



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LOS
RESTAURANTES POLLERIAS DE LA CIUDAD DE
PIURA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE
GESTION DEL AÑO 2016.**

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

AUTORA

BACH. YANE SAGUMA CORREA

ASESORA

MGTR. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA

PIURA – PERÚ

2017

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LOS
RESTAURANTES POLLERIAS DE LA CIUDAD DE
PIURA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE
GESTION DEL AÑO 2016.**

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Mgtr. Donald Errol Savitzky Mendoza
Presidente

Mgtr. Jannyna Reto Gómez
Secretaria

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Miembro

Mgtr. María Fany Martínez Ordinola
Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme fuerza y sabiduría necesaria, para superar cada dificultad presentada en el camino y así poder cumplir cada una de las metas trazadas.

A la Mgtr. CPC. María Fany Martínez Ordinola, mi asesora de tesis, quien con su profesionalismo, experiencia y paciencia, me apoyo a lograr mi meta trazada la de concluir con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

A mi querido hermano Arturo, por su apoyo incondicional en todo momento, a mis queridos padres por enseñarme a luchar siempre.

A mis adorados hijos: Alejandra y Alonso que a pesar de su corta edad supieron apoyarme en todo momento.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar los Mecanismos de Control Interno en los Restaurantes Pollerías en la Ciudad de Piura y su Impacto en los Resultados de Gestión del año 2016. La investigación se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, transeccional, descriptivo, bibliográfico y documental. Se aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el mismo que fue previamente estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado a los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio, obteniéndose como principales resultados :La investigación determinó que los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura no cumplen en su totalidad con las normas de control Interno que son importantes para el funcionamiento de la empresa poniendo en peligro los resultados y decisiones. Finalmente se concluye que los Restaurantes Pollerías de nuestra ciudad hay una inadecuada aplicación de las normas de control interno lo que influye negativamente en la preparación de la información de registros contables y Estados Financieros.

Palabras Clave: Control Interno, Restaurantes, Gestión y Resultados.

ABSTRACT

The research was aimed to determine the internal control mechanisms in Restaurants Pollerías in the city of Piura and its impact on the results of the management of the year 2016. The research has been developed using a non-experimental design methodology, sectional, descriptive, bibliographic and documentary. The technique was applied in the survey through a questionnaire as an instrument of data collection, the same that was previously structured with questions related to research, applied to the owners, managers and/or legal representatives of the companies studied, obtaining as main results: the investigation determined that restaurants pollerías Piura city do not comply with the internal control standards that are important for the operation of the company putting in danger the results and decisions. Finally, it is concluded that: Restaurants Pollerías of our city, there is an inadequate implementation of internal control standards that negatively influences in the preparation of the information of accounting records and financial statements.

Key words: Internal Control, Restaurants, Management and Results.

Contenido	Pág.
TITULO	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	4
2.1 Antecedentes	4
2.1.1 Internacionales	4
2.1.2 Nacionales	6
2.1.3 Locales	7
2.2 Bases Teóricas	10
2.3 Marco Conceptual	59
III. HIPOTESIS	67
IV. METODOLOGÍA	68
4.1 Diseño de la investigación	68
4.2 Población y muestra	69
4.2.1 Población	69
4.2.2 Muestra	69
4.3 Técnicas e instrumentos.	71
4.3.1 Técnicas	71
4.3.2 Instrumentos	71
4.4 Operacionalización de Variables	72
4.5 Matriz de consistencia lógica	76
4.6 Plan de análisis	77
4.7 Principios Éticos de la investigación	77
V. RESULTADOS	78
5.1 Resultados	78
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1	78
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2	81
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3	85
5.1.4 Respecto al objetivo específico 4	109
5.2 Análisis de resultados	114
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1	114
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2	115
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3	116
5.2.4 Respecto al objetivo específico 4	121

VI. CONCLUSIONES.	123
6.1 Respecto al objetivo específico 1	123
6.2 Respecto al objetivo específico 2	124
6.3 Respecto al objetivo específico 3	125
6.4 Respecto al objetivo específico 4	127
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	128
7.1 Referencias bibliográficas	128
7.2 Anexos	129

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Edad del propietario y/o representante legal?	78
Tabla 2: Sexo del propietario y/o representante legal?	79
Tabla3: Grado de instrucción del propietario y/o representante legal?	79
Tabla 4: Profesión del propietario y/o representante legal?	80
Tabla 5: Estado Civil del propietario y/o representante legal?	80
Tabla 6: Experiencia en el rubro restaurantes?	81
Tabla 7: Constitución legal de la empresa?	81
Tabla 8: Régimen Tributario?	82
Tabla 9: Tiempo en el sector y rubro?	82
Tabla 10: Número de trabajadores?	83
Tabla 11: Número de trabajadores permanentes?	83
Tabla 12: Número de trabajadores eventuales?	84
Tabla 13: Número de trabajadores practicantes?	84
Tabla 14: Cuenta con Licencia de Funcionamiento?	85
Tabla 15: Cuenta con un organigrama en el cual se aprecie visualmente La organización de la empresa?	85
Tabla16: Cuenta con Reglamento interno de trabajo?	86
Tabla 17: Emite comprobantes de pago?	86
Tabla18: Qué tipo de comprobantes de pago entrega?	87
Tabla 19: Lleva control de los ingresos de Caja?	87
Tabla 20: Donde registra los ingresos de caja?	88
Tabla 21: Acepta pago con tarjetas de crédito?	88
Tabla 22: Realiza arquezos de caja?	89

Tabla 23: Realiza liquidación diaria de caja?	89
Tabla 24: Realiza presupuesto de ingresos y gastos?	90
Tabla 25: Cómo determina la ganancia del día?	90
Tabla 26: Cuenta la empresa con un fondo fijo para gastos menores?	91
Tabla 27: Se realiza depósitos bancarios por las ventas diarias?	91
Tabla 28: Realiza conciliación de su cuenta bancaria?	92
Tabla 29: Lleva un control de las compras?	92
Tabla 30: Cómo paga sus compras?	93
Tabla 31: Hace uso de la norma de bancarización para efectuar sus pagos?	93
Tabla 32: Lleva un control de sus existencias?	94
Tabla 33: Mantiene cantidades necesarias de existencias que garanticen La 90 eficiencia en el servicio?	94
Tabla 34: Con qué frecuencia realiza la verificación de existencias en Almacén?	95
Tabla 35: Qué sistema de registro de existencias utiliza?	95
Tabla 36: Las ventas se realizan al contado?	96
Tabla 37: Qué porcentaje de sus ventas fueron con tarjetas de crédito como medio de pago?	96
Tabla 38: Cuál es el procedimiento para contratar personal?	97
Tabla 39: El personal se encuentra capacitado para realizar sus Funciones específicas?	97
Tabla 40: Qué tipo de capacitación ha recibido el personal?	98
Tabla 41: Existe segregación de funciones entre el personal?	98
Tabla 42: Se evalúa al personal frecuentemente?	99
Tabla 43: Con qué frecuencia se supervisan las funciones del persona?	99
Tabla 44: Se establecen requisitos mínimos o el perfil de conocimientos y experiencia para asumir cada puesto?	100

Tabla 45: Los trabajadores se encuentra registrado en el Ministerio de Trabajo (MTPE)?	100
Tabla 46: Cuál es el medio de pago de Remuneraciones?	101
Tabla 47: Con qué frecuencia se pagan las Remuneraciones?	101
Tabla 48: Los trabajadores gozan de los beneficios sociales de Ley?	102
Tabla 49: Cuenta con carnet de salubridad?	102
Tabla 50: Qué medidas de salubridad se aplica en el negocio?	103
Tabla 51: Cuenta con Libro de Reclamaciones?	103
Tabla 52: Ha sido denunciado a INDECOPI en alguna oportunidad?	104
Tabla 53: Cuenta con certificado de Defensa Civil?	104
Tabla 54: Implementa medidas de seguridad en el negocio?	105
Tabla 55: Qué medidas de seguridad ante siniestros implementó en su negocio?	105
Tabla 56: Qué medidas de seguridad se aplica en la cocina?	106
Tabla 57: Se realizan conteos físicos en salvaguarda de los activos?	106
Tabla 58: Cada que tiempo se realiza la verificación de conformidad de activos?	107
Tabla 59: Recibe asesoría contable y tributaria?	107
Tabla 60: Las operaciones comerciales cuentan con la documentación que la respalda?	108
Tabla 61: Se declara y paga tributos oportunamente?	108
Tabla 62: Ha sido clausurado por SUNAT en alguna oportunidad?	109
Tabla 63: Los procedimientos de control interno fueron eficientes para salvaguardar los activos de la empresa?	109
Tabla 64: Los procedimientos de control del efectivo redujeron la Posibilidad de pérdidas y robos?	110

Tabla 65: Los procedimientos de control de inventarios aseguraron Gastos innecesarios?	110
Tabla 66: Los procedimientos de control de personal coadyuvaron al Cumplimiento de las metas y objetivos propuestos?	111
Tabla 67: Las medidas de salubridad y calidad en la preparación y Conservación de los alimentos redujeron la posibilidad de contaminación y daño a los usuarios?	111
Tabla 68: Las medidas de prevención en la Seguridad y Salud en el Trabajo aseguraron la capacidad de respuesta ante siniestros o casos fortuitos?	112
Tabla 69: La aplicación del control interno logró efectividad y calidad en el Servicio?	112
Tabla 70: Garantizó la supervisión el logro de los planes y objetivos del control interno ?	113

I. INTRODUCCIÓN

Debido a la crisis económica y financiera, la globalización y desarrollo tecnológico, entre otros, en la mayoría de las empresas presenta problemas de control interno, esta situación origina bajos índices de rentabilidad en las entidades y por ende pérdidas al final del ejercicio. Así mismo, el control interno de las empresas se ve afectado por la práctica de ciertos actos ilícitos siendo los más usuales los fraudes, la corrupción, la pérdida de mercaderías, las indisciplinas, y las ilegalidades en el manejo de los recursos. Por lo tanto se nota la ausencia de mecanismos de control interno en las empresas, siendo esto una problemática de carácter nacional. Los mecanismos de control interno proporcionan ventajas para las empresas comerciales ya que ayudan a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a asegurar información financiera confiable, y a asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras consecuencias. En suma, puede ayudar a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. Armenta (2009). Actualmente el problema de ausencia de mecanismos de control interno, en las empresas restaurantes – Pollerías de la ciudad de Piura no son ajena a la realidad nacional; se percibe que no cuentan con un sistema de control de costos que les permita tener información actualizada de sus gastos e ingresos de su actividad comercial para la toma de decisiones optimas que conlleven una rentabilidad mayor. Por consiguiente, los restaurantes Pollerías de la ciudad de Piura adolecen de políticas, procedimientos y mecanismos de control interno adecuados para la revisión y evaluación de las actividades y operaciones diversas que contribuyan a una mejor eficiencia y efectividad de sus procesos.

Los restaurantes pollerías forman parte de una gran gama de servicios que el mundo del consumo requiere para satisfacer las necesidades; gracias al consumo del famoso pollo a la brasa y el gusto de la población por las comidas de preparación rápida. El pollo es un alimento muy consumido en el mundo, pero en el caso específico de nuestra ciudad se ha incrementado ya que es un negocio rentable de muchas formas el pollo a la brasa se ha convertido en uno de los preferidos. El sector de los restaurantes pollerías cuenta con la posibilidad de seleccionar la mejor calidad de los alimentos y proporcionar a los consumidores una experiencia gastronómica inolvidable.

Por lo anteriormente explicado la investigación se formula a través del siguiente

Enunciado:

¿Cuáles son los mecanismos de control interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016?.

Objetivo general:

Determinar los mecanismos de control interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016.

Objetivos específicos:

1. Determinar las principales características de los propietarios y/o representantes legales de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016.

2. Determinar las principales características de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016.

3. Determinar las principales características los mecanismos de control interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016.

4. Determinar el impacto de los mecanismos de control interno en los resultados de gestión de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016.

Finalmente la investigación se justifica:

Desde el punto de vista teórico: porque según el estudio realizado contribuye a que los resultados obtenidos orienten a las empresas de este sector hacia el crecimiento y desarrollo en el mercado a través de un adecuado control interno en sus empresas.

Desde el punto de vista práctico: porque permite a que las empresas apliquen los conocimientos obtenidos y así mejorar en la atención a sus clientes para poder marcar la diferencia en este rubro.

Desde el punto de vista metodológico: porque a través de las definiciones, principios básicos, normas, teorías etc.; pueden aplicarse al trabajo de investigación en mención.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes.

2.1.1 Internacionales

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

Armenta (2009) en su estudio denominado “La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México”, concluye que el Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a La efectividad y eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de la información financiera; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control. Evaluarlo en la parte administrativa y contable en donde es necesaria la activa participación del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logran los objetivos propuestos por la empresa.

Solís (2009) la industria de restaurantes y gastronomía se encuentra en una etapa importante debido a la gran acogida que el público le ha dado. En estos tiempos un sinnúmero de empresas realizan alianzas con restaurantes para promover su plataforma gastronómica y a la vez realizar eventos que tengan impacto con la sociedad.

Arias (2004) determinó que para lograr el éxito económico que esperamos en nuestro restaurante hay que determinar algunos puntos de control. El esfuerzo no se debe dispersar tratando de evitar que le sustraigan sus recursos, ya que su mayor esfuerzo debe orientarse en satisfacer y de ser posible halagar a cada cliente, generando con ello lealtad. Podemos definir en un restaurante dos áreas medulares en donde debemos ejercer un adecuado control, estas son el área de ingresos y el área de cocina o de producción. Por ahora hablaremos sólo del área de ingresos. El área de ingresos inicia desde la definición del menú, la fijación de precios, los procedimientos de operación, la selección del sistema de facturación, la custodia y depósito oportuno de los recursos recibidos, así como la información que nuestro sistema nos provee diariamente.

Álvarez (2011) precisó que una de las principales misiones de marketing como disciplina es conseguir comportamiento de lealtad por parte de los clientes. Esta pretendida fidelidad, como ya se ha comentado en artículos anteriores, reside más en aspectos intangibles adjuntando a la inherente interacción del servicio que al proceso de servicio desde su perspectiva técnica. El autor en su artículo también dice que los clientes previamente al entrar en un restaurant tienen definidas unas expectativas respecto a lo que van a recibir y respecto al costo monetario y al tiempo que van a invertir. Estas expectativas son el resultado de la experiencia acumulada por los clientes en anteriores visitas a nuestro restaurante y/u otros restaurantes sumadas a las lanzadas referencias recibidas y a los mensajes comunicativos lanzados por el propio negocio. Es así que por esta razón los restauradores deben organizar las actividades

internas del negocio de forma que se asegure al máximo la calidad tanto del producto principal como del servicio a la vez que no se supere el tiempo preestablecido.

Rojo (2002) concluyó que el internet le provee al dueño una mejor manera de comunicación con su públicos al poder enviar la información de alta calidad, tener mayor alcance y proveer mejor contenido, imágenes y audio. Añade que también permite al restaurante desarrollarse y relacionarse con nuevos públicos. En Espacio Gastronómico se menciona que muchos restaurantes han creado páginas utilizando medios sociales como Facebook. Es una técnica de comunicación que los ayuda a mantener a sus clientes al tanto de las actividades que se llevan a cabo en el restaurante y a la vez exponer la propuesta gastronómica del mismo.

2.1.2 Nacionales

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

Vásquez (2008) determinó que los establecimientos denominados restaurantes pollerías representan según las estadísticas de 1996, uno de los grupos más importantes, según el giro del negocio, ocupa el segundo lugar por el número de establecimientos, después de las bodegas. Señala que en el Perú se define a los restaurantes como aquellos establecimientos que expanden comida y bebidas preparadas al público en el mismo local. Así mismo, esta definición de restaurantes es muy amplia y abarca prácticamente todos los establecimientos que sirven comidas y bebidas.

