 2*

Alternativas	Frecuencia	Total
Muy de acuerdo	2	28,57%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	14,29%
Muy desacuerdo	4	57,14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Resultado de la investigación



*Figura 2* Conoce el manual de funciones y procedimientos

**Interpretación:** Del total encuestados el 28,57% de los empleados si conoce el manual de funciones y procedimientos y también creen que es de ayuda para realizar las funciones que le corresponden, el 57% de los empleados del restaurante no lo conoce pero si creen que sería de ayuda y un 14,29% no le da importancia al manual de funciones.

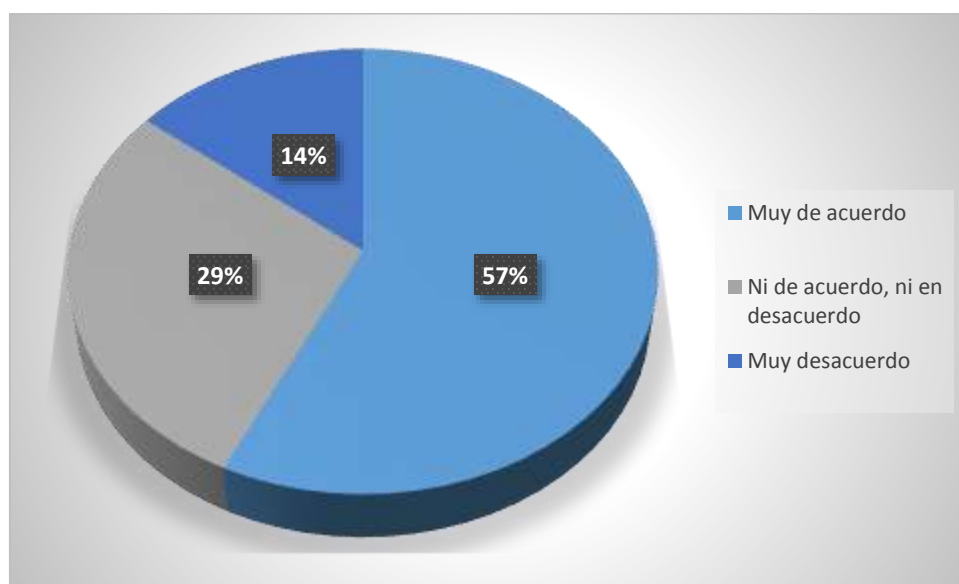
3.- ¿Considera necesario la implementación de un organigrama dentro del restaurante?

Tabla 6

*Análisis pregunta 3*

Alternativas	Frecuencia	Total
Muy de acuerdo	4	57,14%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	28,57%
Muy desacuerdo	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Resultado de la investigación



*Figura 3:* Considera necesario la implementación de un organigrama.

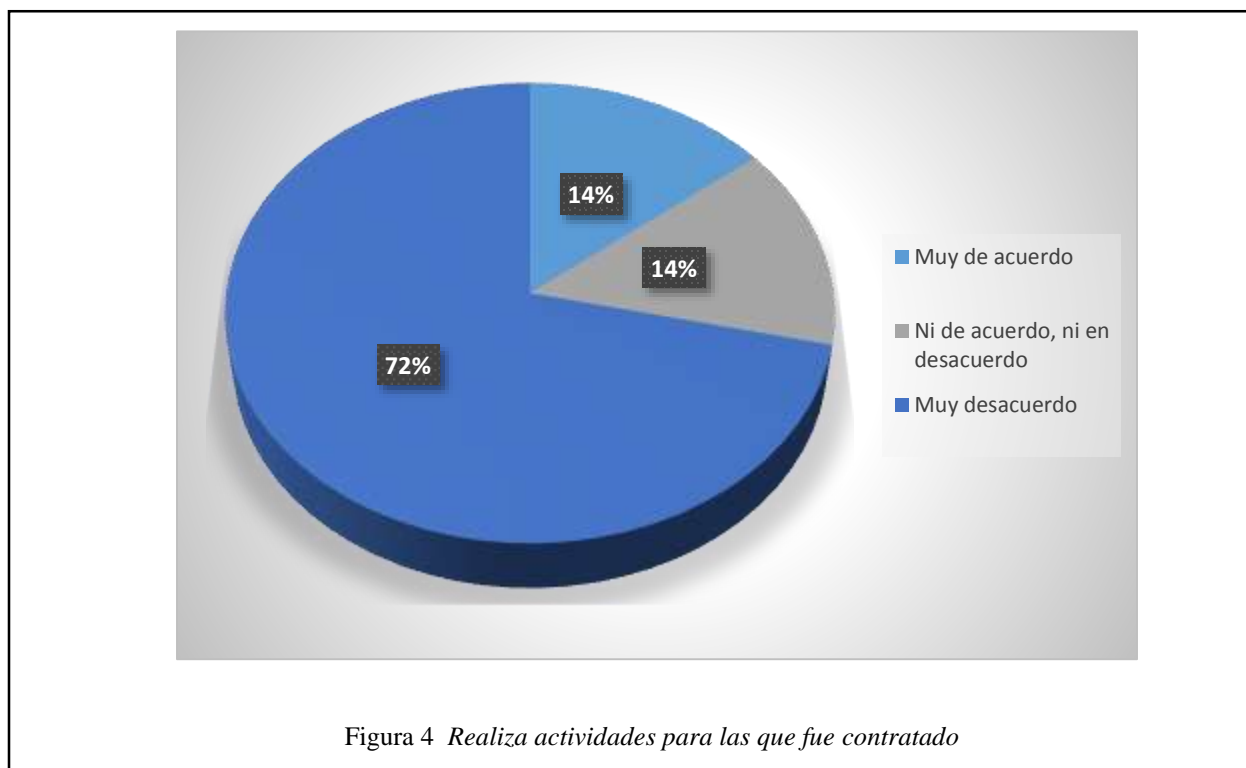
**Interpretación:** El 57,14% de los empleados del restaurante consideran que si es necesaria la implementación de un organigrama, el 14,29% considera que no es necesario un organigrama dentro del restaurante, mientras que un 28,57% no le da importancia al tema.

4.- ¿Considera que usted realiza actividades para las que fue contratado?

Tabla 7  
*Análisis pregunta 4*

Alternativas	Frecuencia	Total
Muy de acuerdo	1	14,29%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	14,29%
Muy desacuerdo	5	71,43%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Resultado de la investigación



**Interpretación:** Del total de empleados encuestados el 71,43% no realiza actividades para las que fue contratado, el 14,29% de los empleados considera que no realizan actividades para las que fueron contratados y el 14,29% no le da importancia al tema.

5.- ¿Se suele delegar al personal actividades que no le corresponde?

