

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN
EL RESTAURANT POLLERIA SA, SA,...SABOR,
CATACAOS Y PROPUESTA DE MEJORA, 2021”.**

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

AUTOR

**IPANAQUE TRELLES JOSE NICANOR
ORCID: 0000-0002-4512-3464**

ASESOR

**GARCÍA MANDAMIENTOS EDMÉ MARTHA
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

PIURA – PERÚ

2021

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN
EL RESTAURANT POLLERIA SA, SA,...SABOR,
CATACAOS Y PROPUESTA DE MEJORA, 2021.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Ipanaque Trelles, José Nicanor

ORCID: 0000-0002-4512-3464

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESOR

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Piura, Perú

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID. 0000-0001-8886-6519

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. Víctor Manuel, Landa Machero

Presidente

Dr. Víctor Manuel, Ulloque Carrillo

Miembro

Mgtr. Alejandro Arturo, Saavedra Chiroque

Miembro

Mgtr. Edmé Martha, García Mandamientos

Asesor

AGRADECIMIENTO

El éxito viene como parte de las promesas que Dios tiene para cada uno de nosotros.

A mis padres por su motivación de lograr cumplir unos de mis objetivos, a mis profesores por sus sabios conocimientos que me impartieron para lograr mi carrera profesional y a mi universidad

DEDICATORIA

A mi Excelente y Majestoso Dios, porque de él mana la vida, la sabiduría y el conocimiento, y porque hasta aquí me dio nuevas fuerzas para lograr mi tan ansiado triunfo de lograr ser un profesional con valores y seguir sirviendo a mi sociedad.

A mi extinto padre y a mí amada madre que son parte de mi vida, les dedico mi logro, a mis profesores por sus sabios conocimientos que me impartieron en mí para culminar mi profesión.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar cómo son las características del Restaurant Pollería Sa, Sa,...Sabor – Catacaos y Propuesta de Mejoras 2021, empresa con personería natural de la localidad de Catacaos – Piura, bajo esa premisa el estudio tiene como propósito determinar y describir las principales características que tiene esta empresa gastronómica. Empresa creada en el año 2009 dedicada a la venta de pollos a la brasa a nivel local. El presente trabajo de investigación es de tipo cualitativo y de investigación de nivel descriptivo de diseño descriptivo no experimental y para la recopilación de la información de las variables se realizó mediante la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario dirigido al gerente general plasmando los resultados en cuadros y gráficos de acuerdo a los objetivos planteados. Teniendo como resultado que la empresa no cuenta con documentos de gestión como es la falta de una estructura organizacional, no realizan capacitaciones efectivas, carece de manual de procesos estandarizados que aseguren los tiempos de preparación de alimentos, no cuentan con planes de seguridad que garantizan la inocuidad e higiene en la preparación de alimentos, además de las deficiencias de control interno que hay en almacén así como en el manejo del efectivo de caja chica y la falta de planes de contingencias ante eventualidades. Por lo que se plantea mejoras en aras de ampliar su rentabilidad y competitividad empresarial en el rubro gastronómico.

Palabras Claves: Control interno, calidad, procesos y servicios.

ASBTRACT

The general objective of this research work is to determine how the characteristics of the Restaurant Pollería Sa, Sa,... Sabor - Catacaos and Proposal for Improvements 2021, a company with natural status of the town of Catacaos - Piura, are, under this premise the study has as purpose to determine and describe the main characteristics of this gastronomic company. Company created in 2009 dedicated to the sale of grilled chicken locally. The present research work is qualitative and descriptive-level research of non-experimental descriptive design and for the collection of the information of the variables it was carried out using the survey technique and the questionnaire tool directed to the general manager, capturing the results in charts and graphs according to the objectives set. As a result, the company does not have management documents such as the lack of an organizational structure, they do not carry out effective training, it lacks a manual of standardized processes that ensure food preparation times, they do not have security plans that guarantee the safety and hygiene in food preparation, in addition to internal control deficiencies in the warehouse as well as in the handling of petty cash and the lack of contingency plans for eventualities. Therefore, improvements are proposed in order to expand its profitability and business competitiveness in the gastronomic sector.

Keywords: Internal control, quality, processes and services.