Jiménez (2011) en su investigación titula determinó que se identifican en tres tipos de proceso en el control interno de restaurantes pollerías como son los siguientes: dirección de restaurantes que se encarga de un proceso de planificación estratégica del negocio que busca definir objetivos y planes de acción para la mejora continua, se incluyen los aspectos legales y reglamentos de finanzas, seguridad e higiene y operación ante las distintas autoridades externas. Comercialización y marketing que se define de la mercadotecnia tratándose de acciones, publicidad y promoción para escuchar al cliente y replicarlas en los productos y servicios. Procesos de soporte proporciona información de platos y servicios adicionales vinculados con las necesidades de los clientes así como en el consumo del sistema informático guardando el registro de tal manera que la generación de la cuenta de los clientes sea rápida y segura.

2.1.3 Regionales

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

RPP Noticias (2012) en su edición digital -Piura: Fiscalizadores detectan niveles de insalubridad en restaurantes. Cucarachas, alimentos e ingredientes en mal estado hallaron los fiscalizadores de la Municipalidad de Piura durante un operativo inopinado a restaurantes realizado en coordinación con representantes de la Dirección Regional de Salud. En el restaurante “El Chalán del Norte”, se encontraron cucarachas, además de conservar el aceite en mal estado y la cocina con mínimas

medidas de salubridad. La representante del negocio, Catalina Rabanal Aliaga, se negó a firmar la papeleta y los documentos elaborados por los fiscalizadores.

Mientras que en el restaurante Río Grande, los trabajadores no contaban con carnet de salubridad al igual que en el local “El Arrecife”, donde además se constató la falta del certificado de Defensa Civil vigente. El jefe de la Oficina de Fiscalización,

Dulanto (2008) en su investigación titulada determinó que el estudio de control interno en restaurantes pollerías debe ir asociado con indicadores que nos den una idea clara de cuáles son los puntos fuertes y débiles de la empresa, en el que vemos claramente una gran falta de atención adecuada al cliente, pero un buen sabor en sus comidas, tanto así como los recursos y capacidades, además de un estudio de la cartera de 7 negocios tanto del grupo como del mismo restaurante. Las necesidades de los clientes piuranos se satisface con el producto que se vende más no con el servicio que se brinda, esto es una gran deficiencia en la empresa, los clientes se quejan de la mala atención y lo que se debe hacer es una reorganización para mejorar este aspecto, implementando un nuevo sistema o rediseñando la organización de tal manera que se pueda satisfacer todas las necesidades de los clientes.

Andina (2013) en su publicación la Agencia de Noticias Piura, refirió que ollas sucias, sartenes en mal estado y hasta insectos, entre otras irregularidades que atentan contra la salud de los usuarios, fue el resultado del mega operativo realizado por el municipio de Piura en una serie de restaurantes y que concluyó con la clausura de establecimientos. La intervención, que contó con la participación de personal de las gerencias de Medio Ambiente, Población y Salud, la de Seguridad y Control

Municipal (Secom) y la de Fiscalización, se ejecutó la noche del martes en la llamada zona exclusiva de la urbanización Santa Isabel. Ahí se inspeccionó los locales del restaurante “El Boulevard”, clausurado temporalmente por carecer de toda la documentación requerida para su funcionamiento.

Los responsables del recinto no presentaron los certificados de Defensa Civil y de conformidad sanitaria, requisitos indispensables para el expendio de comidas. Los fiscalizadores concurren además a la pizzería “Jhon Carlos”, “Chifa Oriental”, “Carbón Burguer”, “Mr. Leigh”, “La Olla Loca” y “La Habana”, los que fueron clausurados temporalmente por carecer de los certificados de Defensa Civil y también de Fumigación. La sorpresa fue mayor cuando los inspectores verificaron la presencia de cucarachas entre los platos y la basura que había en la cocina del restaurante de parrillas “El Uruguayo”.

Los funcionarios han señalado que los operativos proseguirán de manera inopinada, inclusive en locales de la periferia de la ciudad. Las multas impuestas a los locales clausurados equivalen al 25%, 30% y 40% de una Unidad Impositiva Tributaria (UIT), dependiendo de la gravedad de la falta cometida como es no contar con carné de sanidad o que el personal no cuenta con la indumentaria requerida. Asimismo, que los utensilios estén deteriorados o sucios, no tener certificado de Defensa Civil, además de la carencia del carné de salud que extiende la Municipalidad de Piura, mantenimiento inadecuado del local y expender las comidas guardadas del día anterior.

2. 2 Bases Teóricas.

2.2.1 Teorías del Control interno

Teoría del Control Interno de la Organización funcional

Frederick Winslow Taylor: Esta teoría también se conoce como racionalización del trabajo y se centra en la maximización del trabajo humano mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos, busca la máxima prosperidad del patrón y afirma que la prosperidad del patrono se puede ver reflejada en prosperidad del empleado ya que las ganancias del patrono pueden generar ganancias para el empleado las causas de una baja productividad radican en ausencia de una forma adecuada de administración algunas de las características de la administración de iniciativa incentivo son motivar al empleado para que haga uso de sus mejores esfuerzos; al ofrecer incentivos podemos aumentar la productividad, las formas de hacer las tareas sistematizadas y no están de acuerdo en transmitir el conocimiento en forma de información

Los principios en esta teoría son los siguientes:

Organización Científica del Trabajo: Este criterio se refiere a las actividades que deben utilizar los administradores para remplazar los métodos de trabajo ineficientes y evitar la simulación del trabajo, teniendo en cuenta tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas.

Selección y entrenamiento del trabajador: La idea es ubicar al personal adecuado a su trabajo correspondiente según sus capacidades, propiciando una mejora del bienestar del trabajador. Cuando el trabajo se analiza metódicamente, la administración debe

precisar los requisitos mínimos de trabajo para un desempeño eficiente del cargo, escogiendo siempre al personal más capacitado.

Cooperación entre directivos y operarios: La idea es que los intereses del obrero sean los mismos del empleador, para lograr esto se propone una remuneración por eficiencia o por unidad de producto, de tal manera que el trabajador que produzca más, gane más y evite la simulación del trabajo. Taylor propone varios mecanismos para lograr dicha cooperación: Remuneración por unidad de trabajo. Una estructura de jefes o (capataces) que debido a su mayor conocimiento puedan coordinar la labor de la empresa y puedan colaborar e instruir a sus subordinados. Para Taylor debían existir varias tareas para los diferentes jefes funcionales: Jefe de programación, de tiempos y costos, de mantenimiento de asignación de material, de instrucciones de producción de control de calidad, de desarrollo de trabajo y de relaciones de personal. División del trabajo entre directivos y operarios:

Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo: Los gerentes se responsabilizan de la planeación, del trabajo mental, y los operarios del trabajo manual, generando una división del trabajo más acentuada y mayor eficiencia.

Las organizaciones se parecen a sus dirigentes, experimentan grandes cambios y están en ambientes de incertidumbre. La clave del éxito está en compartir las Miopías organizacionales. Se basa en cuatro principios, el desarrollo de una ciencia de medición del trabajo de las personas, que reemplaza las viejas prácticas

empíricas., selección científica, entrenamiento y desarrollo de los trabajadores, que sustituyen a los antiguos esquemas donde los trabajadores se entrenaban lo mejor que podían por sí mismos, esfuerzo cooperativo a los principios de la administración científica, la idea de que el trabajo y la responsabilidad son compartidos tanto por la administración como el trabajador. La mejor forma de organización es la que permite medir el esfuerzo individual.

Teoría de la contingencia según Chandler Muriel Bing:

La palabra contingencia significa algo incierto o eventual, que bien puede suceder o no. se refiere a una proposición cuya verdad o falsedad solamente puede conocerse por la experiencia o por la evidencia y no por la razón. Debido a esto el enfoque de contingencia marca una nueva etapa en la la Teoría General de la Administración.

La teoría de contingencia nació a partir de una serie de investigaciones hechas para verificar cuáles son los modelos de estructuras organizacionales más eficaces en determinados tipos de industrias. Los investigadores, cada cual aisladamente, buscaron confirmar si las organizaciones eficaces de determinados tipos de industrias seguían los supuestos de la teoría clásica, como la división del trabajo, la amplitud del control, la jerarquía de autoridad, etc. Los resultados sorprendentemente condujeron a una nueva concepción de organización: la estructura de una organización y su funcionamiento son dependientes de la interface con el ambiente externo. En otros términos, no hay una única y mejor forma de organizar.

La teoría de la contingencia enfatiza que no hay nada absoluto en las organizaciones o en la teoría administrativa. Todo es relativo, todo depende. El enfoque contingente

explica que existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para el alcance eficaz de los objetivos de la organización.

En 1962 Chandler realizó una de las más serias investigaciones históricas sobre los cambios estructurales de las grandes organizaciones. La conclusión del autor es que las grandes organizaciones pasaron por un proceso histórico, que involucra cuatro fases distintas: Acumulación de recursos, racionalización del uso de los recursos, continuación del crecimiento, racionalización del uso de los recursos en expansión.

El ambiente es todo aquello que envuelve externamente una organización. Es el contexto dentro del cual una organización está inserta. Como la organización es un sistema abierto, mantiene transacciones e intercambio con su ambiente. Esto hace que todo lo que ocurre externamente en el ambiente tenga influencia interna sobre lo que ocurre en la organización.

Como el ambiente es vasto y complejo, pues incluye “todo lo demás” además de la organización, Hall prefiere analizarlo en dos segmentos: el ambiente general y el ambiente de tarea.

1. Ambiente general: es el macro ambiente, o sea, el ambiente genérico y común a todas las organizaciones. Todo lo que ocurre en el ambiente general afecta directa o indirectamente a todas las organizaciones. El ambiente general está constituido por un conjunto de condiciones semejantes para todas las organizaciones. Las principales condiciones son las siguientes: condiciones tecnológicas, condiciones legales,

condiciones políticas, condiciones económicas, condiciones demográficas, condiciones ecológicas, Condiciones culturales

2. Ambiente de tarea es el ambiente más próximo e inmediato de cada organización. Es el segmento del ambiente general del cual una determinada organización extrae sus entradas y en el que deposita sus salidas. Es el ambiente de operaciones de cada organización. El ambiente de tarea está constituido por: Proveedores de entrada, clientes o usuarios, competidores, entidades reguladoras

Cuando una empresa escoge su producto o servicios y cuando escoge el mercado donde pretende colocarlos, está definiendo su ambiente de tarea. Es en el ambiente de tarea donde una organización establece su dominio, o por lo menos busca establecerlo. El dominio depende de las relaciones de poder o dependencia de una organización en cuanto a sus entradas o salidas. Una organización tiene poder sobre su ambiente de tarea cuando sus decisiones afectan las decisiones de los proveedores de entradas o los consumidores de salidas.

Para la teoría de la contingencia no existe una universalidad de los principios de administración ni una única mejor manera de organizar y estructurar las organizaciones. La estructura y el comportamiento organizacional son variables dependientes. El ambiente impone desafíos externos a la organización, mientras que la tecnología impone desafíos internos. Para enfrentarse con los desafíos externos e internos, las organizaciones se diferencian en tres niveles organizacionales, cualquiera que sea su naturaleza o tamaño de organización, a saber: Nivel institucional o nivel estratégico, nivel intermedio, nivel operacional

La estructura y comportamiento organizacional son contingentes, por los siguientes motivos:

Las organizaciones enfrentan coacciones inherentes a sus tecnologías y ambientes de tarea. Como éstos difieren para cada organización, la base de estructura y de comportamiento difiere, no existiendo una mejor manera de estructurar las organizaciones complejas.

Dentro de esas coacciones, las organizaciones complejas buscan minimizar las contingencias y tratar con las contingencias necesarias, aislándolas para disposición local. Como las contingencias surgen de manera diferentes para cada organización, hay una variedad de reacciones estructurales y de comportamiento a la contingencia.

Teorías de Control interno según Koontz y O`Donnell,

Las teorías que fundamentan el trabajo de investigación son las siguientes:

Para los autores Koontz y O`Donnell, el control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores.

Teoría de Control interno de la Agencia

Dicha teoría percibe de forma concluyente a la empresa como una ficción legal que sirve como enlace para un conjunto de relaciones contractuales entre factores de producción. Es decir, un conjunto de intereses en conflicto que hace necesario asegurar la convergencia en función de los objetivos (mercado) compartidos a través de un conjunto diferente de elemento.

Por ende esto implica directamente la existencia de diferentes mecanismos de control interno como pueden ser: supervisión, regulación, vigilancia, control de gerencia y auto-control.

La teoría se limita aplicar los principios y técnicas microeconómicas al concepto de control interno. Se puede hacer una mejor comprensión del control interno desde la “teoría de la agencia” un concepto interdisciplinario y sistemático.

2.2.2 Control interno

Según Espinoza (2011) Control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales Ambiente de control, Evaluación de riesgos Actividades de control gerencial Información y comunicación, Supervisión.

Actualmente, el control interno está catalogado como un proceso presente y no como un hecho histórico como un flujo continuo y no como un factor estático .Es una herramienta gerencial para el apropiado manejo institucional a fin de garantizar razonablemente la obtención de los objetivos corporativos definidos en el aspecto financiero, operativo y normativo. En el ámbito gubernamental se incluye el argumento patrimonial fiscal. Pero en general, es un sistema de aseguramiento de gestión llevado a cabo por la administración donde está involucrada íntegramente la totalidad de los recursos humanos pertenecientes a la entidad. Es decir, incluye la adopción de medidas corporativas para la cobertura de sus bases de datos, de sus metas funcionales y del acatamiento normativo al que está sujeto.

Importancia del control interno

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización. Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado.

Objetivos de control interno

- a) Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios.
- b) Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- c) Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales.
- d) Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.
- e) Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la 14 calidad en los servicios.

Componentes de control interno

Los componentes del Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema) de control interno se requiere de los siguientes componentes:

- a) Ambiente de control interno**
- b) Evaluación del riesgo**
- c) Actividades de control gerencia**
- d) Sistemas de información contable**
- e) Monitoreo de actividades.**

Ambiente de control interno

Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las tareas del personal con respecto al control de sus actividades; el que también se conoce como el clima en la cima. En este contexto, el personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa. El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos. Igualmente, tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo.

Los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes:

- a) Integridad y valores éticos
- b) Autoridad y responsabilidad
- c) Estructura organizacional
- d) Políticas de personal
- e) Clima de confianza en el trabajo y Responsabilidad.

Evaluación del Riesgo

Se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de

información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros. Esta actividad de auto – evaluación que practica la dirección debe ser revisada por los auditores internos o externos para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos hayan sido apropiadamente ejecutados.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- a) Los objetivos deben ser establecidos y comunicados;
- b) Identificación de los riesgos internos y externos
- c) Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento
- d) Evaluación del medio ambiente interno y externo.

Para que cualquier entidad tenga controles efectivos debe establecer sus objetivos.

Estos deben estar sustentados en planes y presupuestos. El establecimiento de los objetivos representa el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito y establecer criterios para medirlos, como condición previa para la evaluación del riesgo. Los objetivos pueden categorizarse desde el siguiente punto de vista:

- a) **Objetivos de operación:** Son aquellos relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad.
- b) **Objetivos de información Financiera:** Están referidos a la obtención de información financiera confiable.
- c) **Objetivos de cumplimiento:** Están dirigidos al cumplimiento de leyes y regulaciones, así como también a políticas dictadas por la gerencia.

Identificación de los riesgos internos y externos

Los riesgos internos y externos significativos encarados por una organización que tienen incidencia en el logro de sus objetivos deben ser identificados y evaluados. La identificación de los factores de riesgo más importantes y su evaluación, pueden involucrar por ejemplo: los errores en decisiones por utilizar información incorrecta o desactualizada, registros contables no confiables, negligencia en la protección de activos, desinterés por el cumplimiento de planes, políticas y procedimientos establecidos, adquisición de recursos en base a prácticas anti-económicas o utilizarlos en forma ineficiente, así como actitudes manifiestas de incumplimiento de leyes y regulaciones.

Actividades de control gerencial

Se refieren a las acciones que realizan la gerencia y demás personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad.

Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías:

- a) Controles de operación
- b) Controles de información financiera

c) Controles de cumplimiento. d) Comprenden también las actividades de protección y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos.

Los elementos conformantes de las actividades de control gerencial son:

- a) Políticas para el logro de objetivos
- b) Coordinación entre las dependencias de la entidad
- c) Diseño de las actividades de control.