Tabla 8  
Análisis pregunta 5

Alternativas	Frecuencia	Total
Muy de acuerdo	5	71,43%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	14,29%
Muy desacuerdo	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

Nota: Resultado de la investigación

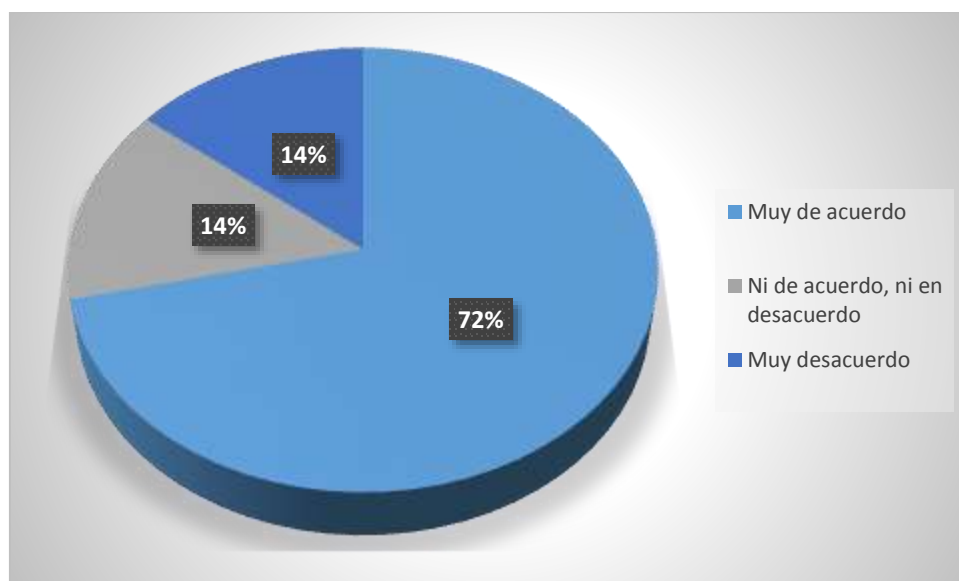


Figura 5 Se suele delegar al personal actividades que no le corresponde

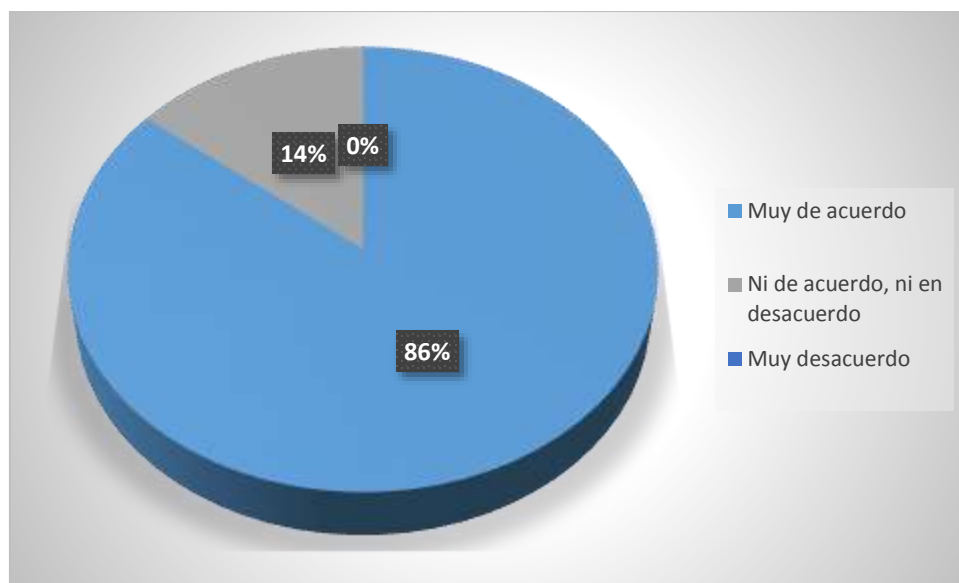
**Interpretación:** El 71,43% de los empleados respondieron que si se suelen delegar funciones que nos les corresponden, el 14,29% de los encuestados respondió que no se delegan funciones que no sean las que le correspondan y el 14,29% no le da importancia al tema.

6.- ¿Al diseñar un sistema de control interno contribuimos a reducir las debilidades de control interno?

Tabla 9  
*Análisis pregunta 6*

Alternativas	Frecuencia	Total
Muy de acuerdo	6	85,71%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	14,29%
Muy desacuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Resultado de la investigación



*Figura 6* Considera que se genera desperdicio de alimentos al preparar una comida

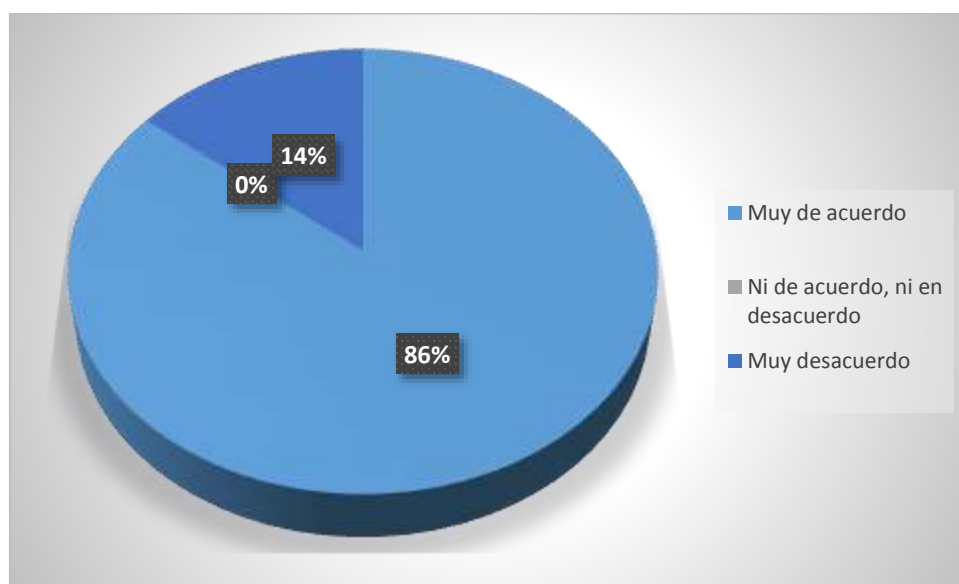
**Interpretación:** El 86% de los empleados encuestados respondieron que si se podrán corregir las debilidades del control interno, el 14,29 % de estos consideran que no es importante el tema.

7.- ¿Considera necesario un diseño de sistema de control interno?

Tabla 10  
*Análisis pregunta 7*

Alternativas	Frecuencia	Total
Muy de acuerdo	6	85,71%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0,00%
Muy desacuerdo	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* Resultado de la investigación



*Figura 7* Considera necesario un diseño de sistema de control interno

**Interpretación:** Del total encuestados el 86% de los empleados si considera necesario un diseño de sistema de control interno para el restaurante, el 14,29% de los empleados no considera necesario la implementación de este diseño.

### **3.5.2. Análisis general de las encuestas**

Una vez concluida la encuesta, se procedió a realizar el análisis e interpretación de las preguntas formuladas. De acuerdo a la información recopilada por parte de los empleados del restaurante se obtiene los siguientes resultados:

- El restaurante “La Parrilla.” necesita darle a conocer a sus empleados un Manual de Funciones y un Manual de Procedimientos para que estos puedan realizar las actividades que les compete de mejor manera
- No existe un organigrama de la estructura administrativa del negocio, la cual es necesaria para tener una mejor perspectiva de la organización. También existen desperdicios de alimentos derivados de la preparación de las comidas que se deben de corregir, por ello es necesario diseñar un sistema de control interno adaptado a las circunstancias y realidades del negocio.