CONTENIDO

INDICE

AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ASBTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE LA LITERATURA	7
2.1 Antecedentes	7
2.1.1 Internacionales	7
2.1.2 Nacionales	8
2.1.3 Regionales/Locales	12
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	15
2.2.1 Marco Teórico	15
2.3 Marco conceptual	31
2.3.1 El Control interno	31
Control interno según COSO.....	32
2.3.2 Objetivos del Control Interno.....	38
2.3.3 Componentes del Control Interno.....	41
2.3.4 Importancia del control interno	47
2.3.5 Pollería	48

2.3.6	Caso de Estudio	50
III.	HIPÓTESIS	51
IV.	METODOLOGÍA	52
4.1	Diseño de la investigación	52
4.1.1	El tipo de investigación	52
4.1.2	Nivel de la investigación	52
4.1.3	Diseño de la Investigación	52
4.2	Universo y Muestra	53
4.2.1	Universo	53
4.2.2	Muestra	53
4.3	Definición y operacionalización de variables	53
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
4.4.1	Técnica	54
4.4.2	Instrumento	54
4.5	Plan de análisis	54
4.6	Matriz de consistencia	55
	Principios Éticos	56
	REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	100
	ANEXOS	104

I. INTRODUCCIÓN

El sector gastronómico en nuestro país, es uno de los sectores que más connotación internacional tiene por sus diferentes variedades que muestra al mundo entero y no es la excepción la preparación del pollo a la brasa y comidas rápidas en el Perú, que cada vez se expanden de una forma vertiginosa, debido a que la mayoría de las familias de los diferentes estratos sociales y a la premura del tiempo que el trabajo les demanda, les es insuficiente elaborar sus comidas en sus hogares, por lo que optan de la manera más rápida y sencilla acudir a una pollería o venta de comidas rápidas, siendo actualmente el boom en los negocios las comidas rápidas. Son negocios que se encuentran en etapa de crecimiento pero que difieren de las grandes empresas transnacionales de comida rápida que de una manera planificada vienen creciendo horizontalmente en el Perú.

En la micro pequeñas empresa estos negocios vienen teniendo ciertos inconvenientes en el manejo de sus recursos económicos ya que la mayoría empieza como emprendimiento informal pero en el transcurso del tiempo van tomando forma y se van consolidando.

Muchos negocios de comida rápida en nuestro país llevan una contabilidad deficiente no acorde con su realidad y es por eso que en este trabajo nos avocaremos a estudiar que el Control Interno es una herramienta que genera valor a corto y largo plazo. Además del plus que da el control interno en todas las fases de operaciones genera confianza y sostenibilidad en los logros de sus metas como son estabilidad empresarial, rentabilidad y liquidez.

La aplicación de políticas que se traslucen a través de objetivos utilizando una herramienta gerencial de mejoras como es el control interno en la empresa busca un propósito que es identificar y descubrir y aminorar los potenciales riesgos en torno a las pérdidas, riesgos y fraudes que se presentan en el desarrollo de sus actividades. Así mismo esto llevara en su futuro un impacto en su crecimiento y sostenibilidad en el rubro de las comidas rápidas.

Todo negocio que sobresale y es parte del mundo competitivo requiere en tomar sus precauciones y medidas en lo relacionado al control interno para poder trazar y cumplir sus metas y poder manejar los recursos que esta posee. El control interno es una herramienta de generación de valor que ayuda a la empresa a tener una visión clara y amplia que difiere de las demás y le agrega un plus sobre desviación de fondos o recursos que afecten a la empresa en el trascurso de su funcionamiento y operatividad para lograr el cumplimiento de metas. El control interno mucho se utiliza en las empresas públicas debido a los contingentes económicos y financiero que el Estado destina, mientras en las empresas privadas es un pilar fundamental para su crecimiento y competitividad empresarial.

El trabajo de investigación que presento se realizó en el Restaurant Pollería Sa, Sa,...Sabor de Catacaos, empresa con personería natural de la localidad de Catacaos – Piura, dedicada a la preparación de comidas rápidas. Catacaos es una zona turística y por la tanto confluye muchas gentes de diferentes zonas del Perú y del mundo, pero hay carencia de control de sus actividades de parte de las instituciones públicas fiscalizadoras y por lo tanto no existen mecanismo de control interno que no es ajeno a la realidad que vivimos. Así vemos que el rubro de la gastronomía es uno de los

sectores más fuertes y por lo tanto se advierte que no cuenta con un control de costos, lo que hace que no tengan información actualizada de sus ingresos y gastos para la toma de decisiones de manera oportuna lo que les generaría problemas de rentabilidad. Por lo tanto estas microempresas del sector servicios, rubro restaurantes y pollerías carecen de políticas como: adecuación de procesos y de mecanismos de control interno que permitan su verificación y evaluación de sus actividades y operatividad que coadyuven a la eficiencia y eficacia de sus etapas de trabajo. De lo anteriormente manifestado, el enunciado del problema que nos conlleva el siguiente estudio de investigación es: ¿Cuáles son las características del control interno Restaurant Pollería Sa, Sa,...Sabor – Catacaos, 2021, y propuesta de mejora?.