Sistema de información contable

Está constituido por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones 5 adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y elaborar informes financieros confiables. Los elementos que conforman el sistema de información contable son:

- a) Identificación de información suficiente.
- b) Información suficiente y relevante debe ser identificada y comunicada en forma oportuna para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades asignadas.
- c) Reevaluación de los sistemas de información. Las necesidades de información y los sistemas de información deben ser reevaluados cuando existan cambios en los objetivos o cuando se producen deficiencias significativas en los procesos de formulación de información.

Monitoreo de actividades

Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o necesarios para promover su reforzamiento. El monitoreo se lleva a cabo de tres formas:

- a) Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad.
- b) De manera separada, por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control).
- c) Mediante la combinación de ambas modalidades.

Los elementos que conforman el monitoreo de actividades son:

Monitoreo del rendimiento

- a) Revisión de los supuestos que soportan los objetivos del control interno
- b) Aplicación de procedimientos de seguimiento.
- c) Evaluación de la calidad del control interno.
- d) Elementos y principios básicos de control interno

De Autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la empresa, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo

su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

De Autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación.

De Autogestión: Es la capacidad institucional de la Empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos.

Procedimientos de control

Los procedimientos de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración por ejemplo, que se toman las acciones necesarias para direccionar los riesgos hacia el logro de los objetivos de la entidad. Los procedimientos de control tienen diversos objetivos y se aplican en distintos niveles organizacionales y funcionales.

Generalmente, los procedimientos de control que pueden ser relevantes para una auditoría se pueden categorizar como políticas y procedimientos, que se relacionan con lo siguiente:

Revisiones del desempeño:

Estos procedimientos de control incluyen revisiones del desempeño actual versus presupuestos, pronósticos, y desempeño del período anterior; relacionan diferentes conjuntos de datos -de operación o financieros- unos con otros, junto con análisis de las relaciones y acciones de investigación y correctivas; y revisión del desempeño funcional o de actividad, tal como los préstamos de consumo de un banco, la revisión que hace la administración de informes por sucursal, región, y tipo de préstamo, para aprobaciones y obtenciones de préstamos.

Procesamiento de información:

Se desarrolla una variedad de controles para verificar la exactitud, integridad, y autorización de las transacciones. Los dos agrupamientos más amplios de los procedimientos de control de los sistemas de información son controles de aplicación y controles generales. Los controles de aplicación se refieren al procesamiento de las aplicaciones individuales. Estos controles ayudan a asegurar que las transacciones ocurrieron, están autorizadas, y están completas y exactamente registradas y procesadas. Los controles generales comúnmente incluyen controles sobre los centros de datos y las operaciones de las redes; adquisición y mantenimiento del software del sistema; seguridad de acceso; y adquisición, desarrollo, y mantenimiento del sistema de aplicación.

Controles físicos:

Estas actividades comprenden la seguridad física de los activos, incluyendo salvaguardas adecuadas tales como Instalaciones aseguradas, acceso seguro a activos y registros; autorización para el acceso a programas de computación y archivos de datos; y conteo y comparaciones periódicos con las cantidades que se muestran en los registros de control. La extensión en la cual se intenta que los controles físicos prevengan el hurto de 20 activos que son relevantes para la confiabilidad de la preparación de los estados financieros, y por consiguiente de la auditoría, depende de circunstancias tales como cuando un activo es altamente susceptible a uso equivocado.

Segregación de funciones:

La asignación de gente diferente para las responsabilidades de autorizar transacciones, registrar transacciones y mantener la custodia de los activos, tiene la intención de reducir las oportunidades de permitirle a cualquier persona que se encuentre en posición de perpetrar y ocultar errores o fraude en el curso normal de las obligaciones del auditor. Aplicación a entidades pequeñas. Los conceptos subyacentes a los procedimientos de control en las entidades pequeñas es probable que sean similares a los de las entidades grandes, pero varía la formalidad con la cual operan. Además, las entidades pequeñas pueden encontrar que ciertos tipos de procedimientos de control no son relevantes a causa de los controles aplicados por la administración.

Supervisión y seguimiento de los controles

La supervisión y el seguimiento de los controles es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La supervisión y el seguimiento se realizan para asegurar que los controles continúan operando efectivamente. La supervisión y el seguimiento de los controles se logran mediante actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real, evaluaciones separadas, o una combinación de las dos. Las actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real se construyen en las actividades recurrentes normales de una entidad e incluyen la administración regular y las actividades de supervisión. Los administradores de ventas, compras, y producción a niveles de división y corporativo se encuentran frente a las operaciones y pueden cuestionar los informes que difieren significativamente de su conocimiento sobre las operaciones.

En muchas entidades, los auditores internos o el personal que desempeña funciones similares contribuye a la supervisión y seguimiento de los controles de una entidad mediante evaluaciones separadas. Regularmente proveen información sobre el funcionamiento del control interno, prestando considerable atención a la evaluación del diseño y a la operación del control interno.

Comunican información sobre fortalezas y debilidades y ofrecen recomendaciones para mejorar el control interno.

Las actividades de supervisión y seguimiento pueden incluir el uso de información proveniente de comunicaciones recibidas de partes externas. Los clientes

implícitamente corroboran los datos de facturación mediante el pagar sus facturas o asumiendo sus cargos. Además, los reguladores pueden comunicar a la entidad las preocupaciones sobre asuntos que afectan el funcionamiento del control interno, por ejemplo, comunicaciones relacionadas con exámenes realizados por agencias reguladoras de bancos. En el desarrollo de sus actividades de supervisión y seguimiento, la administración también puede considerar comunicaciones relacionadas con el control interno provenientes de los auditores externos.

Aplicación a entidades pequeñas.

Las actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real de las entidades pequeñas es más probable que sean informales y típicamente sean desarrolladas como parte de la administración general de las operaciones de la entidad, la participación estrecha de la administración en las operaciones a menudo identificará variaciones importantes frente a las expectativas e identificará también inexactitudes en los financieros

Clases Control interno

En una empresa podemos identificar dos clases de controles internos que son administrativos y contables.

El Control Interno Administrativo.-Se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la empresa. No está limitado a el plan de la

organización y procedimientos que se relacionan con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios.

El Control Interno Contable.- Comprende aquella parte del control interno que influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros, cuentas anuales o estados contables de síntesis.

Las finalidades asignadas al control interno contable son dos:

- a.) La custodia de los activos o elementos patrimoniales
- b.) Salvaguardar los datos o registros contables, para que las cuentas anuales o estados contables de síntesis que se elaboren a partir de los mismos sean efectivamente representativos de la realidad económica financiera de la empresa. Habrá de estar diseñado de tal modo que permita detectar errores e irregularidades con el fin de que llegue fidedigna y puntualmente a los centros de decisión de la empresa.

Normas de Control Interno

1. NORMA GENERAL PARA COMPONENTE EL AMBIENTE DE CONTROL

El componente ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno. Estas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas contribuyen al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos de control interno que conducen al logro de los objetivos institucionales y la cultura institucional de

control. El titular, funcionarios y demás miembros de la entidad deben considerar como fundamental la actitud asumida respecto al control interno. La naturaleza de esa actitud fija el clima organizacional y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

Contenido:

- 1.1. Filosofía de la Dirección
- 1.2. Integridad y los valores éticos
- 1.3. Administración estratégica
- 1.4. Estructura organizacional
- 1.5. Administración de recursos humanos
- 1.6. Competencia profesional
- 1.7. Asignación de autoridad y responsabilidades
- 1.8. Órgano de Control Institucional.

La calidad del ambiente de control es el resultado de la combinación de los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo de éstos fortalecerá o debilitará el ambiente y la cultura de control, influyendo también en la calidad del desempeño de la entidad.

NORMAS BÁSICAS PARA EL AMBIENTE DE CONTROL

1.1. Filosofía de la Dirección La filosofía y estilo de la Dirección

Comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar a la gestión de la entidad con respecto del control interno. Debe tender a establecer un ambiente de confianza

positivo y de apoyo hacia el control interno, por medio de una actitud abierta hacia el aprendizaje y las innovaciones, la transparencia en la toma de decisiones, una conducta orientada hacia los valores y la ética, así como una clara determinación hacia la medición objetiva del desempeño, entre otros.

1.2. Integridad y valores éticos

La integridad y valores éticos del titular, funcionarios y servidores determinan sus preferencias y juicios de valor, los que se traducen en normas de conducta y estilos de gestión. El titular o funcionario designado y demás empleados deben mantener una actitud de apoyo permanente hacia el control interno con base en la integridad y valores éticos establecidos en la entidad.

1.3. Administración estratégica

Las entidades del Estado requieren la formulación sistemática y positivamente correlacionada con los planes estratégicos y objetivos para su administración y control efectivo, de los cuales se derivan la programación de operaciones y sus metas asociadas, así como su expresión en unidades monetarias del presupuesto anual.

1.4. Estructura organizacional

El titular o funcionario designado debe desarrollar, aprobar y actualizar la estructura organizativa en el marco de eficiencia y eficacia que mejor contribuya al cumplimiento de sus objetivos y a la consecución de su misión.

1.5. Administración de los recursos humanos

Es necesario que el titular o funcionario designado establezca políticas y procedimientos necesarios para asegurar una apropiada planificación y administración de los recursos Contraloría General de la República Normas de Control Interno 14 humanos de la entidad, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio a la comunidad.

1.6. Competencia profesional

El titular o funcionario designado debe reconocer como elemento esencial la competencia profesional del personal, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas en las entidades del Estado.

1.7. Asignación de autoridad y responsabilidad

Es necesario asignar claramente al personal sus deberes y responsabilidades, así como establecer relaciones de información, niveles y reglas de autorización, así como los límites de su autoridad.

1.8. Órgano de Control Institucional

La existencia de actividades de control interno a cargo de la correspondiente unidad orgánica especializada denominada Órgano de Control Institucional, que debe estar debidamente implementada, contribuye de manera significativa al buen ambiente de control.

2. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS

El componente evaluación de riesgos abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. La evaluación de riesgos es parte del proceso de administración de riesgos, e incluye: planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad.

NORMAS BÁSICAS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

2.1. Planeamiento de la administración de riesgos

Es el proceso de desarrollar y documentar una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en una entidad impidiendo el logro de los objetivos. Se deben desarrollar planes, métodos de respuesta y monitoreo de cambios, así como un programa para la obtención de los recursos necesarios para definir acciones en respuesta a riesgos.

2.2. Identificación de los riesgos

En la identificación de los riesgos se tipifican todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos. Los factores externos incluyen factores económicos, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos. Los factores internos reflejan las selecciones que realiza la administración e incluyen la infraestructura, personal, procesos y tecnología.

2.3. Valoración de los riesgos

El análisis o valoración del riesgo le permite a la entidad considerar cómo los riesgos potenciales pueden afectar el logro de sus objetivos. Se inicia con un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar. El propósito es obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, tiempo, respuesta y consecuencias.

2.4. Respuesta al riesgo

La administración identifica las opciones de respuesta al riesgo considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo-beneficio. La consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta son parte integral de la administración de los riesgos.

3. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL

El componente actividades de control gerencial comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos.

NORMAS BÁSICAS PARA LAS ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL

3.1. Procedimientos de autorización y aprobación

La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo.

3.2. Segregación de funciones

La segregación de funciones en los cargos o equipos de trabajo debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraude en los procesos, actividades o tareas. Es decir, un solo cargo o equipo de trabajo no debe tener el control de todas las etapas clave en un proceso, actividad o tarea.

3.3. Evaluación costo-beneficio

El diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento de control deben ser precedidos por una evaluación de costo-beneficio considerando como criterios la factibilidad y la conveniencia en relación con el logro de los objetivos, entre otros.

3.4. Controles sobre el acceso a los recursos o archivos

El acceso a los recursos o archivos debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización o custodia de los mismos. La responsabilidad en cuanto a la utilización y custodia debe evidenciarse a través del registro en recibos,

inventarios o cualquier otro documento o medio que permita llevar un control efectivo sobre los recursos o archivos.

3.5. Verificaciones y conciliaciones

Los procesos, actividades o tareas significativos deben ser verificados antes y después de realizarse, así como también deben ser finalmente registrados y clasificados para su revisión posterior.

3.6. Evaluación de desempeño

Se debe efectuar una evaluación permanente de la gestión tomando como base regular los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual deficiencia o irregularidad que afecte los principios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad aplicables.

3.7. Rendición de cuentas

La entidad, los titulares, funcionarios y servidores públicos están obligados a rendir cuentas por el uso de los recursos y bienes del Estado, el cumplimiento misional y de los objetivos institucionales, así como el logro de los resultados esperados, para cuyo Contraloría General de la República Normas de Control Interno 23 efecto el sistema de control interno establecido deberá brindar la información y el apoyo pertinente.

3.8. Documentación de procesos, actividades y tareas

Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar

la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados.

3.9. Revisión de procesos, actividades y tareas

Los procesos, actividades y tareas deben ser periódicamente revisados para asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos. Este tipo de revisión en una entidad debe ser claramente distinguido del seguimiento del control interno.

3.10. Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

La información de la entidad es provista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas.

4. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Se entiende por el componente de información y comunicación, los métodos, procesos, canales, medios y acciones que, con enfoque sistémico y regular, aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad. Esto

permite cumplir con las responsabilidades individuales y grupales. La información no solo se relaciona con los datos generados internamente, sino también con sucesos, actividades y condiciones externas que deben traducirse a la forma de datos o información para la toma de decisiones. Asimismo, debe existir una comunicación efectiva en sentido amplio a través de los procesos y niveles jerárquicos de la entidad. La comunicación es inherente a los sistemas de información, siendo indispensable su adecuada transmisión al personal para que pueda cumplir con sus responsabilidades.

Contenido

4.1. Funciones y características de la información

4.2. Información y responsabilidad

4.3. Calidad y suficiencia de la información

4.4. Sistemas de información

4.5. Flexibilidad al cambio

4.6. Archivo institucional

4.7. Comunicación interna

4.8. Comunicación externa Contraloría General de la República Normas de Control

Interno 26

4.9. Canales de comunicación.

NORMAS BÁSICAS PARA LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.1. Funciones y características de la información

La información es resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad. Debe transmitir una situación existente en un determinado momento reuniendo las características de confiabilidad, oportunidad y utilidad con la finalidad que el usuario disponga de elementos esenciales en la ejecución de sus tareas operativas o de gestión.

4.2. Información y responsabilidad

La información debe permitir a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser captados, identificados, seleccionados, registrados, estructurados en información y comunicados en tiempo y forma oportuna.

4.3. Calidad y suficiencia de la información

El titular o funcionario designado debe asegurar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genere y comunique. Para ello se debe diseñar, evaluar e implementar mecanismos necesarios que aseguren las características con las que debe contar toda información útil como parte del sistema de control interno. Contraloría General de la República Normas de Control Interno

4.4. Sistemas de información

Los sistemas de información diseñados e implementados por la entidad constituyen un instrumento para el establecimiento de las estrategias organizacionales y, por ende, para el logro de los objetivos y las metas. Por ello deberá ajustarse a las características, necesidades y naturaleza de la entidad. De este modo, el sistema de información provee la información como insumo para la toma de decisiones, facilitando y garantizando la transparencia en la rendición de cuentas.

4.5. Flexibilidad al cambio

Los sistemas de información deben ser revisados periódicamente, y de ser necesario, rediseñados cuando se detecten deficiencias en sus procesos y productos. Cuando la entidad cambie objetivos y metas, estrategia, políticas y programas de trabajo, entre otros, debe considerarse el impacto en los sistemas de información para adoptar las acciones necesarias.

4.6. Archivo institucional

El titular o funcionario designado debe establecer y aplicar políticas y procedimientos de archivo adecuados para la preservación y conservación de los documentos e información de acuerdo con su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico, tales como los informes y registros contables, administrativos y de gestión, entre otros, incluyendo las fuentes de sustento.

4.7. Comunicación interna

La comunicación interna es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes que fluye hacia abajo, a través de y hacia arriba de la estructura de la entidad, con la finalidad de obtener un mensaje claro y eficaz. Asimismo debe servir de control, motivación y expresión de los usuarios.