En conclusión la encuesta realizada permitió cumplir con el objetivo propuesto, se conoció a fondo la problemática que presenta el restaurante rincón de la menestra de La Parrilla lo que permitirá dar solución al problema en el presente trabajo de investigación al elaborar la propuesta.

### **3.5.3. Entrevista**

“Es una técnica directa e interactiva de recolección de datos, con una intencionalidad y un objetivo implícito dado por la investigación” (Arango, 2012).

La entrevista fue la técnica que se empleó para obtener información, fue de forma directa con preguntas preparadas, con el objetivo de conocer de cerca la problemática del restaurante, respecto a los desperdicios de insumos. La entrevista se realizó al propietario del restaurante.



#### **3.5.4. Análisis general de la entrevista**

La entrevista realizada al propietario del restaurante tuvo como objetivo conocer los problemas que presentan actualmente el restaurante, lo cual nos confirmó que si es necesario realizar un diseño de sistema de control interno, debido a la falta de un manual de funciones necesario para los empleados y la organización del personal no es la adecuada. Además, el desperdicio de alimentos genera una pérdida económica para el restaurante, que se debe de disminuir. Otro problema presentado fue el alto precio de ciertos alimentos debido a que se compra menos y en consecuencia se prepara menos comida por lo tanto se venden menos platos.

## Capítulo 4

### 4. Propuesta

#### 4.1. Tema de la propuesta

Manual de control interno administrativo para el restaurante Las Parrillas.

#### 4.2. Introducción

En la actualidad el restaurante Las Parrillas, no cuenta con un manual de funciones, políticas y procedimientos, que le sirva de guía para el desarrollo correcto de las actividades en el área de estudio. La problemática consiste que las áreas del negocio no están bien organizadas y las funciones no se encuentran bien definidas, para el personal del restaurante, lo que ha presentado atrasos en la preparación de las comidas lo cual tiene como resultado impactos negativos en el desempeño del objeto de estudio.

#### 4.3. Objetivos de la propuesta

##### 4.3.1. Objetivo General.

- Fortalecer las funciones, políticas y procedimientos del restaurante Las Parrillas.

##### 4.3.2. Objetivo Específicos.

- Establecer las funciones del personal del restaurante Las Parrillas.
- Definir políticas de comunicación en el restaurante Las Parrillas.
- Definir de manera clara y precisa los procesos y procedimientos del área en el restaurante Las Parrillas.

#### 4.4. Justificación de la propuesta

La propuesta fue desarrollada en el restaurante Las Parrillas, ubicado en la ciudad de Guayaquil en el sector del Guasmo Central Norte Cooperativa 25 de Enero Mz.144 S.1, después de valorar y calificar la situación en el área de estudio, se diseñará un manual de funciones,

políticas y procedimientos para el restaurante La Parrilla, lo cual permitirá contribuir a los objetivos del propietario.

#### **4.5. Desarrollo de la propuesta**

De acuerdo a Gómez (2015) en su trabajo de investigación indicó:

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

El presente trabajo de investigación diseñará un manual para el área de estudio el cual estará conformado de la siguiente manera

---

# RESTAURANTE LAS PARRILLAS

---

## **Manual de Políticas, Funciones y Procedimientos de Control Interno para el área administrativa**

### **Áreas Relacionadas:**


- Administrativa
- Operativa


### **Elaborado por:**


- Cruz Barahona Tomas Alberto
- Chiriguayo Gómez dolores mercedes


**Julio, 2017**

**Guayaquil – Ecuador**


	<b>GENERALIDADES</b>	<b>Código: PA-001</b>
		<b>Páginas: 1- 12</b>
<p><b>Introducción</b></p> <p>Este manual pretende ser una guía para el personal administrativo y operativo del restaurante Las Parrillas. En su contenido podremos observar los aspectos más esenciales para poder utilizar de una manera muy fácil. Se establecerán políticas, funciones, responsabilidades y sanciones administrativas.</p> <p><b>Objetivo del manual</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar las actividades laborales dentro del restaurante La Parrilla, para obtener los lineamientos correctos que garanticen la óptima administración del negocio.</li> </ul> <p><b>Alcance del manual</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El presente manual tiene como alcance a todo el personal administrativo y operativo del restaurante La Parrilla.</li> <li>• El presente manual contiene una serie de procedimientos que permitirán a las áreas operativas del proceso conocer las tareas y responsabilidades a su cargo.</li> <li>• Las disposiciones contenidas en este manual son de aplicación obligatoria, por lo que el encargado del área de administración de procesos deberán observarlas en la ejecución de sus trabajos, sin embargo los procedimientos pueden ser aplicados y ajustados de acuerdo a las necesidades presentadas.</li> </ul> <p><b>Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La socialización y la respectiva aplicación del presente manual será responsabilidad del administrador actual del restaurante La Parrilla, el cual aplicará normas correctivas y sancionadoras a los colaboradores.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b> Cruz - Chiriguayo	<b>Aprobado por:</b>	<b>Vigencia:</b> Julio, 2017


	<b>MANUAL DE POLITICAS</b>	<b>Código: PA-001</b>
		<b>Páginas: 2- 12</b>
<p style="text-align: center;"><b>Política de Compras</b></p> <p>La presente política permitirá determinar cuáles serán las condiciones, los plazos de pago, y los proveedores que tendrá el restaurante Las Parrillas, entre otros criterios, que serán aplicados al momento en que la organización proceda a la adquisición de productos para sus operaciones habituales. Los principales procesos a realizar en la gestión de compras son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un presupuesto antes de realizar la adquisición de alimentos.</li> <li>• Analizar si se acepta o no una nueva lista de precios</li> <li>• La socialización y la respectiva aplicación del presente manual será responsabilidad del administrador actual del restaurante La Parrilla, el cual aplicará normas correctivas y sancionadoras a los colaboradores.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b> Cruz - Chiriguayo	<b>Aprobado por:</b>	<b>Vigencia:</b> Julio, 2017


	<b>MANUAL DE POLITICAS</b>	<b>Código: PA-001</b>
		<b>Páginas: 3- 12</b>
<p><b>Política de atención de clientes</b></p> <p>La satisfacción de nuestros clientes es un factor importante dentro del desarrollo de las actividades en el restaurante Las Parrillas, nuestra política de atención al cliente consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer una atención al cliente y un servicio amable y personalizado.</li> <li>• Tener siempre presente los consejos que nos dan nuestros clientes.</li> <li>• Dar información clara y eficaz a cada uno de nuestros clientes.</li> <li>• Atender y responder las solicitudes de los clientes. Tomar su pedido con paciencia y entregarle los alimentos en el menor tiempo posible.</li> <li>• Mostrarles el lugar con cortesía y esperar que elijan donde desean comer.</li> <li>• Brindarles el menú y responder a cualquier pregunta que tengan respecto a la comida del día.</li> <li>• Prohibido discutir o contradecir al cliente. En situaciones críticas solicitar al dueño que intervenga.</li> </ul> <p><b>Política de Cobro.</b></p> <p>En el restaurante las Parrillas la política de cobro consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo cliente que ingrese a consumir alimentos del menú del día debe cancelar antes de consumirlos.</li> <li>• El cobro se realizará en efectivo.</li> <li>• No se aceptarán billetes de denominación de 50 y 100 dólares.</li> <li>• No se aceptarán monedas y billetes que presente deterioro (oxidados, rotos y remendados con cinta adhesiva).</li> <li>• Billetes falsos serán perforados en el momento en presencia de la persona que lo trae.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b> Cruz - Chiriguayo	<b>Aprobado por:</b>	<b>Vigencia:</b> Julio, 2017


