



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJA DEL RESTAURANTE EL OLIVAR – 24 HORAS DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2020”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Gestión Comercial

Autor:

Br. Anthony Fernando Oliva Rodriguez

Asesor:

Mg. Jocelyn Ruth Infante Linares

Trujillo - Perú

2021

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN EJECUTIVO	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Antecedentes del Restaurante El Olivar	10
1.2. Objetivos	15
1.2.1. Objetivo General.....	15
1.2.2. Objetivos Específicos.....	15
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	17
2.1 Sistema de gestión	18
2.2 Control Interno	18
2.3 Contabilidad	18
2.4 Facturación electrónica.....	19
2.5 Sistema de control interno	19
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	22
3.1 Descripción.....	22
3.2 Proceso interacción y cambio	22
3.3 Diagrama de procesos.....	26
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	29
4.1 Sistema contable.....	29
4.2 Rentabilidad.....	30
4.3 Encuestas	30
4.3.1 Población	30
4.3.2 La muestra.....	31
4.3.3 Encuestas	31
4.3.4 Tabulación	33
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMEDADIONES	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Costos y Gastos del Restaurante El Olivar	11
Tabla 2. Con que frecuencia visita el Restaurante El Olivar	33
Tabla 3. La carta que presentamos le parece variada	34
Tabla 4. El sabor de la comida le parece correcta.....	35
Tabla 5. La cantidad de comida le parece apropiado al precio.....	36
Tabla 6. Los colaboradores son amables y educados	37
Tabla 7. Los colaboradores son pacientes a la hora de atenderlos.....	38
Tabla 8. Considera que el servicio es rápido y eficaz	39
Tabla 9. Considera que los platos se elaboran en el tiempo correcto.....	40
Tabla 10. Considera que las instalaciones del local se encuentran limpias y ordenadas	41
Tabla 11. Se siente cómodo mientras espera por su pedido	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama del restaurante El Olivar - 24 Horas.....	13
Figura 2. Ubicación del restaurante El Oliva	13
Figura 3. Platos del restaurante El Olivar.....	14
Figura 4. Ciclo de Deming	20
Figura 5. Comanda escrita a mano	22
Figura 6. Comanda con platos pre-establecidos	23
Figura 7. Modelo de comanda digital categorías.....	24
Figura 8. Modelo de comanda digital sub-categorías.....	24
Figura 9. Modelo de comanda en caja.....	25
Figura 10. Modelo de comanda en caja - cuentas.....	25
Figura 11. Modelo de comanda en cocina.....	26
Figura 12. Modelo de comanda tradicional - manual.....	27
Figura 13. Modelo de proceso digital.....	28
Figura 14. Descarga de boletas para declarar impuesto	29
Figura 15. Descarga de facturas para declarar impuestos	29
Figura 16. Gráfico de incremento de ventas semestre II-2019.	30
Figura 17. Modelo de encuesta. Fuente: Restaurante El Olivar – 24 Horas.....	32
Figura 18. Gráfico de porcentaje de encuesta	33
Figura 19. Gráfico de encuestas en porcentaje.....	34
Figura 20. Gráfico de encuestas en porcentaje.....	35
Figura 21. Gráfico de encuestas en porcentajes.	36
Figura 22. Gráfico de encuesta en porcentaje.....	37
Figura 23. Gráfico de encuestas en porcentajes.	38
Figura 24. Gráfico de encuestas en porcentajes	39
Figura 25. Gráfico de encuestas en porcentaje.....	40
Figura 26. Gráfico de encuesta en porcentaje.....	41
Figura 27. Gráfica de encuestas en porcentaje.	42

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como propósito explicar el proceso de implementación del Sistema de Control Interno en el área de caja del Restaurante El Olivar en la ciudad de Trujillo, como medida de solución ante puntos críticos identificados en la gestión teniendo resultados satisfactorios y que ha permitido mejores ingresos.

Restaurante El Olivar – 24 Horas, es una empresa familiar trujillana que tiene ocho años en el mercado local y posicionado como un local único que brinda un servicio las 24 horas, los 7 días a la semana, lo cual le ha generado complicaciones a nivel de gestión interna, propio de toda empresa que comienza a crecer.

Un proceso administrativo se rige por cuatro pilares como son la planificación, organización, dirección y control, sobre los cuales se percibieron falencias dentro del sistema de caja, desde la toma de órdenes hasta el proceso de elaboración de platos.

Por lo tanto, con el fin de mejorar los procesos de toma de pedidos (comandas) para cocina y caja, se implementó un sistema de control interno de caja que permitiera facilitar los procesos y a la vez que se pueda acoplar dentro del sistema trabajo con los que la empresa ya contaba.

Para finalizar, se utilizó una metodología cualitativa basada en la toma de encuestas para medir la satisfacción del cliente, tres meses después de haber implementado el sistema de control. Se implementaron medidas correctivas que permitieron un crecimiento en las ventas de 7.5% en seis meses.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, J (2018). *Implantación de sistema de facturación electrónica en la empresa world duty free group Perú S.A.C.* Universidad San Ignacio De Loyola. Recuperado de:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3933/1/2018_Alfaro-Rodriguez.pdf
- Defontana (Febrero, 2019). *Lo que debes saber sobre la facturación electrónica en el Perú.*
Recuperado de: <https://www.defontana.com/pe/lo-debes-saber-sobre-la-facturacion-electronica-en-peru/>
- Diario Gestión (Mayo 19, 2019). *Los restaurantes peruanos suman 4,000 en el mundo, tenemos una oportunidad enorme.* Recuperado de:
<https://gestion.pe/economia/gaston-acurio-restaurantes-peruanos-suman-4-000-mundo-oportunidad-enorme-267345-noticia/?ref=gesr>
- Evaluandoerp.com (2021). *Sistemas de gestión ¿Qué es? Y ¿Cuántos tipos hay?.*
Recuperado de <https://www.evaluandoerp.com/software-erp/sistema-de-gestion/>
- Herrera, V. (Agosto, 2014). *Marco Conceptual del Control Interno.* Contraloría General de la República, Perú. Recuperado de:
https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Mclavel (mayo 10, 2017). *La increíble historia de la caja registrador.* Recuperado de:
<https://www.tillersystems.com/es/blog/la-increible-historia-de-la-caja-registradora/>
- Ramos Arata, J. (2014)-Perú: “El uso y aplicación de métodos de control de costos; manejo de almacenes y gestión operativa en cinco restaurantes de categoría en el distrito de San Isidro”.
- Saravia, N (2018). *Propuesta de un Sistema de Control de Alimentos y Bebidas y su Incidencia en la Gestión Empresarial de Restaurantes del Distrito de los Olivos –*

Lima Metropolitana, año 2016 – 2017. Tesis. Recuperado de:

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1466/SARAVIA%20GUZMA>

[N.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1466/SARAVIA%20GUZMA)

Scielo (2018). *El Control Interno y sus Herramientas de Aplicación*. Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

Stevens R. (Enero, 2020). *Sabes ene que consiste el sistema de control interno*. Recuperado

de:<https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/3625005-que-sistema-control-interno>