4.8. Comunicación externa

La comunicación externa de la entidad debe orientarse a asegurar que el flujo de mensajes e intercambio de información con los clientes, usuarios y ciudadanía en Contraloría General de la República Normas de Control Interno 29 general, se lleve a cabo de manera segura, correcta y oportuna, generando confianza e imagen positivas a la entidad.

4.9. Canales de comunicación

Los canales de comunicación son medios diseñados de acuerdo con las necesidades de la entidad y que consideran una mecánica de distribución formal, informal y multidireccional para la difusión de la información. Los canales de comunicación deben asegurar que la información llegue a cada destinatario en la, cantidad, calidad y oportunidad requeridas para la mejor ejecución de los procesos, actividades y tareas.

5. NORMA GENERAL PARA LA SUPERVISIÓN

El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Para ello la supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación. Dichas actividades se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento.

Siendo el control interno un sistema que promueve una actitud proactiva y de autocontrol de los niveles organizacionales con el fin de asegurar la apropiada ejecución de los procesos, procedimientos y operaciones; el componente supervisión o seguimiento permite establecer y evaluar si el sistema funciona de manera adecuada o es necesaria la introducción de cambios. En tal sentido, el proceso de supervisión implica la vigilancia y evaluación, por los niveles adecuados, del diseño, funcionamiento y modo cómo se adoptan las medidas de control interno para su correspondiente actualización y perfeccionamiento.

Las actividades de supervisión se realizan con respecto de todos los procesos y operaciones institucionales, posibilitando en su curso la identificación de oportunidades de mejora y la adopción de acciones preventivas o correctivas. Para ello se requiere de una cultura organizacional que propicie el autocontrol y la transparencia de la gestión, orientada a la cautela y la consecución de los objetivos del control interno.

La supervisión se ejecuta continuamente y debe modificarse una vez que cambien las condiciones, formando parte del engranaje de las operaciones de la entidad.

Contenido

5.1. NORMAS BÁSICAS PARA LAS ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y MONITOREO

5.1.1. Prevención y monitoreo

5.1.2. Monitoreo oportuno del control interno

5.2. NORMAS BÁSICAS PARA EL SEGUIMIENTO DE RESULTADOS

5.2.1. Reporte de deficiencias

5.2.2. Seguimiento e implantación de medidas correctivas

5.3. NORMAS BÁSICAS PARA LOS COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO

5.3.1. Autoevaluación

5.3.2. Evaluaciones independientes.

5.1. NORMAS BÁSICAS PARA LAS ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y MONITOREO

5.1.1. Prevención y monitoreo

El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si Contraloría General de la República Normas de Control Interno 31 en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos.

5.1.2. Monitoreo oportuno del control interno

La implementación de las medidas de control interno sobre los procesos y operaciones de la entidad, debe ser objeto de monitoreo oportuno con el fin de determinar su vigencia, consistencia y calidad, así como para efectuar las modificaciones que sean pertinentes para mantener su eficacia. El monitoreo se realiza mediante el seguimiento continuo o evaluaciones puntuales.

5.2. NORMAS BÁSICAS PARA EL SEGUIMIENTO DE RESULTADOS

5.2.1. Reporte de deficiencias

Las debilidades y deficiencias detectadas como resultado del proceso de monitoreo deben ser registradas y puestas a disposición de los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección.

5.2.2. Implantación y seguimiento de medidas correctivas

Cuando se detecte o informe sobre errores o deficiencias que constituyan oportunidades de mejora, la entidad deberá adoptar las medidas que resulten más adecuadas para los objetivos y recursos institucionales, efectuándose el seguimiento correspondiente a su implantación y resultados. El seguimiento debe asegurar, asimismo, la adecuada y oportuna implementación de las recomendaciones producto de las observaciones de las acciones de control. Contraloría General de la República
Normas de Control Interno 33

5.3. NORMAS BÁSICAS PARA LOS COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO

5.3.1. Autoevaluación

Se debe promover y establecer la ejecución periódica de autoevaluaciones sobre la gestión y el control interno de la entidad, por cuyo mérito podrá verificarse el comportamiento institucional e informarse las oportunidades de mejora identificadas. Corresponde a sus órganos y personal competente dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones derivadas de la respectiva autoevaluación, mediante compromisos de mejoramiento institucional.

5.3.2. Evaluaciones independientes

Se deben realizar evaluaciones independientes a cargo de los órganos de control competentes para garantizar la valoración y verificación periódica e imparcial del

comportamiento del sistema de control interno y del desarrollo de la gestión institucional, identificando las deficiencias y formulando las recomendaciones oportunas para su mejoramiento.

MECANISMOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

a) Responsabilidad delimitada:

Se deben establecer por escrito las responsabilidades de cada cargo y hacerlas conocer a los interesados. Por ejemplo: la responsabilidad de autorizar los pagos recaerá en una sola persona, quien tenga conocimiento de ella.

b) Separación de funciones de carácter incompatible:

Debe existir una adecuada segregación de funciones y deberes, de modo que una sola persona no controle todo el proceso de una operación. Por ejemplo: el cajero no debe ser correntista, ni tenedor de libros, que son funciones incompatibles y deben ser desempeñadas por distintas personas.

c) Servidores hábiles y capacitados:

Se debe seleccionar y capacitar adecuadamente a los empleados, para aumentar la eficiencia y economía en sus labores. Por ejemplo: el cargo de contador debe ser desempeñado por una persona que posea título profesional y la experiencia correspondiente a su nivel de responsabilidad.

d) Aplicación de pruebas continuas de exactitud:

Consiste en la verificación periódica y sorpresiva de las operaciones; deben aplicarse para asegurar la corrección en las operaciones. Por ejemplo: comparar con otra persona el total cobrado diario con el total depositado en bancos.

e) Movimiento de personal:

Llevar a cabo un movimiento de personal hasta donde sea posible y exigir que los empleados de confianza disfruten de sus vacaciones, en especial aquellos empleados que desempeñan cargos de responsabilidad sobre recursos financieros o materiales. Esta medida permitirá entre otras cosas: capacitar a los empleados en otras labores de la administración; erradicar la idea de que “hay empleados indispensables” y descubrir errores y fraudes, cuando se hayan cometido.

f) Fianzas:

Los empleados que manejan recursos financieros, valores o materiales, deberán estar afianzados, a fin de permitir a la entidad, resarcirse adecuadamente de una pérdida o de un fraude efectuado por ellos mismos. Por ejemplo: el cajero, los cobradores, los pagadores, el bodeguero, etc.

g) Instrucciones por escrito:

Las instrucciones al personal para el desempeño de sus funciones deberán darse por escrito, en forma de descripción de cargos.

Esto contribuye a que los empleados cumplan más eficientemente con su trabajo, por cuanto las órdenes o instrucciones impartidas verbalmente pueden olvidarse o malinterpretarse.

h) Uso de formas pre-numeradas:

Deberán utilizarse formas pre-numeradas para la documentación importante. Por ejemplo: recibos, órdenes de compra, facturas, comprobantes de caja chica, entradas y salidas de almacén, etc. Asimismo, se mantendrá un control físico sobre el uso y las existencias de dichas formas, las cuales deberán conservarse en estricto orden numérico.

i) Evitar el uso de dinero en efectivo:

El uso de dinero en efectivo se debe limitar solo para compras menores por medio del fondo fijo de caja chica.

2.2.3 RESTAURANTE POLLERIAS

El Pollo a la brasa es la denominación que se da en el Perú al pollo asado al carbón, a la leña o a gas en un sistema rotatorio. Es considerado un platillo típico de la gastronomía peruana y uno de los de mayor consumo, incluso por encima del cebiche, chifa y las especialidades de la comida rápida. Actualmente es considerado una «Especialidad Culinaria del Perú» por el Instituto Nacional de

Cultura y la popularidad del plato ha hecho que su consumo familiar sea incluido en el cálculo oficial de la canasta básica.

Las pollerías en la actualidad están creciendo de forma muy rápida, como **ideas de negocio**, gracias al consumo del famoso pollo a la brasa y el gusto de la población por las comidas de preparación rápida. El pollo es un alimento muy consumido en el mundo, pero en el caso específico de nuestra ciudad se ha incrementado ya que es un negocio rentable de muchas formas, cuyo margen de ganancias supera fácilmente el 80% de utilidades brutas, frente a la inversión. La inversión en un comienzo es proporcional con el ambiente del local, donde incluye un buen decorado, las sillas, mesas, cubiertos, pero sobre todo el horno especial para pollo a la brasa. Este plato tiene un sabor exquisito gracias a su preparación.

Los restaurantes pollerías en estudio, de la ciudad de Piura, cuentan con normas de control interno, integrados en la realización de sus actividades administrativas, contables, laborales, tributarias las cuales garantizan un óptimo resultado en la gestión, trabajan de acuerdo a un Manual de organización y funciones adecuado a sus políticas y procedimientos, que orienta cada actividad, y que delimita cargos, funciones y responsabilidades de cada trabajador para una especialización en funciones garantizando práctica y experiencia en la labor.

La aplicación de los Manuales de organización y funciones en el área administrativo, contable, operativa (cocina) y de atención, son piezas fundamentales para salvaguardar los recursos de la empresa, garantizar la eficacia y eficiencia en todas

las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de sus operaciones y asegurando un mejor resultado en la Gestión del año 2016.

2.2.4 EL CONTROL INTERNO EN LOS RESTAURANTES POLLERIAS

a) CONTROL DEL EFECTIVO

El control del efectivo debe ser estrictamente verificado y controlado desde su ingreso hasta su depósito en cuenta corriente de la empresa.

b) CONTROL DE CAJA

Se debe controlar el cumplimiento y todos los procesos y funciones de caja para simplificar la responsabilidad por falla o errores que se pueden cometer dentro de las actividades que se realizan y así facilitar las labores de auditoría que se realizan. Se debe tener en cuenta lo siguientes:

- Recibir y controlar el dinero.
- Realizar transacciones a través de las tarjetas de crédito y débito.
- Detallar los diferentes medios de pago.
- Cuidar el buen funcionamiento de caja
- Registrar directamente la entrada y salida de dinero.
- Realizar conteos diarios de depósito.
- Contar con Caja Chica para pagos menores o ante cualquier contingencia.

c) CONTROL DE LIQUIDACION DIARIA DE CAJA

Se recomienda aplicar una hoja de caja con un control detallado de todos los elementos: Saldo de caja día anterior, ingresos en efectivo o por cheques. El diseño debe estar muy bien adecuado, además incluye unas breves instrucciones y un teléfono de contacto.

d) CONTROL DE LAS CUENTAS BANCARIAS

Un asunto cotidiano que tiende a ser problemático para muchos es el manejo adecuado de las cuentas bancarias. Para manejarlas de manera inteligente no se requiere ser un experto en finanzas, sino simplemente poner atención a todos los puntos básicos.

Conocer las cuentas. Lo primero que se debe hacer es saber cuántas cuentas tiene, de qué bancos son, de qué tipo son (crédito, débito, cuenta de cheques, de ahorro, inversión, etc.) y cuánto dinero tiene en ellas.

En este punto es conveniente revisar el contrato de cada una de las cuentas. Allí se especifican las condiciones de los servicios y cláusulas que indican a qué se tiene derecho, y a qué se está obligado.

Conocer las comisiones. Al momento de abrir una cuenta, es su derecho y deber conocer todas las comisiones que pagará por ella. En las comisiones más frecuentes se encuentran: por manejo de cuenta, anualidad, retiro en cajero automático, cuota única simplificada, etc.

Revisar los estados de cuenta mes con mes. Es fundamental estar al tanto de las operaciones e ir anotando y guardando los recibos de lo que gasta o abona. Lo mejor es anotar por separado sus cuentas, de forma que puedas compararlas con el estado que le llega por correo una vez al mes. Si hace esto, sabrá exactamente lo que está pagando y no habrá sorpresas.

Ser precavido. La seguridad es uno de los puntos fundamentales en el buen manejo de las cuentas bancarias. Debe cuidar muy bien sus contraseñas (no compartirlas, ni llevarlas con usted). No debes perder de vista su tarjeta al realizar cualquier operación (corres el riesgo de “clonación”). Hay que evitar pasar las tarjetas de débito más de una vez por la terminal electrónica ya que en este tipo de tarjetas pueden ocurrir cargos dobles por retraso en la autorización.

Utilizar la banca por Internet. En la actualidad, los bancos ofrecen una gran cantidad de servicios en línea para sus tarjeta-habientes. Se pueden hacer operaciones como: “consulta de saldo”, “transferencia de efectivo”, “estado de cuenta” y pagos diversos. Aprovechar estos servicios le ahorrará tiempo y dinero puesto que las comisiones tienden a ser más bajas.

e) CONCILIACIONES BANCARIAS

Cuando una empresa recibe su estado de cuenta, es necesario verificar que las cantidades contenidas coincidan con los números del registro contable de su cuenta de bancos, y viceversa. A este proceso se le conoce como conciliación bancaria. ¿Por qué es importante? La razón es sencilla: porque así tendrás un mayor control sobre

los recursos de tu negocio, ya sea por traspasos, pagos o cobros realizados. Lo que evitará que, por ejemplo, se giren cheques sin fondos, algo que resulta sumamente costoso.

La conciliación bancaria puede complicarse porque algunos conceptos aparecen en los registros de la empresa en un mes, pero en el estado de cuenta del banco en un mes diferente. Lo más probable es que ninguno de los dos saldos sea el verdadero, es decir, aquella cantidad con la que realmente tiene la empresa en un momento determinado. Por lo tanto, ambos saldos –el del banco y el de la empresa– necesitan “ajustarse” para conocer el verdadero saldo de efectivo disponible en la cuenta de cheques.

f) CONTROL DE COMPRAS

Las compras tienen por misión detectar las prioridades competitivas necesarias para cada producto o servicio tomando en cuenta lo siguiente:

Costos de Producción: Bajos

Entrega y Distribución: Rápida

Producto y Servicio: Calidad

Entre los objetivos más importantes del departamento de compras están:

- Abastecimiento: Continuo
- Compatibilidad: entre la Inversión vs Ganancia
- Compatibilidad: Calidad de materia prima vs calidad de producto terminado
- Evitar costos ocultos por deficiencia de gestión.
- Contribuir a la posición competitiva de la empresa
- Las políticas y procedimientos de control de calidad

g) PROCESO DE COMPRA DE POLLO

Se cuenta con una lista de proveedores del cual se elegirá al proveedor de pollo que te brinde un buen producto, un mejor precio, facilidades de pago etc. El proceso de compra es seleccionar al proveedor hacer el pedido diario haciendo un estimado de cuantos se venderán en el día ya que usualmente los fines de semana es donde existe mayor demanda a diferencia de los demás días.

h) CONTROL DE CALIDAD EN LA PREPARACION DE LOS ALIMENTOS

De conformidad con el artículo 6° del Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas, aprobado por Decreto Supremo N° 007-98-SA, la vigilancia sanitaria de los alimentos y bebidas que se comercializan en los restaurantes y servicios afines y, la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en la presente Norma Sanitaria, está a cargo de la Autoridad Sanitaria Municipal. Asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas de consumo humano en las diferentes etapas de la cadena alimentaría: adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, preparación y comercialización en los restaurantes y servicios afine, Establecer los requisitos sanitarios operativos y las buenas prácticas de manipulación que deben cumplir los responsables y los manipuladores de alimentos que laboran en los restaurantes y servicios afines, Establecer las condiciones higiénico sanitarias y de infraestructura mínimas que deben cumplir los restaurantes y servicios afines.

i) CONTROL DE VENTAS

La venta se realizará a través de una máquina registradora donde figure su venta diaria y sea de fácil manejo, se otorgará la factura o boleta de venta respectiva, sin embargo para obtener más ventas tenemos que tener en cuenta lo siguiente y aplicarlo:

-El pollo es cómodo. Con respecto a otro tipo de carnes que se sirven a los comensales en restaurantes, sin duda, el pollo a la brasa es la que tiene mejor relación calidad/precio.

- El pollo es rendidor, puesto que si somos 4 personas, a cada comensal le tocará 1/4 de pollo (de un pollo); si somos 8 personas, a cada una le tocará 1/8, así sucesivamente. Sin embargo, nadie se queda sin comer.