	<b>MANUAL DE POLITICAS</b>	<b>Código: PA-001</b>
		<b>Páginas: 4- 12</b>
<p style="text-align: center;"><b>Política de calidad</b></p> <p>El restaurante Las Parrillas manifiesta abiertamente su intención de ofrecer un servicio competitivo a todos sus clientes con objetivo es alcanzar la satisfacción esperada por los clientes del establecimiento, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de alimentos con productos frescos.</li> <li>• Limpieza de las instalaciones (área de consumo y preparación de alimentos).</li> <li>• Correcta iluminación y ventilación del sitio.</li> <li>• Instalaciones en buenas condiciones.</li> <li>• Mantenimiento mensual de las instalaciones (zona de preparación de alimentos, sistema eléctrico, sistema de ventilación, baterías sanitarias, entre otros)</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Política de Funcionamiento</b></p> <p>El restaurante Las Parrillas con el objetivo de realizar sus operaciones de manera interrumpida deberá poseer los siguientes permisos habilitantes al día:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tasa por servicios contra incendios con R.U.C además poseer en el local comercial un extintor de 10 lbs. de polvo químico seco PQS (ABC), uno por cada 50 m2, debe de instalarse a una altura de 1.53 mts. del piso al soporte, debidamente señalizados ya sea del tipo reflectivo o foto luminiscente.</li> <li>2. Permiso de funcionamiento para locales comerciales (Tasa de Habilitación), el cual lo podrá solicitar a través de la página web.</li> <li>3. Permiso de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria otorgado por el ministerio de salud publica</li> </ol>		
<b>Elaborado por:</b> Cruz - Chiriguayo	<b>Aprobado por:</b>	<b>Vigencia:</b> Julio, 2017


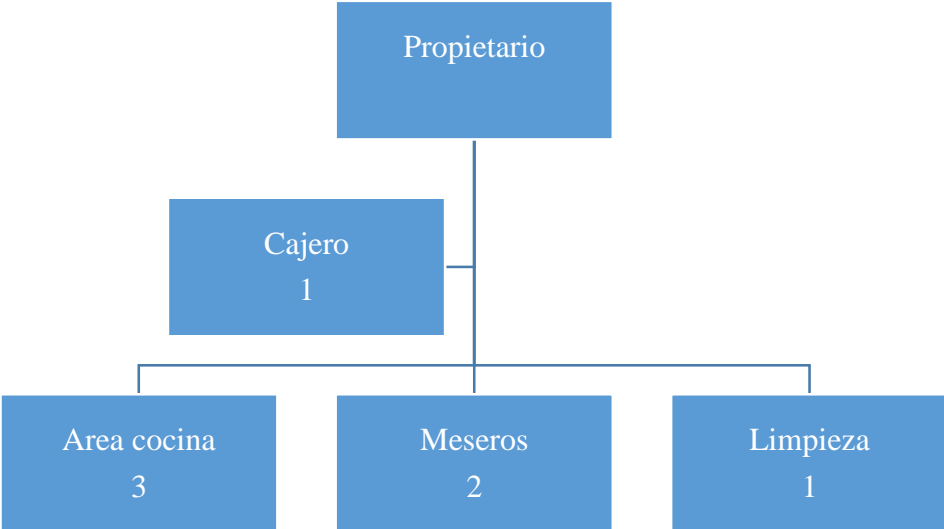



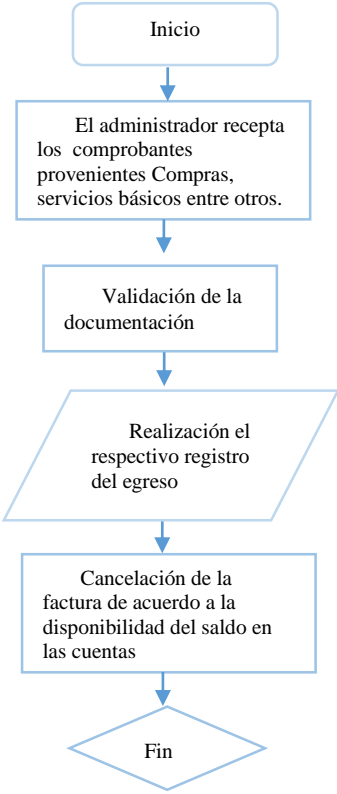
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Código: PA-001</b>
		<b>Páginas: 5- 12</b>
<p><b>Funciones generales de trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El horario de ingreso a laborar es de las 16:00 am y salida a las 23:00 pm.</li> <li>• Los empleados deberán asistir: <ul style="list-style-type: none"> <li>Propietario/Adm./Cajero, pantalón azul tipo blue jean y camisa color amarilla.</li> <li>Cocinero, pantalón azul tipo blue jean y camisa color verde.</li> <li>Mesero, pantalón azul tipo blue jean y camisa color azul.</li> <li>Limpieza, pantalón azul tipo blue jean y camisa color rojo.</li> </ul> </li> <li>• No podrán ingresar a laborar empleados bajo los efectos del alcohol.</li> <li>• Todo permiso deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, adjunto los certificados correspondientes.</li> </ul> <p><b>Cargo: Propietario/Administrador/ Cajero</b></p> <p>Edad entre 25 y los 60 años.</p> <p>Sexo indistinto.</p> <p>Estado Civil indistinto.</p> <p>Ingreso mensual entre \$600.00 a \$800.00</p> <p>Disponibilidad de tiempo completo para con Restaurante Las Parrillas.</p> <p>Las funciones que les corresponde al administrador de acuerdo a la naturaleza de su cargo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa y verifica los movimientos y registros de ingresos y gastos.</li> <li>• Tramita órdenes de servicio de mantenimiento y reparaciones necesarias en la dependencia.</li> <li>• Vela por el cumplimiento de la normativa legal vigente que rige a los restaurantes en la ciudad de Guayaquil.</li> <li>• Organiza la producción de alimentos.</li> <li>• Lleva el control y administra los fondos de caja.</li> <li>• Realiza cualquier otra tarea a fin a sus funciones.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b> Cruz - Chiriguayo	<b>Aprobado por:</b>	<b>Vigencia:</b> Julio, 2017