-El pollo se disfruta socialmente, a diferencia de otras exquisiteces que se pueden servir en cualquier restaurante, que se consumen en proporciones individuales, el pollo se come en grupo y así tiene magia diferente.

j) CONTROL DE ASISTENCIA PERSONAL

Para controlar a su personal se elaborará un registro de asistencia en la que figuren sus nombres, apellidos, DNI, hora de ingreso, hora de salida y firma para que esto ayude a su verificar su asistencia diaria a su centro de labores y en caso de haber inasistencia nos permita saberlo. También se pueden adquirir unos marcadores de +huella digitales en la que cada trabajador al momento de ingresar y salir coloque su índice derecho y registre su asistencia.

k) CONTROL DE REMUNERACIONES

Todas las empresas que se encuentran dentro del ámbito de lo formal cuentan con una planilla de remuneraciones, suele llevarse esta información en Excel pues es más flexible y practica a la hora de trabajar ya que en algunos casos el pago del personal es semanal o quincenal y llevar un control de esta manera facilita al empleador en el control de sus pagos; sin embargo nos encontramos en la era del T-REGISTRO y PLAME y hay que aplicarlos.

l) CONTROL DE LOS INVENTARIOS

El inventario de un restaurante pollería está siempre en movimiento. El seguimiento del inventario es esencial para los administradores que saben qué alimentos se encuentran en la mayor demanda, en este caso el pollo, cuáles son los suministros de cocina que necesitan ser repuestos y cuánto se desperdicia sin llegar a los clientes. En lugar de confiar en el recuento de un inventario periódico, los restaurantes lo hacen mejor con un sistema que actualiza constantemente el inventario. Elaboran un cuaderno de ingresos y egresos de almacén de manera que les permite saber cuánto tienen en stock diario.

m) CONTROL DE ACTIVOS FIJOS

Son aquellos que se mantienen durante el ciclo de la empresa Por ejemplo, el local donde funciona el negocio Inmuebles Maquinarias, y todo lo relacionado como son:

horno eléctrico, freidora de papas, vitrina exhibidora, conservador vertical, caja registradora, mobiliario, etc.

n) CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIO

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

-Oportunidades.- Posicionamiento del pollo a la brasa en la mente del consumidor piurano, asimismo que es el preferido al momento de hacer una salida gastronómica. También cabe recalcar la internacionalización del producto.

-Amenazas.- Fuerte competencia debido a la gran demanda. Además, alza del consumo de pollos broaster como producto sustituto.

- Fortalezas.- En tu nuevo negocio participa directamente en lo que más sabes. Si eres bueno vendiendo enfócate en promocionar tu producto

. Participa en la atención directa con los clientes.

- Debilidades.- Si tienes poca experiencia en la preparación de pollos a la brasa contrata un jefe de cocina especializado, toma cursos de capacitación técnica, realiza focus groups para ver la calidad de tus productos.

o) CONTROL DE HIGIENE Y SALUBRIDAD

Se aplicara y tomara en cuenta la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

Art. 80. SANEAMIENTO, SALUBRIDAD Y SALUD Las municipalidades, en materia de saneamiento, salubridad y salud, ejercen las siguientes funciones:

Regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales (restaurantes), Expedir carnés de sanidad.

Mantener en perfectas condiciones el local, fumigar con frecuencia.

p) CONTROL DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Todos los trabajadores deben figurar en una planilla por lo tanto están registrados en Essalud en la cual podrán hacer uso en caso de ser necesario.

q) PLANES DE CONTINGENCIAS ANTE SINIESTROS

Se debe elaborar un plan de contingencia para ser utilizado en la empresa en caso de siniestro en el que detalla cada una de las funciones del personal del restaurante pollería y cómo actuar frente a cualquier clase de siniestro.

r) LIBRO DE RECLAMACIONES

El libro de reclamaciones es un documento donde el consumidor informa sobre un reclamo: cuando tiene carácter de infracción o sobre una queja, cuando está relacionada a un malestar o descontento por el servicio. Es además un instrumento para que el proveedor resuelva el reclamo del usuario directamente, sin la intervención de un intermediario, en plazo no mayor de 30 días.

Respecto a las quejas, la ley señala que no son obligatorias, pero estas también son un buen referente para que el dueño conozca las deficiencias de su negocio, según la percepción de sus clientes; asimismo, estas quejas pueden ser tomadas en cuenta por Indecopi, al momento de realizar una revisión.

s) COMPROBANTES DE PAGO

Comprobante de pago es todo documento que acredita la transferencia de bienes, entrega en uso o prestación de servicios, calificado como tal por SUNAT Sirven para

acreditar la realización de una operación o transacción comercial, los montos pagados y los impuestos que correspondan, Demostrar la propiedad de un bien o Efectuar algún reclamo o cambio en el caso de algún desperfecto o deterioro y ayudan a evitar la evasión tributaria Cuando se emite un comprobante entonces hay una prueba de la transacción y ésta se anota en los registros y libros contables. En consecuencia, se declararán ingresos correctos y se pagarán los impuestos respectivos. En el caso de los restaurantes pollerías entregan boletas, facturas.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Control interno

Definición.

Gómez (2003), en su libro “Control Interno: Una responsabilidad de todos los integrantes de la organización empresarial” dice lo siguiente: “El Control Interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y 18 para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores, violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias.”

La contraloría (s.f) Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que

desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.

Ibáñez (2001) es un proceso ejecutado por el Consejo de directores; la administración y todo el personal de la entidad; diseñada para proporcionar una seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Yarasca (2006) el Sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable.

Diario El Peruano (2006) se denomina sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos indicados en el artículo 4° de la presente Ley.

Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas

dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

Cuellar (s.f) todo sistema que se encuentre operando requiere que su funcionamiento sea regulado para de esta manera cumplir con los objetivos que el mismo se propone. La regulación consiste en medir el desempeño del sistema para efectuar las correcciones necesarias que permitan el logro de las metas y objetivos propuestos.

El conjunto de acciones, procedimientos, normas o técnicas que aseguran la regulación de un sistema es lo que se denomina control. Si consideramos un sistema como un conjunto de elementos estrechamente relacionados que persiguen un fin común es posible establecer que todo aquello que tienda a asegurar el cumplimiento de la finalidad del sistema es control.

Para que exista control es necesario que se establezcan primero unas normas o estándares que indiquen la ruta ideal a seguir por el sistema para cumplir con los objetivos, luego se debe medir el desempeño del sistema y compararlo con los estándares anteriormente determinados y por último se deben ejecutar las acciones necesarias para corregir las desviaciones de la operación del sistema con relación a la ruta ideal para el cumplimiento de los fines.

Samantilla (2011) COSO emitió el pasado 19 de diciembre de 2011, para discusión pública, su propuesta de actualización para su bien conocido documento Control Interno – Estructura conceptual integrada. Tal propuesta es necesaria y bienvenida.

Es importante aceptarla y aplicarla en las nuevas condiciones de las organizaciones, si bien también será necesario analizarla a la luz de otras perspectivas, sobre todo las

que se están dando fuera del mundo de los contadores/auditores y de las empresas/negocios. Por efectos prácticos a la propuesta se le denomina Estructura 2012 (se espera que sea emitida finalmente en el otoño de 2012) y al documento original Estructura 1992. La propuesta, que estará en discusión pública hasta el 31 de marzo de 2012, está contenida en tres documentos: Resumen ejecutivo; Control interno – Estructura conceptual integrada y preguntas para retroalimentación.

2.3.2 Pollerías

Definición

Una Pollería es un restaurant donde se vende pollo a la brasa. En el Perú pollo a la brasa, es el pollo asado al carbón, a la leña o a gas en un sistema rotatorio. Es considerado un platillo típico de la gastronomía peruana y uno de los de mayor consumo, incluso por encima del cebiche, el chifa y las especialidades de la comida rápida. Actualmente es considerado una «Especialidad Culinaria del Perú» por el Instituto Nacional de Cultura y la popularidad del plato ha hecho que su consumo familiar sea incluido en el cálculo oficial de la canasta básica.

2.3.3 Categorías de Restaurantes pollerías

Los restaurantes se han clasificado en diferentes formas; la clasificación por categorías sugiere cinco grupos: de Lujo, de primera clase, comercial, de rango medio y económico o limitado.

Restaurante de lujo (5 tenedores)

Los restaurantes de lujo deben reunir varias características, en especial en el servicio; Éste se efectuará personalizado y con innumerables detalles que halagarán al comensal. Este tipo de establecimiento o deberá contar con una entrada independiente para clientes y otra exclusiva para el personal; diferentes servicios que brindan comodidad al comensal como responsable o valet parking, sala de espera o área de bar donde la persona puede esperar su mesa del comedor, un comedor con decoración, ambiente y equipo confortable para brindar un servicio adecuado, teléfono celular disponible para el uso del cliente, aire acondicionado y calefacción en sus respectivos casos, sanitarios o amplios e independientes, cocina funcional, losada, en la que, cristalería y blancos de acuerdo con la decoración y concepto del restaurante. El servicio se efectuará directamente en las mesas con platillos que saldrán de la cocina, cubre fuentes o bien, que se preparan a la vista del comensal, según sea el caso.

La cocina deberá tener almacén, cámaras frigoríficas y todo el equipo, así como la maquinaria necesaria para su funcionamiento. Todo el personal, tanto de contacto como de apoyo, tendrá a su disposición armarios independientes y servicios sanitarios completos para el aseo personal de cada uno de ellos. La carta del restaurante será la principal herramienta de venta, por la variedad de platillos divididos en sus tiempos correspondientes entradas, sopas, pastas, ensaladas, especialidades o sugerencias, carnes, aves, postres, etc., para el servicio que este tipo de establecimiento debe ofrecer.

Deberá mostrar una carta de bebidas alcohólicas, tanto de vinos y cervezas, como de aguardientes. Destacan este tipo de establecimiento el personal perfectamente presentado y uniformado, el cual deberá estar acorde con el lugar de lujo, con amplia capacitación y conocimiento de los productos que se venden en el mismo.

Restaurante de primera clase (4 tenedores)

Este tipo de restaurante, conocido como full service, los tendrá un toque completo de servicios de acuerdo con la categoría del establecimiento. La diferencia con el anterior se encuentra en su herramienta de ventas: la carta o menú; esta presentará de 5 a 7 diferentes tiempos de servicio, así como una variedad limitada de bebidas alcohólicas. Su personal, tanto de apoyo como de contacto, deberá contar con la capacitación y conocimiento adecuado de los productos que prepara y vende. Aquellos platillos que lo requieran deberán salir de la cocina con cubre fuentes y otros podrán ser preparados a la vista del comensal.

Restaurante de segunda clase (3 tenedores)

Este tipo de restaurante es también conocido como turístico. Pueden tener acceso independiente para comensales, que en su defecto, será utilizada por el personal de servicio exclusivamente en las horas que no haya atención a los clientes. Con esta misma será el abastecimiento de los diferentes proveedores. Su capacidad será más restringida en espacio y su carta contará con no más de seis tiempos a ofrecer, como ejemplos se describe:

- 1. Entremeses.**
- 2. Sopas y cremas.**
- 3. Verduras, huevos o pasta.**
- 4. Especialidades de pescado.**
- 5. Especialidades de carnes.**
- 6. Postres, dulces o helados y fruta.**

El personal de contacto como de apoyo deberá estar presentable y uniformado.

Restaurante de tercera clase (2 tenedores)

El acceso será utilizado tanto por comensales como por el personal del mismo; su mobiliario será apropiado: loza irrompible, plaque inoxidable, cristalería sencilla y en buen estado, servilletas y mantelería presentables. Deberá tener servicios sanitarios independientes para dama y caballero. La cocina dispondrá lo necesario para la conservación de productos alimenticios, con una buena ventilación o en su caso, con un extractor de humos. El personal portará un informe sencillo bien aseado y atenderá a los clientes adecuadamente. Su carta o menú presentará tres o cuatro tiempos de servicio.

Prestarán debe parte clase (1 tenedor)

Este establecimiento tendrá el comedor independiente la cocina, plaque inoxidable, loza irrompible, cristalería sencilla en buen estado de conservación, servilleta de tela

o papel, servicios sanitarios decorosos y personal perfectamente aseado. Su carta o menú, aunque sencillo, ofrecerá platillos de no más de tres diferentes tiempos:

1. Sopas.

2. Guisados-especialidades.

3. Postres de la casa o frutas.

Todos los restaurantes tienen la obligación de cuidar la calidad, presentación, sazón y limpieza de sus platillos, conservar el estilo, decoración y ambiente de su propio concepto de establecimiento. Cada restaurante debe preocuparse por conservar adecuadamente sus recetas y métodos de preparación, la presentación de cada platillo, el trato amable y cortés para cada uno de sus comensales. Es muy importante cuidar la limpieza general de todo el establecimiento, el adecuado funcionamiento de los servicios sanitarios, la correcta presentación del personal de contacto como de apoyo, y contar con los permisos y acreditaciones legales para ofrecer el servicio de alimentos.

III.- HIPÓTESIS

Por ser una investigación de diseño descriptivo, bibliográfico y documental, la presente investigación no ha formulado hipótesis.

IV.- METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación utilizó el diseño No experimental transeccional descriptivo, bibliográfico y documental.

a) No experimental

La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes, se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin la intervención directa del investigador. Es un enfoque retrospectivo.

b) Transeccional

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

c) Descriptivo

La investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

d) Bibliográfico y documental

La investigación bibliográfica y documental es un proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico impreso y gráfico, físico y/o virtual que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para una investigación científica determinada. (Rodríguez, 2013)

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población:

La Población considerada correspondió a 12 restaurantes pollerías.

Criterios de inclusión:

- a) Empresas formalmente constituidas
- b) Empresas ubicadas en la ciudad de Piura
- c) Empresas con actividad en el rubro.

4.2.2 Muestra

Por ser una población pequeña, la muestra representativa no aleatoria por conveniencia, correspondió a la misma población: 12 restaurantes pollerías que cumplen los criterios de inclusión pre determinados.

MUESTRA REPRESENTATIVA

N°	RAZÓN SOCIAL
1	RESTAURANTE POLLOS A LA BRASA POLLO DORADO
2	POLLOS A LA BRASA MENFIS
3	POLLERIA MI CARRETA
4	SUPER POLLON-AUDREY ARARI SAC
5	RESTAURANTE POLLERIA ROKY'S
6	REST POLLERIA EL LEÑADOR
7	RESTAURANTE POLLERIA RICO RICO
8	POLLERIA EL GALPON
9	POLLERIA RISHING
10	RESTAURANTE POLLERIA DON CARLOS
11	RESTAURANTE POLLERIA DON BELISARIO
12	POLLERIA LA CARRETA

Elaboración propia en base a muestra en estudio.

4.3 Técnicas e instrumentos

4.3.1 Técnica

La investigación utilizó la técnica de la encuesta, para la recolección de información.

4.3.2 Instrumento:

Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario, el cual estuvo compuesto por 70 preguntas, redactadas de manera sencilla para fácil comprensión del encuestado.

Las respuestas estuvieron condicionadas a un SI, a un NO y algunas con alternativas de respuesta.