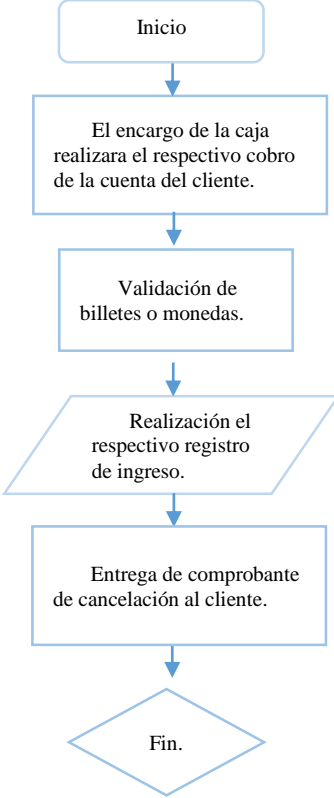
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Código: PA-001</b>
		<b>Páginas: 6- 12</b>
<p><b>Cargo: Cocineros</b></p> <p>Edad entre 18 en adelante.</p> <p>Sexo indistinto.</p> <p>Estado Civil indistinto.</p> <p>Ingreso mensual de \$375.00 mas comisiones.</p> <p>Las funciones que les corresponde a los cocineros de acuerdo a la naturaleza de su cargo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborará y terminará los platos específicos que es responsable, poniendo esmero en la presentación y montaje de las piezas solicitadas.</li> <li>• Participará en el control de aprovisionamiento, conservación y almacenamiento de mercancías.</li> <li>• Realizará la preparación, aderezo y presentación de platos utilizando las técnicas más idóneas.</li> <li>• Colaborará en los pedidos y conservación de materias primas y productos de uso en la cocina.</li> <li>• Colabora en el montaje, servicio y desmontaje de bufetes.</li> <li>• Revisa y controla el material de uso en la cocina, comunicando cualquier incidencia al respecto.</li> <li>• Colabora en la planificación de menús y cartas.</li> <li>• Colabora en la gestión de stock de inventarios.</li> <li>• Controla y cuida de la conservación y aprovechamiento de los productos puestos a su disposición.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b> Cruz - Chiriguayo	<b>Aprobado por:</b>	<b>Vigencia:</b> Julio, 2017


	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Código: PA-001</b>
		<b>Páginas: 7- 12</b>
<p><b>Cargo: Meseros</b></p> <p>Edad entre 18 en adelante.</p> <p>Sexo indistinto.</p> <p>Estado Civil indistinto.</p> <p>Ingreso mensual de \$375.00 más comisiones.</p> <p>Las funciones que les corresponde a los meseros de acuerdo a la naturaleza de su cargo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender las solicitudes de los clientes, servir alimentos y bebidas.</li> <li>• Realizar el adecuado montaje de las mesas.</li> <li>• Tener conocimiento de los platillos del menú.</li> <li>• Servir los alimentos en la mesa del cliente.</li> <li>• Recoger los platos sucios.</li> <li>• Acompañar al cliente al momento de retirarse del restaurante.</li> <li>• Observar que los clientes no olviden ningún objeto y hacer su respectiva devolución.</li> <li>• Realizar limpieza de las mesas, estaciones de servicio, ceniceros, etc.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b> Cruz - Chiriguayo	<b>Aprobado por:</b>	<b>Vigencia:</b> Julio, 2017

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Código: PA-001</b>
		<b>Páginas: 8- 12</b>
<p><b>Cargo: Personal de limpieza</b></p> <p>Edad entre 18 en adelante.</p> <p>Sexo indistinto.</p> <p>Estado Civil indistinto.</p> <p>Ingreso mensual de \$375.00 más propinas.</p> <p>Las funciones que les corresponde a los cocineros de acuerdo a la naturaleza de su cargo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por que las instalaciones de la empresa se encuentren en perfecto estado de orden y limpieza.</li> <li>• Velar por el buen funcionamiento de los baños y comedor con la finalidad de brindar un ambiente estable y seguro a todos los clientes y personal que labora en la empresa.</li> <li>• Velar por reparaciones o trabajos de mantenimiento a ser ejecutado en las instalaciones en el restaurante.</li> <li>• Asegurar la realización de los procesos de mantenimiento.</li> <li>• Elaboración de listado de los productos e instrumentos necesarios para el mantenimiento del restaurante, para que le permitan tener mayor organización y control en sus funciones.</li> </ul>		
<b>Elaborado por: Cruz - Chiriguayo</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Vigencia: Julio, 2017</b>

	<b>ORGANIGRAMA</b>	<b>Código: PA-001</b>
	<b>ESTRUCTURAL</b>	<b>Páginas: 9- 12</b>
<p>Con el objetivo de establecer un orden jerárquico dentro del restaurante Las Parrillas, se establece los siguientes niveles de autoridad.</p> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  <pre> graph TD     Propietario[Propietario] --- Cajero[Cajero 1]     Cajero --- AreaCocina[Area cocina 3]     Cajero --- Meseros[Meseros 2]     Cajero --- Limpieza[Limpieza 1] </pre> </div>		
<b>Elaborado por:</b> Cruz - Chiriguayo	<b>Aprobado por:</b>	<b>Vigencia:</b> Julio, 2017

	<b>FLUJO DE PROCESOS</b>	<b>Código: PA-001</b>
		<b>Páginas: 10- 12</b>
<p><b>Flujo de pago a proveedores, servicios básicos, nómina entre otros.</b></p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[El administrador receipta los comprobantes provenientes Compras, servicios básicos entre otros.]     A --&gt; B[Validación de la documentación]     B --&gt; C[/Realización el respectivo registro del egreso/]     C --&gt; D[Cancelación de la factura de acuerdo a la disponibilidad del saldo en las cuentas]     D --&gt; Fin{Fin} </pre> </div>		
<b>Elaborado por:</b> Cruz - Chiriguayo	<b>Aprobado por:</b>	<b>Vigencia:</b> Julio, 2017

	<b>FLUJO DE PROCESOS</b>	<b>Código: PA-001</b>
		<b>Páginas: 11- 12</b>
<p><b>Flujo de cobro a clientes</b></p>  <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Encargo[El encargo de la caja realizara el respectivo cobro de la cuenta del cliente.]     Encargo --&gt; Validacion[Validación de billetes o monedas.]     Validacion --&gt; Registro[/Realización el respectivo registro de ingreso./]     Registro --&gt; Entrega[Entrega de comprobante de cancelación al cliente.]     Entrega --&gt; Fin{Fin.} </pre>		
<p><b>Elaborado por:</b> Cruz - Chiriguayo</p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>	<p><b>Vigencia:</b> Julio, 2017</p>

	<b>SANCIONES</b>  <b>ADMINISTRATIVAS</b>	<b>Código: PA-001</b>
		<b>Páginas: 12- 12</b>
<p>A las personas que labora dentro del restaurante Las Parrillas y las cuales incumplan los procedimientos y políticas establecidos en el presente manual se les aplicara las siguientes sanciones administrativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al empleado que por primera vez incumplan uno de los lineamientos establecidos en el presente reglamento se le procederá a sancionar con una llamada de atención verbal, dejando constancia por escrito.</li> <li>• Al empleado que por segunda ocasión incumplan uno de los lineamientos establecidos en el presente reglamento se le procederá a sancionar por escrito. Dejando una copia en su expediente.</li> <li>• Al empleado que por tercera vez incumplan uno de los lineamientos establecidos en el presente reglamento se le procederá a sancionar con una multa equivalente 5% del sueldo, respetando los lineamientos establecidos en el código de trabajo del Ecuador.</li> <li>• Al empleado que por cuarta ocasión incumplan uno de los lineamientos establecidos en el presente reglamento, se procederá a sancionar o agradecer sus servicios.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b> Cruz - Chiriguayo	<b>Aprobado por:</b>	<b>Vigencia:</b> Julio, 2017