4.4. Operacionalización de las variables

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
De los propietarios y/o representantes legales	Representante legal, es la persona que actúa en nombre de otra, ya sea en nombre de una persona natural o de una persona jurídica.	Edad del propietario y/o representante legal?	Nominal: a)Entre 25 y 35 años b)Entre 36 a 50 años c) Mayor de 50 años
		Sexo de, propietario y/o representante legal?	Nominal a)Masculino b)Femenino
		Grado de instrucción del propietario y/o representante legal?	Nominal a)Primaria b)Secundaria c)Superior Técnica d)Superior e)Universitaria
		Profesión del propietario y/o representante legal?	Nominal: a)Chef b)Administrador c) Contador d)Abogado e)Ingeniero f)Profesor g) Otro
		Estado Civil del propietario y/o representante legal	Nominal: a)Soltero b)Casado c) Divorciado d)Otro
		Experiencia en el rubro de restaurantes pollerías	Nominal: a)Entre 1 a 5 años b)Entre 6 a 10 años c)Más de 10 años

variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
De los Restaurantes Pollerías	Los restaurantes pollerías, son empresas dedicadas al rubro alimenticio, que expenden pollo a la brasa, asado o broaster, acompañado por salsas y papas fritas. Es un plato peruano muy reconocido y solicitado,	Constitución legal de la Empresa	Nominal: a)Persona Natural b)Persona Jurídica
		Régimen Tributario	Nominal a)RUS b)RER c)RG
		Tiempo en el Sector y Rubro	Cuantitativa: a)Entre 1 a 5 años b)Entre 6 a 10 años c)Más de 10 años
		Cuenta con un organigrama en el cual se aprecie visualmente la organización de la empresa?	Nominal Sí No
		Cuenta con Reglamento interno de trabajo?	Nominal : Sí No
		Lleva control de caja?	Nominal: SI NO
		Lleva un control de las compras?	Nominal: SI NO
		Los trabajadores se encuentran registrado en el Ministerio de trabajo?	Nominal SI NO

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
De los mecanismos del Control Interno	Control Interno es el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular el logro de sus objetivos.	Como determina la ganancia del día?	Nominal: a)Ingresos menos gasto b)Ventas menos compras c)Otro
		Implementa medidas de seguridad en el negocio?	Nominal Sí No
		Se realizan depósitos bancarios para las ventas diarias?	Nominal : Sí No
		Cada que tiempo realiza la verificación de los activos?	Nominal: a)Diario b)Semanal c)Mensual d)Semestral e)Anual
		Lleva un control de las compras?	Nominal: SI NO
		Cómo paga sus compras?	Nominal: a)Contado b)Crédito
		Hace uso de la norma de bancarización para efectuar sus pagos?	Nominal: SI NO
		Recibe asesoría Contable y financiera?	Nominal: SI NO
		Mantiene cantidades necesarias de existencias que garanticen la eficiencia en el servicio?	Nominal: SI NO
		Con que frecuencia realiza la verificación de existencias en almacén?	Nominal: a)Diario b)Interdiario c)Semanal
Que sistema de registro de existencia utiliza?	Nominal: a)Usa Cuaderno b)Usa Sotware c)Usa Excel		

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
De los Resultados de Gestión	Los resultados de gestión son parte de un plan estratégico preciso y bien definido que conduzca a resultados realistas, posibles de alcanzar en el periodo de tiempo establecido.	La aplicación del control interno favoreció las buenas prácticas laborales ?	Nominal: SI NO
		Los mecanismos de control interno favorecieron los resultados de Gestión ?	Nominal: SI NO
		Los procedimientos de control del efectivo redujeron la posibilidad de pérdidas y robos?	Nominal: SI NO
		Garantizó la supervisión el logro de los planes y objetivos del control interno	Nominal: SI NO
		La aplicación del control interno logró efectividad y calidad en el servicio	Nominal: SI NO
		Los procedimientos de control de personal coadyuvaron al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.	Nominal: SI NO
		Los procedimientos de control interno fueron eficientes para salvaguardar los activos de la empresa?	Nominal: SI NO

4.5 Matriz de consistencia lógica

Enunciado del Problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Variable	Metodología
<p>¿Cuáles son los mecanismos de Control Interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de Gestión del año 2016?</p>	<p>Determinar los mecanismos de control interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016?</p>	<p>1.-Determinar las principales características de los propietarios y/o representantes legales de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura del año 2016?</p> <p>2.-Determinar las principales características de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura del año 2016?</p> <p>3.-Determinar las principales características de los mecanismos de Control Interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura del año 2016.</p> <p>4.- Determinar el Impacto de los mecanismos de control interno en los resultados de gestión de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura del año 2016.</p>	<p>Mecanismos de Control Interno</p> <p>Resultados de Gestión</p>	<p>Diseño: No experimental transeccional descriptivo, bibliográfico y documental.</p> <p>Técnica. Encuesta Revisión bibliográfica y documental.</p> <p>Instrumento: Cuestionario,</p>

4.6 Plan de análisis

Los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo uso de la estadística descriptiva. Para la tabulación y gráfica de los resultados se utilizó los programas de Word y Excel.

4.7 Principios Éticos de la investigación

Durante el desarrollo de la investigación se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

De otro lado, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

Igualmente, se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de las variables. Además, se ha creído conveniente mantener en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Determinar las principales características de los propietarios y/o representantes legales de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016?

TABLA 1

1. Edad del propietario y/o representante legales?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Entre 25 a 35 años	2	17 %
Entre 36 a 50 años	4	33%
Mayor de 50 años	6	50%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 17% de los propietarios y/o representantes legales tienen entre 25 a 35 años, un 33% están entre los 36 a 50 años y el 50% son mayores de 50 años.

TABLA 2**2. Del sexo de los propietarios, gerentes y/o representante legal?**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Masculino	7	58%
Femenino	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 58% de los propietarios y/o representantes legales de las empresas de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura son de sexo masculino y el 42% son de sexo femenino.

TABLA 3**3. Grado de Instrucción del propietario y/o representante legal?**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Primaria		
Secundaria	4	33%
Superior Técnica		
Superior	3	25%
Universitaria	4	42%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 33.% del propietario y/o representante legales de las empresas de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** tienen Secundaria ,mientras el 25% tienen grado de instrucción Superior y el 42% su grado de instrucción es 42%.

TABLA 4**4. Profesión del propietario y/o representante legal?**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Chef	2	17%
Administrador de Empresas	5	42%
Contador	2	17%
Abogado		
Ingeniero		
Profesor		
Otro	3	24%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 17.% del propietario y/o representante legal tienen la profesión de Chef, el 42% son Administrador de Empresa, el 17% Contador y el 24% son otras profesiones.

TABLA 5**5. Estado Civil del propietario y/o representante legal?**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Soltero	3	25%
Casado	7	58%
Divorciado	2	20%
Otro		
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 25.% del propietario y/o representante legal tienen estado civil soltero, el 58% son casados y el 20% son divorciados.

TABLA 6

6. De la experiencia en el rubro restaurantes pollerías de los propietarios, gerentes y/o representantes legales.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Entre 1 a 5 años	3	25 %
Entre 6 a 10 años	6	50%
Más de 10 años	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 25.% de los propietarios y/o representantes legales de las empresas de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** tiene experiencia en el rubro entre 1 a 5 años, el 50% entre 6 a 10 años y el 25.% tienen una experiencia de más de 10 años en este rubro.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Determinar las principales características de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016?

TABLA 7

7. Como están constituidas los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Persona Natural	4	33 %
Persona Jurídica	8	67%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 33% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 están constituidas como persona natural y el 67% están constituidas como personas jurídicas.

TABLA 8

8. Régimen Tributario de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
RUS	3	25%
RER	4	33%
RG	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 25% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 están inscritas en el RUS, el 33% son RER y el 42% son RG.

TABLA 9

9. Qué tiempo tienen en este sector y rubro los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016. ?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Entre 1 a 5 años	3	25 %
Entre 6 a 10 años	3	25%
Más de 10 años	6	50%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 25.% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 están inmersos en este rubro entre 1 a 5 años ,mientras que el 25% está entre 6 a 10 años y el 50% están con más de 10 años de experiencia en este rubro.

TABLA 10

10. Número de trabajadores?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
De 1 a 5	2	17%
De 6 a 10	4	33%
Más de 10	6	50%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 17.% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 entre 6 a 10 y el 50% tienen más de 10 trabajadores.

TABLA 11

11. Número de trabajadores permanentes?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
De 1 a 5	2	17%
De 6 a 10	6	50%
Más de 10	4	33%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 17.% de **los restaurantes pollerías encuestados de la ciudad de Piura** en el año 2016 tienen de 1 a 5 trabajadores permanentes, mientras que el 50% indica que tiene de 6 a 10 trabajadores permanentes y el 33% nos manifiesta que tienen más de 10 trabajadores permanentes.

TABLA 12

12. Número de trabajadores eventuales?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
De 1 a 5	2	45%
De 6 a 10	6	40%
Más de 10	4	15%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 45% de **los restaurantes pollerías encuestados de la ciudad de Piura** en el año 2016 tienen de 1 a 5 trabajadores eventuales, el 40% indica que tiene de 6 a 10 trabajadores eventuales, por ende el 15% nos manifiesta que tienen más de 10 trabajadores permanentes.

TABLA 13

13. Número de trabajadores practicantes?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
De 1 a 5	12	100%
De 6 a 10	0	0%
Más de 10	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 tienen de 1 a 5 trabajadores practicantes.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Determinar las principales características de los mecanismos del control interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016?

TABLA 14

14. Cuenta con Licencia de funcionamiento los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016. ?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	10	100%
NO	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016, si cuentan con licencia de funcionamiento.

TABLA 15

15. Cuenta con un organigrama en el cual se aprecie visualmente la organización de la empresa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	8	67 %
NO	4	33%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 67% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016, si cuentan organigrama en el cual se detalla la organización de la empresa, mientras que un 33% aún NO cuentan con ello.

TABLA 16

16. Cuenta con un reglamento interno de trabajo?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	4	33 %
NO	8	67%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 33% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 Si cuentan con un reglamento interno de trabajo, mientras que un 67% aún NO cuentan con ello.

TABLA 17

17. Emite comprobantes de pago?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	10	83%
NO	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 83% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 Si emiten comprobantes de pago, mientras que un 17% aún NO.

TABLA 18

18. Qué tipo de comprobantes de pago entregan?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Facturas y Boletas	12	100 %
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 entregan facturas y boletas.

TABLA 19

19. Llevan el control de los ingresos de caja?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	12	100%
NO		
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI llevan el control de ingresos de caja.

TABLA 20

20. Donde registran los ingresos de caja?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Usa cuaderno	3	25%
Usa software	6	50%
Usa Excel	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 25% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 registran sus ingresos en un cuaderno el 50% usa software y el 25% usan Excel.

TABLA 21

21. Aceptan pagos con tarjeta de créditos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	8	67 %
NO	4	33%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 67% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI aceptan sus pagos con tarjeta de crédito mientras que el 33% No.

TABLA 22

22. Realiza arqueo de caja?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	12	100 %
NO	0	
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI realizan arqueo de caja.

TABLA 23

23. Realizan liquidación diaria de caja?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	12	100 %
NO	0	
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100.% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI realizan liquidación diaria de caja.

TABLA 24

24. Realizan presupuesto de ingresos y gastos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	8	67 %
NO	4	33%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 67% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI realizan presupuesto de ingresos y gastos, mientras que un 33% NO.

TABLA 25

25. Cómo determina la ganancia del día?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Ingresos menos gastos	8	67%
Ventas menos compras	4	33%
Otro		
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 67% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 determinan sus ganancias ingresos menos gastos , mientras que un 33% lo determina ventas menos compras.

TABLA 26

26. Cuenta la empresa con un fondo fijo para gastos menores?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	10	83%
NO	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 83% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 si cuentan con un fondo fijo para sus gastos menores, mientras que un 17% NO.

TABLA 27

27. Se realiza depósitos bancarios por las ventas diarias?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	7	58%
NO	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 58% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI realizan depósitos bancarios por las ventas diarias, mientras que un 42% NO.

TABLA 28

28. Realiza conciliación de su cuenta bancarias?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	5	42%
NO	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 42% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI realizan conciliación de su cuenta bancaria, mientras que un 58% NO.

TABLA 29

29. Lleva un control de compras?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	12	100%
NO		
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI realizan control de compras en sus empresas.

TABLA 30

30. Cómo paga sus compras?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Contado	8	67%
Crédito	4	33%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 67% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 realizan sus compras al contado, mientras que un 33% lo realizan al crédito.

TABLA 31

31. Hace uso de la bancarización para efectuar sus pagos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	7	58%
NO	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 58% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI hacen uso de la bancarización , mientras que un 42% aun No.

TABLA 32

32. Llevan control de existencias?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	7	58%
NO	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 58% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI controlan sus existencias, mientras que un 42% aun No.

TABLA 33

33. Mantiene cantidades necesarias de existencias que garantice la eficiencia en el servicio?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	10	83 %
NO	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 83 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI mantienen una adecuada cantidad de existencias en sus negocios mientras que un 17% No.

TABLA 34

34. Con que frecuencia realiza la verificación de existencias en almacén?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Diario	6	50%
Interdiario	3	25%
Semanal	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 50 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 realizan la verificación de sus existencias diario, un 25% interdiario y un 25% semanal.

TABLA 35

35. Qué sistema de registro de existencia realizan?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Cuaderno	4	33%
Sotfware	5	42%
Excel	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 33 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 utilizan como registro de existencia un cuaderno , el 42% utilizan un Sotfware y un 25 % Excel.

TABLA 36

36. Las Ventas se realizan al contado?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	9	75 %
NO	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 75 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI realizan sus ventas al contado, mientras que un 25% NO.

TABLA 37

37. Qué % de sus ventas fueron con tarjetas de crédito como medio de pago?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Entre 10% a 20%	9	75%
Más del 20%	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 75 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 sus ventas fueron con tarjeta de crédito mientras que un 25% fueron de 20%.

TABLA 38

38. Cuál es el procedimiento para contratar personal?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Convocatoria	7	58%
Recomendación	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 58 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 contratan su personal por convocatoria y el 42% por recomendación.

TABLA 39

39. El personal se encuentra capacitado para realizar funciones específicas?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	8	67%
No	4	33%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 67 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 tienen su personal capacitado para realizar funciones específicas y un 33% realiza múltiples funciones.

TABLA 40

40. Que tipo de capacitación ha recibido el personal ¿

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Gastronomía	7	58%
Ayudante de cocina	3	25%
Auxiliar de caja		
Servicio al cliente	2	17%
Mozo		
Mantenimiento y Limpieza		
Primeros auxilios		
Total	12	100%
	–	

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 58 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 tienen su personal capacitado en gastronomía, el 25% en ayudante de cocina y el 17% en servicio al cliente.

TABLA 41

41. Existe segregación de funciones entre el personal?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	8	67%
No	4	33%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 67 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI existe segregación de funciones entre su personal y un 33% NO.

TABLA 42

42. Se evalúa al personal frecuentemente?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	5	42%
No	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 42 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI evalúa a su personal frecuentemente, mientras un 33% NO.

TABLA 43

43. Con que frecuencia se supervisa las funciones del personal?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Diario		
Semanal	5	42%
Quincenal	3	16%
Mensual	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 42 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI evalúa a su personal semanal , un 16% quincenal y 42% mensual.

TABLA 44

44. Se establecen requisitos mínimos o el perfil de conocimientos y experiencia para asumir cada puesto?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	10	83%
No	2	17%
A veces		
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 83 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI establece requisitos mínimos o el perfil de conocimientos y experiencia para asumir cada puesto y un 17% NO.

TABLA 45

45. Los trabajadores se encuentran registrados en el Ministerio de Trabajo?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	10	83 %
NO	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 83 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI tienen a sus trabajadores registrados en el Ministerio de trabajo, mientras el 17% aun NO.

TABLA 46

45. Cuál es el medio de pago de las remuneraciones?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Efectivo	7	58%
Depósitos en cuenta	3	25%
Otros	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 58 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 realizan sus pagos a sus trabajadores en efectivo, el 25% son depósitos en cuenta y un 17% otro medio de pago.

TABLA 47

47. Con que frecuencia se pagan las remuneraciones?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Diario		
Semanal	2	16%
Quincenal	5	42%
Mensual	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 16 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 paga a su personal semanal, el 42% quincenal y el 42% mensual.

TABLA 48

48. Los trabajadores gozan de los beneficios sociales de ley?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	12	100 %
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI gozan sus trabajadores de los beneficios sociales de ley, como micro, pequeñas o medianas empresas.

TABLA 49

49. Cuenta con carnet de salubridad?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	8	67%
NO	4	33%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100 % de los trabajadores de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI cuentan con carnet de salubridad.

TABLA 50

50. Qué medidas de salubridad se aplica al negocio?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Calidad de los alimentos, Frescura de los insumos,	4	33%
Inocuidad en la preparación, Higiene en los utensilios,	5	42%
Uso de uniformes de trabajo	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 33% aplica la calidad de los alimentos como medida de salubridad, el 42% aplica la Inocuidad en la preparación, mientras que el 25 % cree que es el uso de uniformes.

TABLA 51

51. Cuenta con libro de reclamaciones?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	9	75%
NO	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 75 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI cuentan con libro de reclamaciones y el 25% aun NO.

TABLA 52

52. Ha sido denunciado a INDECOPI en alguna oportunidad?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	3	25%
NO	9	75%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 25 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI fueron denunciados a INDECOPI y el 75% NO.

TABLA 53

53. Cuenta con Certificado de Defensa Civil?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	10	83%
NO	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 83 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI cuenta con Certificado de Defensa Civil y el 17% NO.

TABLA 54

54. Implementa medidas de seguridad en el negocio?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	10	83%
No	2	17%
Aveces		
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 83 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI cuenta con Certificado de Defensa Civil y el 17% NO.

TABLA 55

55. Qué medidas de seguridad ante siniestros implementó su negocio?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Alarmas contra incendios	2	17%
Silbatos		
Señaléticas		
Señal de Aforo	2	17%
Extintores	8	66%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 17 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 cuentan con alarmas contra incendios, el 17% señales de aforo y el 66% cuentan con extintores.

TABLA 56

56. Qué medidas de seguridad se aplica en la cocina?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Pisos secos y antideslizantes	3	25%
Calzado adherente	3	25%
Cocinas ventiladas		
Puertas de emergencia	6	50%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 25 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 cuentan con medida de seguridad los pisos secos y antideslizantes, el 25 % calzado adherente, y el 50% en puertas de emergencia.

TABLA 57

57. Se realizan conteos físicos en salvaguarda de los activos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Siempre	10	83%
Casi siempre	2	17%
Nunca		
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 83 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI realizan conteos físicos siempre para salvaguardar los activos y el 17% casi siempre.

TABLA 58

58. Cada que tiempo se realiza la verificación de conformidad de activos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Diario		
Semanal		
Mensual	8	67%
Semestre	4	33%
Anual		
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 67 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 realizan la verificación de conformidad de activos mensual y un 33% lo realiza cada semestre.

TABLA 59

59. Recibe asesoría contable y tributario?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 83 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI si cuentan con asesoría contable y tributaria mientras que el 17% No.

TABLA 60

60. Las operaciones cuentan con la documentación que la respalda?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Siempre	12	
Casi siempre		
Nunca		
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI cuentan con la documentación que la respalda.

TABLA 61

61. Se declara y paga los tributos oportunamente?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Siempre	12	
Casi siempre		
Nunca		
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI declara y paga los tributos oportunamente.

TABLA 62

62. Ha sido clausurado por SUNAT en alguna oportunidad?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	1	8%
NO	11	92%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 8% de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI ha sido alguna vez clausurado por SUNAT y un 92% NO.

5.1.4 Respecto al objetivo específico 4

Determinar el Impacto de los mecanismos del Control Interno en los Resultados de Gestión de los restaurantes pollerías en el año 2016.

TABLA 63

63. Los procedimientos de Control Interno fueron eficientes para salvaguardar los activos de la Empresa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	10	83 %
NO	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 83 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI logró el objetivo mientras el 17% está en proceso.

TABLA 64

64. Los procedimientos de Control del efectivo redujeron la posibilidad de pérdidas y robos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	10	83 %
NO	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 83 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI logró el control del efectivo y el 17% está en proceso.

TABLA 65

65. Los procedimientos de Control del inventarios aseguraron gastos innecesarios?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	10	83 %
NO	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 83 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI logró el control de gastos innecesarios y el 17% está en proceso.

TABLA 66

66. Los procedimientos de Control del personal coadyuvaron al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	10	83 %
NO	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 83 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI logró el control del personal y así cumplir las metas y el 17% está en proceso.

TABLA 67

67. Las medidas de salubridad y calidad en la preparación y conservación de los alimentos redujeron la contaminación y daño a los usuarios ?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	12	100 %
NO		
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 100 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI logró reducir la contaminación y daño a los usuarios.

TABLA 68

68. Las medidas de prevención en la Seguridad y Salud en el trabajo aseguraron la capacidad de respuesta ante siniestros o casos fortuitos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	10	83%
NO	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 83 % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI logró asegurar la capacidad de respuesta ante siniestros o casos fortuitos, mientras el 17% aun No lo logró.

TABLA 69

69. La aplicación del control interno logró efectividad y calidad en el servicio?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	10	83 %
NO	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 83.33. % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI logró el objetivo mientras el 16.67% está en proceso.

TABLA 70

70. Garantizó la supervisión el logro de planes y objetivos del control interno?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	10	83 %
NO	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 83.33. % de **los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura** en el año 2016 SI logró el objetivo mientras el 17% está en proceso.

5.2 Análisis de los Resultados

5.2.1 Respecto al Objetivo específico 1

Determinar las principales características de los propietarios y/o representantes legales de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura del año 2016.

En base a la encuesta realizada a las 12 empresas del rubro, se obtuvo los siguientes resultados:

Según la Tabla N°1 El 17% de los propietarios y/o representantes legales tienen entre 25 a 35 años, un 33% están entre los 36 a 50 años y el 50% son mayores de 50 años. Por tanto el análisis de resultados nos muestra que la mayor parte de los representantes son mayores de 50 años de edad debido a que ya tienen mayor conocimiento y experiencia en este mercado.

Según Tabla N° 2 El 58% de los propietarios y/o representantes legales de las empresas de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura son de sexo masculino y el 42% son de sexo femenino. Lo que nos indica que en este rubro predomina ligeramente en cuestión de manejo de empresas los varones.

Según Tabla N °3 El 33. % del propietario y/o representante legales de las empresas de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura tienen Secundaria, mientras el 25% tienen grado de instrucción Superior y el 42% su grado de instrucción es universitaria.

Según Tabla N °4 El 17. % del propietario y/o representante legal tienen la profesión de Chef, el 42% son Administrador de Empresa, el 17% Contador y el 24% son otras profesiones. Lo que nos indica que la profesión que predomina es la de Administrador de empresas.

Según Tabla N ° 5 El 25. % del propietario y/o representante legal tienen estado civil soltero, el 58% son casados y el 20% son divorciados. Nos indica que sobresale el estado civil casado.

Según Tabla N°6 El 25.% de los propietarios y/o representantes legales de las empresas de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura tiene experiencia en el rubro entre 1 a 5 años, el 50% entre 6 a 10 años y el 25.% tienen una experiencia de más de 10 años en este rubro. Esto nos indica que predomina la experiencia en los propietarios de 6 a 10 años lo cual es beneficioso para aplicar en las empresas de este rubro.

5.2.2 Respecto al Objetivo específico 2

Determinar las principales características de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016.

Según los resultados tabulados de las empresas encuestadas se obtuvo la siguiente:

Según la Tabla N ° 7 El 33% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 están constituidos como persona natural y el 67% están constituidas como personas jurídicas. Lo cual nos indica que predomina la constitución de empresas como persona jurídica.

Según Tabla N °8 El 25% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 están inscritas en el RUS, el 33% son RER y el 42% son RG. Nos muestra que la mayoría de empresas encuestadas se inscribieron el Régimen General y cumplen con la declaración y pago de sus impuestos aplicados.

Según Tabla N °9 El 25.% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 están inmersos en este rubro entre 1 a 5 años ,mientras que el 25% está entre 6 a 10 años y el 50% están con más de 10 años de experiencia en este rubro. Nos muestra que estas empresas cuentan con la experiencia debida para poder aplicarla en sus negocios y lograr cumplir con las metas trazadas.

Según Tabla N °10 El 17.% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 entre 6 a 10 y el 50% tienen más de 10 trabajadores. Cuentan con más de 10 trabajadores de tal manera que pueda cumplir con personal en cada área de trabajo.

Según Tabla N °11 El 17.% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 son trabajadores permanentes, el 50% son permanentes de 6 a 10 y el 33% tienen más de 10 trabajadores.

Según Tabla N °12 El 17.% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 son trabajadores eventuales, de 6 a 10 trabajadores el 50% son permanentes y el 33% tienen más de 10 trabajadores. Predomina de 6 a 10 trabajadores que se mantienen permanentes.

Según Tabla N °13 El 100% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 tienen practicantes. Nos indican que de las 12 empresas encuestadas todas tienen practicantes contribuyendo así a realizar a los estudiantes sus prácticas como parte de su formación profesional

5.2.3 Respecto al Objetivo específico 3

Determinar las principales características de los mecanismos del control interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016.

Según los resultados tabulados se obtuvo lo siguiente:

Según Tabla N °14 El 83% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 Si cuentan con licencia de funcionamiento mientras que un 17% están en trámite. Se observa que las empresas se preocupan por contar con Licencia de Funcionamiento requisito indispensable para apertura de sus negocios mientras que algunas aún no lo realizaron.

Según Tabla N °15 El 67% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 Si cuentan organigrama el cual es importante porque se detalla la organización de la empresa , mientras que un 33% aún NO cuentan con ello.

Según Tabla N °16 El 33% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 Si cuentan con un reglamento interno de trabajo, mientras que un 67% aún NO cuentan con ello. Predomina que las empresas no cuentan con un reglamento interno de trabajo perjudicando así el buen funcionamiento de sus empresas.

Según Tabla N °17 El 83% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 Si emiten comprobantes de pago, mientras que un 17% aún NO. Nos indica que las empresas si entregan comprobantes de pago lo cual indica lo cual indica que si están declarando sus ventas.

Según Tabla N °18 El 42% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 entregan facturas mientras que un 33% entrega boletas y el 25% entregan facturas y boletas.

Según Tabla N °19 El 100% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI llevan el control de ingresos de caja. Indican especial cuidado con los ingresos de caja.

Según Tabla N °20 El 25% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 registran sus ingresos en un cuaderno el 50% usa software y el 25% usan Excel. Resalta la utilización de un software lo cual les permite llevar un mejor control y manejo de sus ingresos.

Según Tabla N °21 El 67% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI aceptan sus pagos con tarjeta de crédito mientras que el 33% No. Las empresas en la actualidad cuentan con un sistema para permitir pagos con tarjetas de crédito.

Según Tabla N °22 El 100% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI realizan arquezos de caja. Indican muy importante los arquezos de caja para el buen manejo del dinero.

Según Tabla N °23 El 100% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI realizan liquidación diaria de caja.

Según Tabla N °24 El 67% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI realizan presupuesto de ingresos y gastos, mientras que un 33% NO.

Según Tabla N °25 El 67% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 determinan sus ganancias ingresos menos gastos, mientras que un 33% lo determina ventas menos compras.

Según Tabla N °26 año 2016 si cuentan con un fondo fijo para sus gastos menores, mientras que un 17% NO. Indican que las empresas se preocupan en tener un fondo fijo el cual le permita utilizarlo en gastos menores o ante cualquier contingencia.

Según Tabla N °27 El 58% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI realizan depósitos bancarios por las ventas diarias, mientras que un

42% NO. Indican el depósito bancario muy importante para salvaguardar el ingreso del dinero.

Según Tabla N °28 El 42% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI realizan conciliación de su cuenta bancaria, mientras que un 58% NO.

Según Tabla N °29 El 100% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI realizan control de compras en sus empresas.

Según Tabla N °30 El 67% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 realizan sus compras al contado, mientras que un 33% lo realizan al crédito.

Según Tabla N °31 El 58% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI hacen uso de la bancarización , mientras que un 42% aun No.

Según Tabla N °32 El 58% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI controlan sus existencias, mientras que un 42% aun No.

Según Tabla N °33 El 83 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI mantienen una adecuada cantidad de existencias en sus negocios mientras que un 17% No.

Según Tabla N °34El 50 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 realizan la verificación de sus existencias diario, un 25% interdiario y un 25% semanal.

Según Tabla N °35 El 33 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 utilizan como registro de existencia un cuaderno, el 42% utilizan un Software y un 25 % Excel.

Según Tabla N °36 El 75 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI realizan sus ventas al contado, mientras que un 25% NO.

Según Tabla N °37 El 75 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 sus ventas fueron con tarjeta de crédito mientras que un 25% fueron de 20%.

Según Tabla N °38 El 58 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 contratan su personal por convocatoria y el 42% por recomendación. Nos indica que realizan convocatorias para los respectivos puestos de trabajo y así hacer una buena selección de su personal.

Según Tabla N °39 El 67 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 tienen su personal capacitado para realizar funciones específicas y un 33% NO.

Según Tabla N °40 El 58 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 tienen su personal capacitado en gastronomía, el 25% en ayudante de cocina y el 17% en servicio al cliente.

Según Tabla N °41 El 67 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI existe segregación de funciones entre su personal y un 33% NO.

Según Tabla N °42 El 42 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI evalúa a su personal frecuentemente, mientras un 33% NO.

Según Tabla N °43 El 42 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI evalúa a su personal semanal, un 16% quincenal y 42% mensual.

Según Tabla N °44 El 83 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI establece requisitos mínimos o el perfil de conocimientos y experiencia para asumir cada puesto y un 17% NO.

Según Tabla N °45 El 83 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI tienen a sus trabajadores registrados en el Ministerio de trabajo, mientras el 17% aun NO.

Según Tabla N °46 El 58 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 realizan sus pagos a sus trabajadores en efectivo, el 25% son depósitos en cuenta y un 17% otro medio de pago.

Según Tabla N °47 El 16 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 paga a su personal semanal, el 42% quincenal y el 42% mensual. Nos indica que predomina el pago mensual en las empresas encuestadas.

Según Tabla N °48 El 83 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI gozan sus trabajadores de los beneficios sociales de ley, mientras el 17% aun NO. Indica que las empresas encuestadas están cumpliendo con pagar los beneficios sociales a sus trabajadores.

Según Tabla N °49 El 100 % de los trabajadores de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI cuentan con carnet de salubridad.

Según Tabla N °50 El 33% aplica la calidad de los alimentos como medida de salubridad, el 42% aplica la Inocuidad en la preparación, mientras que el 25 % cree que es el uso de uniformes.

Según Tabla N °51 El 75 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI cuentan con libro de reclamaciones y el 25% aun NO.

Según Tabla N °52 El 25 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI fueron denunciados a INDECOPI y el 75% NO.

Según Tabla N °53 El 83 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI cuenta con Certificado de Defensa Civil y el 17% NO.

Según Tabla N °54 El 83 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI cuenta con Certificado de Defensa Civil y el 17% NO.

Según Tabla N °55 El 17 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 cuentan con alarmas contra incendios, el 17% señales de aforo y el 66% cuentan con extintores.

Según Tabla N °56 El 25 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 cuentan con medida de seguridad los pisos secos y antideslizantes, el 25 % calzado adherente, y el 50% en puertas de emergencia.

Según Tabla N °57 El 83 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI realizan conteos físicos siempre para salvaguardar los activos y el 17% casi siempre.

Según Tabla N °58 El 67 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 realizan la verificación de conformidad de activos mensual y un 33% lo realiza cada semestre.

Según Tabla N °59 El 83 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI si cuentan con asesoría contable y tributaria mientras que el 17% No.

Según Tabla N °60 El 100 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI cuentan con la documentación que la respalda.

Según Tabla N °61 El 100 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI declara y paga los tributos oportunamente.

Según Tabla N °62 El 8% de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI ha sido alguna vez clausurado por SUNAT y un 92% NO. Nos muestra que las empresas encuestadas están cumpliendo con las normas establecidas por SUNAT.

5.2.4 Respecto al Objetivo específico 4

Determinar el Impacto de los mecanismos del Control Interno en los Resultados de Gestión de los restaurantes pollerías en el año 2016.

Según los resultados tabulados se obtuvo lo siguiente:

Según Tabla N °63 El 83 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI logró el objetivo mientras el 17% está en proceso.

Según Tabla N °64 El 83 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI logró el control del efectivo y el 17% está en proceso.

Según Tabla N °65 El 83 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI logró el control de gastos innecesarios y el 17% está en proceso.

Según Tabla N °66 El 83 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI logró el control del personal y así cumplir las metas y el 17% está en proceso.

Según Tabla N °67 El 100 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI logró reducir la contaminación y daño a los usuarios.

Según Tabla N °68 El 83 % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI logró asegurar la capacidad de respuesta ante siniestros o casos fortuitos, mientras el 17% aun No lo logró.

Según Tabla N °69 El 83.33. % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI logró el objetivo mientras el 16.67% está en proceso.