## 4.6. Resumen Costo-Beneficio

### 4.6.1. Resumen Beneficio Cualitativo

Tabla 11

*Resumen Beneficio cualitativo*

Indicador	Análisis costo-beneficio cualitativo	
	Administración	Grupo afectado Propietario
Segregación de funciones y responsabilidades.	Positivo	
Disponibilidad de información.		Positivo
Control de los procedimientos.	Positivo	
Mejoramiento de gestión operativa del restaurante	Positivo	
Respaldo de la calidad de información procesada.	Positivo	
Comparaciones entre mes actual y anterior.		Propietario
Motivación por las actividades que realizan en el departamento de contabilidad	Positivo	

*Nota:* Resultado de la investigación

La tabla 11 Costo beneficio – cualitativo muestra los diferentes impactos positivos que tendría la propuesta en el área de estudio. Para la cual hemos considerado el área de administración y al propietario las cuales son las principales áreas afectados por el problema de investigación.

#### 4.6.2. Costo beneficio cuantitativo

Tabla 12

*Costo Cuantitativo*

Análisis del costo-beneficio cuantitativo- restaurante Las Parrillas 2017			
Detalle de costos	Costos	Detalle de beneficios	Beneficios económicos (Mensuales)
Computadora	\$ 20	Ahorro de tiempo en procesos del restaurante	\$ 305
Suministros de oficina	\$ 15		
Gastos de transporte	\$ 20		
Gasto de alimentación	\$ 30		
Capacitación personal	\$ 80		
Total costos	\$ 165	Total de beneficios	\$ 305

*Nota:* Resultado de la investigación

La tabla 12 muestra de manera detallada en la columna de la izquierda de los costos en los cuales se debe incurrir para la elaboración de la propuesta del presente trabajo de investigación, en la columna de la derecha se muestra el beneficio económico que se obtendrá de manera mensual al mejorar las actividades en el restaurante en La Parrilla. De acuerdo al criterio y experiencia del autor se consideró un ahorro mensual del 10% de los sueldos. Los sueldos del personal del restaurante están conformados de la siguiente manera:

Tabla 13

*Sueldo del personal del restaurante.*

Nº	Cargo	Sueldo	Total
1	Cajero	\$ 800.00	\$ 800.00
3	Cocinero	\$ 375.00	\$ 1,125.00
2	Mesero	\$ 375.00	\$ 750.00
1	Limpieza	\$ 375.00	\$ 375.00
Total			\$3,050.00

*Nota:* Resultado de la investigación**4.6.3. Resumen beneficio total**

Tabla 14

*Beneficio total*

Descripción	Total
Costo elaboración del manual	\$ 165.00
Beneficios obtenidos por la aplicación de la propuesta	\$ 305.00
<b>Total de Beneficio</b>	<b>\$ 140.00</b>

*Nota:* Resultado de la investigación

En la tabla 14 se puede observar el detalle de los costos y benéficos de la propuesta en las cuales podemos observar un beneficio mensual para el restaurante La Parrilla de \$ 140.00 recordemos que la empresa solo incurrirá una vez en el costo de elaboración manual de procesos administrativos para el departamento contable.

## 4.7. Información financiera

### 4.7.1. Información de ingresos, gastos fijos, costos, depreciación e inventarios

Tabla 15

#### Ingresos

Menú	P.Venta	Und.	Ingreso Diario	Ingreso Mensual
Arroz con menestra con carne de chanco	2,50	30	75,00	2.250,00
Arroz con menestra con carne de res	2,00	20	40,00	1.200,00
Arroz con menestra con pollo	2,00	20	40,00	1.200,00
Arroz con menestra con chorizo	2,00	15	30,00	900,00
Arroz con seco de pollo	2,00	20	40,00	1.200,00
Choclos asados	1,00	20	20,00	600,00
Chuzos cuencanos con salsa	1,50	25	37,50	1.125,00
Alas de pollo	1,50	20	30,00	900,00
Bebidas	0,75	80	60,00	1.800,00
<b>Total Ingresos</b>		<b>250</b>	<b>372,50</b>	<b>11.175,00</b>

*Nota:* Resultado de la investigación

Tabla 16

#### Gastos Fijos

Concepto	Valor Diario	Valor Mensual
Arriendo	0,00	0,00
Sueldos	101,67	3.050,00
Energía Eléctrica	1,33	40,00
Agua Potable	0,33	10,00
Internet Y Cable	1,33	40,00
<b>Totales Gastos</b>	<b>104,67</b>	<b>3.140,00</b>

*Nota:* Resultado de la investigación

Tabla 17

*Depreciación de activos*

Activos	Valor	Dep. Anual	Dep. Mensual	Dep. Diario
Cocina Industrial	500,00	166,67	13,89	0,46
8 Mesas Pasticas	320,00	106,67	8,89	0,30
32 Sillas	320,00	106,67	8,89	0,30
Enfriador	800,00	160,00	13,33	0,44
Congelador	600,00	120,00	10,00	0,33
Total Activo	2.540,00	660,00	55,00	1,83

*Nota:* Propiedad, planta y equipo del restaurante "Las Parrillas"

Tabla 18

*Inventarios de materia prima e insumos*

Inventarios de Materia prima e Insumos	Cant.	Costo Unitario	Consumo Diario	Consumo Mensual
Arroz Lbs.	27	0,32	8,64	103,68
Frejol Lbs.	5	2,80	14,00	168,00
Condimentos	2	2,00	4,00	48,00
Choclos Unds.	20	0,25	5,00	60,00
Chorizo Lbs.	9	1,60	14,40	172,80
Carne Lbs.	8	3,00	24,00	288,00
Pollo Lbs.	8	0,95	7,60	91,20
Chanco Lbs.	8	3,50	28,00	336,00
Bebidas Jaba 24 Unds.	80	0,25	20,00	240,00
Total Costos			125,64	1.507,68

#### 4.7.2. Punto de equilibrio.

Tabla 19

*Punto de equilibrios en productos*

Menu	Und.	P.Vta.	Costo Unitario	MC	% Participación	MC Ponderado	PE (UF)	PE (UM)
Arroz con menestra con carne de chancho	30	2,50		2,50	12,00%	0,30	253	632,21
Arroz con menestra con carne de res	20	2,00		2,00	8,00%	0,16	169	337,18
Arroz con menestra con pollo	20	2,00		2,00	8,00%	0,16	169	337,18
Arroz con menestra con chorizo	15	2,00		2,00	6,00%	0,12	126	252,89
Arroz con seco de pollo	20	2,00		2,00	8,00%	0,16	169	337,18
Choclos asados	20	1,00		1,00	8,00%	0,08	169	168,59
Chuzos cuencanos con salsa	25	1,50		1,50	10,00%	0,15	211	316,11
Alas de pollo	20	1,50		1,50	8,00%	0,12	169	252,89
Bebidas	80	0,75		0,75	32,00%	0,24	674	505,77
Totales	250				100,00%	1,49	2107	3140,00

*Nota:* Resultado de la investigación

## 4.7.3. Estado de situación financiera



**Estado de Situación Financiera**  
**Restaurante "Las Parrillas"**

**Al 30 de Junio del 2017**

**Expresado en Dólares**

<b>Activos</b>		
<b>Activos Corrientes</b>		
Caja	1.000,00	
Bancos	3.500,00	
Inventarios de Materia Prima e Insumos	<u>1.507,68</u>	
<b>Total Activos Corrientes</b>		6.007,68
<b>Activos no Corrientes</b>		
Muebles y Enseres	2.540,00	
Depreciación Acumulada	<u>-330,00</u>	
<b>Total Activos no Corrientes</b>		<u>2.210,00</u>
		\$
<b>Total de Activos</b>		8.217,68
<b>Pasivos</b>		
<b>Pasivos Corrientes</b>		
Proveedores	<u>600,00</u>	
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	600,00	
<b>Total Pasivos</b>		600,00
<b>Patrimonio</b>		
Capital	1.145,36	
Utilidad del Ejercicio	<u>6.472,32</u>	
<b>Total Patrimonio</b>		<u>7.617,68</u>
		\$
<b>Total Pasivos + Patrimonio</b>		8.217,68

\_\_\_\_\_  
 Representante Legal

\_\_\_\_\_  
 Contador

\* Ver notas explicativas de los Estados Financieros

## 4.7.4. Estado de resultado integral



**Estado del Resultado Integral**  
**Restaurante "Las Parrillas"**  
**Al 30 de Junio del 2017**  
**Expresado en Dólares**

<b>Ingresos</b>		
Ventas	11.175,00	
Costo de Venta	<u>-1.507,68</u>	
Utilidad Bruta	9.667,32	
<b>Total Ingresos</b>		<b>\$ 9.667,32</b>
<b>Gastos</b>		
Sueldos y Salarios	3.050,00	
Energía Eléctrica	40,00	
Agua Potable	10,00	
Internet Y Cable	40,00	
Gastos de Depreciación	<u>55,00</u>	
<b>Total Gastos</b>		<b>\$ 3.195,00</b>
<b>Utilidad del Ejercicio</b>		<b>\$ 6.472,32</b>

---

 Representante Legal

---

 Contador

\* Ver notas explicativas de los Estados Financieros



## 4.7.5. Estado de situación proyectado



**Estado de Situación Financiera Proyectado**  
**Restaurante "Las Parrillas"**  
**Al 31 de Diciembre del 2017**  
**Expresado en Dólares**

<b>Activos</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
<b>Activos Corrientes</b>							
Caja	1.000,00	1.004,17	1.008,35	1.012,55	1.016,77	1.021,01	1.025,26
Bancos	3.500,00	3.514,58	3.529,23	3.543,93	3.558,70	3.573,53	3.588,42
Inventarios de Materia Prima e Insumos	1.507,68	1.513,96	1.520,27	1.526,60	1.532,97	1.539,35	1.545,77
<b>Total Activos Corrientes</b>	<b>\$6.007,68</b>	<b>\$ 6.032,71</b>	<b>\$6.057,85</b>	<b>\$6.083,09</b>	<b>\$6.108,44</b>	<b>\$ 6.133,89</b>	<b>\$6.159,45</b>
<b>Activos no Corrientes</b>							
Muebles y Enseres	2.540,00	2.550,58	2.561,21	2.571,88	2.582,60	2.593,36	2.604,17
Depreciación Acumulada	-330,00	-331,38	-332,76	-334,14	-335,53	-336,93	-338,34
<b>Total Activos no Corrientes</b>	<b>\$2.210,00</b>	<b>\$ 2.219,21</b>	<b>\$2.228,46</b>	<b>\$2.237,74</b>	<b>\$2.247,06</b>	<b>\$ 2.256,43</b>	<b>\$2.265,83</b>
<b>Total de Activos</b>	<b>\$8.217,68</b>	<b>\$ 8.251,92</b>	<b>\$8.286,30</b>	<b>\$8.320,83</b>	<b>\$8.355,50</b>	<b>\$ 8.390,31</b>	<b>\$8.425,27</b>
<b>Pasivos</b>							
<b>Pasivos Corrientes</b>							
Proveedores	600,00	602,50	605,01	607,53	610,06	612,60	615,16
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>\$ 600,00</b>	<b>\$ 602,50</b>	<b>\$ 605,01</b>	<b>\$ 607,53</b>	<b>\$ 610,06</b>	<b>\$ 612,60</b>	<b>\$ 615,16</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>\$ 600,00</b>	<b>\$ 602,50</b>	<b>\$ 605,01</b>	<b>\$ 607,53</b>	<b>\$ 610,06</b>	<b>\$ 612,60</b>	<b>\$ 615,16</b>
<b>Patrimonio</b>							
Capital	1.145,36	1.150,13	1.154,92	1.159,74	1.164,57	1.169,42	1.174,29
Utilidad del Ejercicio	6.472,32	6.499,29	6.526,37	6.553,56	6.580,87	6.608,29	6.635,82
<b>Total Patrimonio</b>	<b>\$7.617,68</b>	<b>\$ 7.649,42</b>	<b>\$7.681,29</b>	<b>\$7.713,30</b>	<b>\$7.745,44</b>	<b>\$ 7.777,71</b>	<b>\$7.810,12</b>
<b>Total Pasivos + Patrimonio</b>	<b>\$8.217,68</b>	<b>\$ 8.251,92</b>	<b>\$8.286,30</b>	<b>\$8.320,83</b>	<b>\$8.355,50</b>	<b>\$ 8.390,31</b>	<b>\$8.425,27</b>

## 4.7.6. Estado de resultado integral proyectado



**Estado del Resultado Integral Proyectado**  
**Restaurante "Las Parrillas"**  
**Al 31 de Diciembre del 2017**  
**Expresado en Dólares**

<b>Ingresos</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
Ventas	11.175,00	11.221,56	11.268,32	11.315,27	11.362,42	11.409,76	11.457,30
Costo de Venta	-1.507,68	-1.513,96	-1.520,27	-1.526,60	-1.532,97	-1.539,35	-1.545,77
Utilidad Bruta	9.667,32	9.707,60	9.748,05	9.788,67	9.829,45	9.870,41	9.911,53
<b>Total Ingresos</b>	\$ 9.667,32	\$ 9.707,60	\$ 9.748,05	\$ 9.788,67	\$ 9.829,45	\$ 9.870,41	\$ 9.911,53
<b>Gastos</b>							
Sueldos y Salarios	3.050,00	3.062,71	3.075,47	3.088,28	3.101,15	3.114,07	3.127,05
Energía Eléctrica	40,00	40,17	40,33	40,50	40,67	40,84	41,01
Agua Potable	10,00	10,04	10,08	10,13	10,17	10,21	10,25
Internet Y Cable	40,00	40,17	40,33	40,50	40,67	40,84	41,01
Gastos de Depreciación	55,00	55,23	55,46	55,69	55,92	56,16	56,39
<b>Total Gastos</b>	\$ 3.195,00	\$ 3.208,31	\$ 3.221,68	\$ 3.235,10	\$ 3.248,58	\$ 3.262,12	\$ 3.275,71
<b>Utilidad del Ejercicio</b>	\$ 6.472,32	\$ 6.499,29	\$ 6.526,37	\$ 6.553,56	\$ 6.580,87	\$ 6.608,29	\$ 6.635,82

\_\_\_\_\_  
Representante Legal

\_\_\_\_\_  
Contador

\* Ver notas explicativas de los Estados Financieros

Para la proyección del estado de situación financiera y el estado de resultado integral se tomó como referencia una tasa de inflación del 5% anual (0,00417 mensual).