Según Tabla N °70 El 83.33. % de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016 SI logró el objetivo mientras el 17% está en proceso.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Del Objetivo específico 1

Determinar las principales características de los propietarios y/o representantes legales de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura del año 2016.

Se concluyo que de las empresas encuestadas el 50 % de los representantes legales son mayores de 50 años, el 58% de los representantes legales son de sexo masculino.

Se concluye que el 42 % de los representantes legales tienen grado de instrucción universitaria donde la profesión que predomina es la de Administrador de Empresas frente a las demás profesiones.

El 58% de los propietarios y/o representantes legales son de estado civil casados.

Se concluyo que el 50% de los propietarios y/o representantes legales tienen una experiencia entre 6 a 10 años en este rubro lo cual es beneficioso para aplicar en las empresas.

6.2 Del Objetivo específico 2

Determinar las principales características de los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016.

Se concluye que el 67% de las empresas encuestadas están constituidas como persona jurídica.

Se concluye en esta investigación que el 42 % de las empresas encuestadas están inscritas en el Régimen General. El 50% cuentan con más de 10 años de experiencia en este rubro.

El 50% cuentan con más de 10 trabajadores en sus empresas cada uno dispuesto en su respectiva área.

El 50% de sus trabajadores son permanentes, el 100 % cuentan con practicantes en distintas áreas.

6.3 Del Objetivo específico 3

Determinar las principales características de los mecanismos del control interno en los restaurantes pollerías de la ciudad de Piura en el año 2016.

Después de haber realizado el análisis correspondiente respecto a la investigación se concluyó lo siguiente en las diferentes áreas:

CONTROL DE CAJA: Las empresas en este rubro si llevan un control de caja estricto al 100% concluyendo que si están tomando el debido control y cuidado aplicando estrategias para así evitar posibles robos.

CONTROL DE LIQUIDACIÓN DIARIA DE CAJA: Es aplicado a diario ya que cuentan con un sistema de control que les permite realizarlo. Se concluye que este control se realiza en un 100%.

CONTROL DE CUENTAS BANCARIAS: Se concluye que un 58% de empresas aún no lo aplican frente a un 42% que indican que si lo realizan por considerar muy importante el manejo y control de sus cuentas bancarias.

CONTROL DE COMPRAS: Se concluye que el control de compras se realiza en un 100%, su forma de pago es contado y crédito dando a facilidades a las empresas ,hacen uso de la bancarización sólo un 58% ya que algunos aún no lo aplican.

CONTROL DE VENTAS: Se concluye que las ventas se realizan un 75% al contado lo cual les permite disponibilidad inmediata de dinero mientras que un 25% hacen uso de las tarjeas de crédito.

CONTROL DE ACTIVOS FIJOS: Se concluye que las empresas encuestadas si realizan conteos físicos en salvaguarda de sus activos un 83% casi siempre lo realiza y algunos mensual.

CONTROL DE HIGIENE Y SALUBRIDAD: Se aplica las medidas de salubridad como calidad de alimentos, frescura de los insumo, higiene, son aplicados.

CONTROL DE LA SGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: Por encontrarse inscritos en una planilla cuentan con su seguro correspondiente a fin de que se pueda velar por su salud.

PLANES DE CONTINGENCIA ANTE SINIESTROS: Se implementó medidas de seguridad al 83%, tales como alarmas contra incendios, señalizaciones, señales de aforo, extintores, etc.

LIBRO DE RECLAMACIONES: Si cuentan con Libro Reclamaciones un 75% ante cualquier eventualidad y los clientes puedan manifestar su queja o malestar ante la empresa.

COMPROBANTES DE PAGO: Se concluye que después de haber encuestado a las 12 empresas, estas entregan comprobantes de pago facturas un 42% y boletas un 33% lo cual indica que se está declarando todas las ventas realizadas.

6.4 Del Objetivo específico 4

Determinar el Impacto de los mecanismos del Control Interno en los Resultados de Gestión de los restaurantes pollerías en el año 2016.

Se concluye en la siguiente investigación:

Los procedimientos de Control Interno fueron eficientes en un 83% lo cual sirvió para salvaguardar los activos de la Empresa.

Los procedimientos de Control del efectivo redujeron en un 83% ante la posibilidad de pérdidas y robos

Los procedimientos de Control de inventarios aseguraron gastos innecesarios en un 83%.

Los procedimientos de Control del personal coadyuvaron al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en un 83%.

Las medidas de salubridad y calidad en la preparación y conservación de los redujeron la contaminación y daño a los usuarios se redujo al 100%.

Las medidas de prevención en la Seguridad y Salud en el trabajo aseguraron un 83% a la capacidad de respuesta ante siniestros o casos fortuitos

La aplicación del control interno logró efectividad y calidad en el servicio en un 83%.

Un 83% Garantizó la supervisión el logro de planes y objetivos del control interno.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias bibliográficas

Andina (2013). Clausuran restaurantes por presentar condiciones insalubres. Piura – Perú. Disponible en: <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-clausuran-restaurantes-Piura-presentar-condiciones-insalubres-466667.aspx>.

Arias, M. (2004). Control de restaurantes

Armenta (2009) en su estudio denominado “La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México”

Bacallao M. (2009). "Génesis del Control Interno" en Contribuciones a la Economía. Documento disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2009a/>.

Diario Gestión (2013). Lima el estudio de Competitividad Internacional y Rentabilidad de las Empresas en el Perú. Diario

Gestión (2013). PwC: “El control interno es necesario para preservar el negocio”.

RPP Noticias (2012) Insalubridad en restaurantes. Piura – Perú. Disponible en : http://www.rpp.com.pe/2012-08-24-piura-fiscalizadores-detectan-niveles-de-90ginsalubridad-en-restaurantes-noticia_515309.html

Parada J. (1988). Rentabilidad Empresarial. Un enfoque de Gestión. Universidad de Concepción

Pérez, C. (2014). En su Tesis “La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos financieros de la Empresa Restaurante Campestre SAC – Chiclayo” disponible en <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/287>

Yarasca, P. (2006). Auditoria, fundamentos con un enfoque moderno. Lima-Perú Disponible en: <http://www.mep.pe/2012/estudio-de-mercado>

7.2 Anexos

Anexo 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Señor empresario:

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

LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LOS RESTAURANTES POLLERIAS DE LA CIUDAD DE PIURA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTION DEL AÑO 2016.

Encuestador(a): Saguma Correa Yane **Fecha:** Enero, 2017

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

I. DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PROPIETARIOS, GERENTES Y/O REPRESENTANTES LEGALES DE LOS RESTAURANTES

A) Del perfil de los empresarios

1. Edad del propietario y/o representante legal
 - a) Entre 25 a 35 años
 - b) Entre 36 a 50 años
 - c) Mayor de 50 años

2. Sexo del propietario y/o representante legal

1. a) Masculino
2. b) Femenino
3. Grado de instrucción del propietario y/o representante legal
 - a) Primaria
 - b) Secundaria
 - c) Superior Técnica
 - d) Superior Universitaria
4. Profesión del propietario y/o representante legal
 - a) Chef
 - b) Administrador de empresas
 - c) Contador
 - d) Abogado
 - e) Ingeniero
 - f) Profesor
 - g) Otro.
5. Estado Civil del propietario y/o representante legal
 - a) Soltero
 - b) Casado
 - c) Divorciado
 - d) Otro:
6. Experiencia en el rubro restaurantes
 - a) Entre 1 a 5 años
 - b) Entre 6 a 10 años
 - c) Más de 10 años

II. DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS RESTAURANTES

B) De los restaurantes

7. Constitución legal de la empresa
 - a) Persona natural
 - b) Persona jurídica
8. Régimen Tributario
 - a) RUS
 - b) RER
 - c) RG
9. Tiempo en el sector y rubro
 - a) Entre 1 a 5 años
 - b) Entre 6 a 10 años
 - c) Más de 10 años

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

11. Número de trabajadores permanentes
 - a) De 1 a 5
 - b) De 6 a 10
 - c) Más de 10

12. Número de trabajadores eventuales
 - a) De 1 a 5
 - b) De 6 a 10
 - c) Más de 10

13. Número de trabajadores practicantes
 - a) De 1 a 5
 - b) De 6 a 10
 - c) Más de 10

III. DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE LOS RESTAURANTES

C) Del control interno

14. Cuenta con Licencia de Funcionamiento
 - a) Si
 - b) No

15. Cuenta con un organigrama en el cual se aprecie visualmente la organización de la empresa.
 - a) Si
 - b) No

16. Cuenta con Reglamento interno de trabajo
 - a) Si
 - b) No

17. Emite comprobantes de pago
 - a) Si
 - b) No

18. Qué tipo de comprobantes de pago entrega
- a) Factura
 - b) Boletas
 - c) Facturas y boletas

D) Del control de Caja

19. Lleva control de los ingresos de Caja
- a) Si
 - b) No
20. Donde registra los ingresos de caja
- a) Usa cuaderno
 - b) Usa software
 - c) Usa Excel
21. Acepta pago con tarjetas de crédito
- a) Si
 - b) No
22. Realiza arquezos de caja
- a) Si
 - b) No
23. Realiza liquidación diaria de caja
- a) Si
 - b) No
24. Realiza presupuesto de ingresos y gastos
- a) Si
 - b) No
25. Cómo determina la ganancia del día
- a) Ingresos menos gastos
 - b) Ventas menos compras
 - c) Otro.
26. Cuenta la empresa con un fondo fijo para gastos menores
- a) Si
 - b) No
27. Se realiza depósitos bancarios por las ventas diarias
- a) Si

- b) No
- c) A veces

28. Realiza conciliación de su cuenta bancaria

- a) Si
- b) No

E) Del Control de las compras

29. Lleva un control de las compras

- a) Si
- b) No

30. Cómo paga sus compras

- a) Contado
- b) Crédito

31. Hace uso de la norma de bancarización para efectuar sus pagos

- a) Si
- b) No
- c) Algunas veces

F) Del control de inventarios

32. Lleva un control de sus existencias

- a) Si
- b) No

33. Mantiene cantidades necesarias de existencias que garanticen la eficiencia en el servicio?

- a) Si
- b) No

34. Con qué frecuencia realiza la verificación de existencias en almacén

- a) Diario
- b) Interdiario
- c) Semanal

35. Qué sistema de registro de existencias utiliza

- a) Usa cuaderno
- b) Usa software
- c) Usa excel

G) Control de las Ventas

36. Las ventas se realizan al contado

- a) Si
- b) No

37. Qué porcentaje de sus ventas fueron con tarjetas de crédito como medio de pago
- a) Entre 10% a 20%
 - b) Más del 20%

H) Del control de Personal

38. Cuál es el procedimiento para contratar personal
- a) Convocatoria
 - b) Recomendación
39. El personal se encuentra capacitado para realizar sus funciones específicas
- a) Si
 - b) No
40. Qué tipo de capacitación ha recibido el personal
- a) Gastronomía
 - b) Ayudante de cocina
 - c) Auxiliar de caja
 - d) Servicio al cliente
 - e) Mozo
 - f) Mantenimiento y Limpieza
 - g) Primeros auxilios
41. Existe segregación de funciones entre el personal
- a) Si
 - b) No
42. Se evalúa al personal frecuentemente
- a) Si
 - b) No
 - c) A veces
43. Con qué frecuencia se supervisan las funciones del personal
- a) Diario
 - b) Semanal
 - c) Quincenal
 - d) Mensual
44. Se establecen requisitos mínimos o el perfil de conocimientos y experiencia para asumir cada puesto.
- α) Si
 - β) No
 - χ) A veces

45. Los trabajadores se encuentra registrado en el Ministerio de Trabajo (MTPE)
- a) Si
 - b) No
 - c) Algunos
46. Cuál es el medio de pago de Remuneraciones
- a) En Efectivo
 - b) Depósito en cuenta
 - c) Otros...
47. Con que frecuencia se pagan las Remuneraciones
- a) Diario
 - b) Semanal
 - c) Quincenal
 - d) Mensual
48. Los trabajadores gozan de los beneficios sociales de Ley
- a) Si
 - b) No
 - c) Algunos

I) Control de Salubridad

49. Cuenta con carnet de salubridad
- a) Si
 - b) No
50. Qué medidas de salubridad se aplica en el negocio
- a) Calidad de los alimentos,
 - b) Frescura de los insumos,
 - c) Inocuidad en la preparación,
 - d) Higiene en los utensilios,
 - e) Uso de uniformes de trabajo

J) De la calidad del servicio

51. Cuenta con Libro de Reclamaciones
- a) Si
 - b) No
52. Ha sido denunciado a INDECOPI en alguna oportunidad
- a) Si
 - b) No

K) De la Seguridad industrial

53. Cuenta con certificado de Defensa Civil
- a) Si
 - b) No
54. Implementa medidas de seguridad en el negocio
- a) Si
 - b) No
 - c) A veces
55. Qué medidas de seguridad ante siniestros implementó en su negocio?
- a) Alarmas contra incendios
 - b) Silbatos
 - c) Señaléticas
 - d) Señal de Aforo
 - e) Extintores
56. Qué medidas de seguridad se aplica en la cocina?
- a) Pisos secos y antideslizantes
 - b) Calzado adherente
 - c) Cocinas ventiladas
 - d) Puertas de emergencia
 - e) Extintores
 - f) Uso de elementos de protección (guantes, gorra, delantal)

L) Del control de activos

57. Se realizan conteos físicos en salvaguarda de los activos
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Nunca
58. Cada que tiempo se realiza la verificación de conformidad de activos
- a) Diario
 - b) Semanal
 - c) Mensual
 - d) Semestral
 - e) Anual

M) Del control contable y tributario

59. Recibe asesoría contable y tributaria
- a) Si
 - b) No
 - c) A veces

60. Las operaciones comerciales cuentan con la documentación que la respalda.
a) Siempre
b) Casi siempre
c) Nunca
61. Se declara y paga tributos oportunamente
a) Siempre
b) Casi siempre
c) Nunca
62. Ha sido clausurado por SUNAT en alguna oportunidad
a) Si
b) No

IV. DEL IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DE LOS RESTAURANTES

63. Los procedimientos de control interno fueron eficientes para salvaguardar los activos de la empresa?
a) Si
b) No
64. Los procedimientos de control del efectivo redujeron la posibilidad de pérdidas y robos?
a) Si
b) No
65. Los procedimientos de control de inventarios aseguraron gastos innecesarios?
a) Si
b) No
66. Los procedimientos de control de personal coadyuvaron al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.
a) Si
b) No
67. Las medidas de salubridad y calidad en la preparación y conservación de los alimentos redujeron la posibilidad de contaminación y daño a los usuarios ?
a) Si
b) No
68. Las medidas de prevención en la Seguridad y Salud en el Trabajo aseguraron la capacidad de respuesta ante siniestros o casos fortuitos?
a) Si

- b) No

- 69. La aplicación del control interno logró efectividad y calidad en el servicio
 - a) Si
 - b) No

- 70. Garantizó la supervisión el logro de los planes y objetivos del control interno
 - a) Si
 - b) No

Gracias por su apoyo a la investigación

Anexo 2

CRONOGRAMA GANTT

I.- ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	Meses / 2016 -2017				
	NOV 2016	DIC 2016	ENE 2017	FEB 2017	MAR 2017
Recolección de información					
Trabajo de campo					
Elaboración del informe de Tesis					
Presentación del Informe de Tesis					
Presentación de Artículo Científico					
Empastado de la tesis					
Sustentación y Defensa de la Tesis					

II.- PRESUPUESTO

BIENES

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	35.00
TOTAL S/.			35.00

SERVICIOS

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	
			Unitario	Total
Internet	100	Horas	1.00	100.00
Movilidad	35	Pasajes	5.00	175.00
Impresiones	150	Unidad	0.20	30.00
Grabación de CD	1	Unidad		10,00
Empastado	1	Unidad		25.00
Taller de titulación	1			1,700.00
TOTAL S/.				2,140.00

III.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RUBRO	IMPORTE
Bienes	35.00
Servicios	2,140.00
TOTAL S/.	2,175.00

IV. FINANCIAMIENTO

Tesis totalmente autofinanciado por el alumno investigador.