## **4.8. Conclusiones y recomendaciones**

### **4.7.1. Conclusiones**

- Con el desarrollo del presente trabajo de investigación se comprueba que 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.
- El talento humano es un factor muy importante para el logro de los objetivos empresariales, restaurante La Parrilla deberá evaluar las capacidades de su personal.
- La segregación de funciones permite distribuir de manera correcta las actividades a realizar y garantizar la realización de las mismas.

#### **4.8.2. Recomendaciones**

- Para lograr los objetivos de la empresa es recomendable que la administración del restaurante Las Parrillas, considere el presente trabajo de investigación para mejorar la administración del mismo, con el propósito de contribuir a los objetivos como negocio de manera global.
- Elaborar y entregar al propietario informes de actividades y responsabilidades de cada, con el fin de obtener una perspectiva global del giro del negocio.
- Contratar una persona para encargarse de la caja chica y cobro a los clientes con el objetivo de independizar las funciones y evitar posibles debilidades más adelante

#### 4.9. Referencias Bibliográficas

- Aguilar, M. (22 de Febrero de 2012). *Slideshare*. Obtenido de Definición de control interno:  
<https://es.slideshare.net/miguelserrano5851127/curso-marco-integrado-de-control-interno-coso-2013-dr-miguel-aguilar-serrano-22feb2015>
- Arango, J. (23 de Febrero de 2012). *Slideshare*. Obtenido de Tecnicas de investigacion:  
<http://es.slideshare.net/jcarangoq72/tema-91-tcnicas-de-investigacin-entrevista-encuesta-y-observacin>
- Benavides, G. (Febrero de 2014). *Repositorio*. Obtenido de Manual de procedimientos administrativos y financieros para el restaurante y marisquería La Hueca del Sabor de la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi:  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2946/1/02%20ICA%20707%20TE SIS.pdf>
- Caregua, J., & Vergara, M. (Julio de 2016). *Diseño de un sistema de control interno para el restaurante "Don Jhonny"*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/>
- Castro, G. (2015). *La justificación de la investigación*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/29610410/Justificacion-de-la-Investigacion>
- Codó, L. (3 de Mayo de 2013). *Gestión Restaurantes*. Obtenido de El cuadro de control integral de un resturante: <http://www.gestionrestaurantes.com/el-cuadro-de-control-integral-de-un-restaurante/>
- Correa, C. (20 de Marzo de 2014). *Encuesta y entrevista estructurada*. Obtenido de [https://prezi.com/mn8vd8\\_\\_za9b/encuesta-y-entrevista-estructurada/](https://prezi.com/mn8vd8__za9b/encuesta-y-entrevista-estructurada/)
- Criollo, A. (24 de Agosto de 2012). *Justificación*. Obtenido de <http://andersoncriollo.blogspot.com/2012/08/justificacion.html>

- Cruz, J. (18 de Julio de 2013). *Proceso administrativo*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Delgado, S. (17 de Mayo de 2015). *Auditoria de Gestión*. Obtenido de <http://auditoriadegestioncoso1.blogspot.com/2015/05/coso-i.html>
- Escalona, T. (18 de Junio de 2013). *Tipos de metodología de la investigación*. Obtenido de <http://aprenderlyx.com/tipos-de-metodologia-de-investigacion/>
- Fajardo, M. (30 de mayo de 2012). *Diferencias entre cuestionario y encuesta*. Obtenido de <http://uvsfajardo.sld.cu/diferencia-entre-cuestionario-y-encuesta>
- Gardey, A., & Pérez, J. (2012). *Definición Planificación*. Obtenido de <http://definicion.de/planificacion/>
- Gómez, G. (11 de Noviembre de 2015). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- González, A. (4 de Septiembre de 2013). *El empresario*. Obtenido de La importancia del control interno en la empresa: <http://elempleado.mx/opinion/importancia-control-interno-empresa>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. México D.F: McGraw-Hill/ Interamericana S.A.
- Megias , J. (15 de Septiembre de 2013). *Javier Megias*. Obtenido de <http://javiermegias.com/blog/2013/09/15-ideas-generar-ingresos-recurrentes-modelo-de-negocio/>
- Méndez, C. (26 de Agosto de 2012). *Slideshare*. Obtenido de Justificación de la investigación: <https://es.slideshare.net/Skepper63/justificacin-de-la-investigacin-carlos-mndez>

- Moreno, E. (12 de Agosto de 2013). *Metodología de la investigación, pautas para hacer tesis*. . Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/concepto-de-diseno-de-investigacion.html>
- Muñoz, J. (5 de Junio de 2012). *Emuned*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/20/jlmc6.pdf>
- Muñoz, P. (30 de mayo de 2014). *Concepto de población y muestra estadística*. Obtenido de <https://prezi.com/xqbfk9xlciiq/concepto-de-poblacion-y-muestra-en-estadistica/>
- Pérez, J., & Merino, M. (2014). *Definición*. Obtenido de <http://definicion.de/restaurante/>
- Rodriguez, B. (Noviembre de 2012). *Slideshare*. Obtenido de Auditoria control interno: <https://es.slideshare.net/HENRYHHSS/auditoria-control-interno>
- Rodríguez, G. (21 de Junio de 2014). *Sistema de Control Interno*. Obtenido de <https://prezi.com/bfbtlqboef0d/sistema-de-control-interno-administrativo-y-cobtable/>
- Salazar, E., & Villamarín, S. (Junio de 2011). *Repositorio*. Obtenido de Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers cia ltda ubicada en la parroquia de Aláquez del cantón Latacunga, para el periodo económico 2011: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1434/1/T-UTC-2072.pdf>
- Solorzano, M. (6 de Noviembre de 2012). *Los costos y los gastos*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/masolc/los-costos-y-los-gastos-definicion-y-calsificacin>
- Tapia, C. (12 de Mayo de 2014). *Slideshare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/carlostapia9/cuestionario-34588211>
- Verdugo, W. (5 de Octubre de 2011). *Slideshare*. Obtenido de Slideshare: <http://es.slideshare.net/wenceslao/investigacion-descriptiva-5366924>
- Wigodski, J. (14 de Julio de 2010). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>



Zamorano, J. (2013). *La Hipótesis en la investigación*. México. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa4/n1/m9.html>