Para replicar la respuesta se plantea la siguiente propuesta general:

- “Determinar y describir las características del control interno del Restaurant Pollería Sa, Sa,..Sabor, Catacaos 2021”, y hacer una propuesta de mejora.

Para alcanzar ese objetivo general planteado acudimos a ejecutar las siguientes propuestas específicas:

- Determinar y describir las características del control interno en el Restaurant Pollería Sa, Sa,..Sabor – Catacaos 2021.
- Determinar y describir las debilidades del control interno en el Restaurant Pollería Sa, Sa,..Sabor – Catacaos 2021.
- Realizar una propuesta de mejora de los mecanismos de control interno en el Restaurant Pollería Sa, Sa,..Sabor – Catacaos 2021.

Mi presente trabajo indagatorio se justifica por las siguientes perspectivas:

Desde una perspectiva teórica:

Este presente trabajo de investigación se ha basado de diferentes procedimientos que se han utilizado y han servido de referencia para ser estandarizados dentro del control interno de tal forma que se asegure su exactitud y veracidad en la información contables y minimice de manera significativa los riesgos los cuales muchos negocios fueron afectados en su oportunidad.

Desde el punto de vista práctico:

Este ítem es de gran importancia que el control interno siendo una herramienta indispensable y ser aplicado dentro del rubro servicio del Restaurant Pollería Sa, Sa,..Sabor Catacaos 2021, porque se propone una propuesta que garantice que la información que se recoja sea una alternativa de mucha utilidad y sirva al interés del restaurant.

Desde el punto de vista académico:

Este estudio indagatorio será de mucha utilidad para los futuros académicos y puedan desarrollar, aptitudes de investigación y adquieran conocimientos más certeros relacionados al sistema de control; y sirva de referentes, base de datos y material de consulta para ejecutar diferentes análisis de investigación.

La metodología utilizada en la presente investigación es de tipo cualitativo de diseño aplicado es descriptivo, documental y utiliza la técnica de la encuesta a través de la herramienta de aplicación de un cuestionario orientado a lograr los objetivos de la investigación.

Después de haber realizado este análisis de la investigación en estudio se desprende que el restaurant pollería realiza sus actividades como toda empresa familiar que es el lograr ganancias y de mantener en funcionamiento el negocio de acuerdo a sus expectativas. Si bien hay aspectos que no se descuidan como es la capacitación de personal por el dueño de la empresa lo cual se puede determinar de manera aceptable, darles la mejor presentación con la indumentaria de trabajo, tenerlos al día en su pago y beneficios, cuidar del dinero de caja con las liquidaciones de venta, de llevar la contabilidad con contador externo, pero dentro de sus características hay deficiencias que paulatinamente deben ir minimizando, mejorando y aplicando mecanismo de control que direccionen a lograr mejores resultados y que los establecimientos sigan siendo un lugar atractivo para degustar sus variedades de comidas rápidas que ofrecen y mantener la fidelización de sus clientes en tiempos donde cada vez hay más competencia.

Para ello se propone que las debilidades se conviertan en fortaleza como es: Contar con una estructura organizacional acorde con la realidad del negocio que cuando la alta dirección tenga que cambiar personal tengan a la mano los requisitos y funciones que deben tener los cargos, asimismo también sus responsabilidades, la planificación del proceso de compras, hasta su almacenamiento y transformación del producto. Que las capacitaciones sean más efectivas en temas importantes como es la inocuidad e higiene, inteligencia emocional así como el tema de control interno que tienen que darse en todas las fases que tiene la empresa. Que los procesos de preparación y cocción se esquematicen en flujogramas para evitar que cuando hay cambio de personal en las áreas importantes no impongan otros procesos que conlleven a pérdidas y demoras en al área de atención al cliente. Con un plan de aseguramiento de la calidad

se piensa resolver muchas deficiencias con el recurso humano en horas de trabajo, el área de producción, el mantenimiento de los muebles y enseres, el almacén con el control de inventarios de productos perecibles y no perecible, el área de atención al clientes con respecto a las quejas y reclamos, el área de caja llevar un control más detallado de los ingresos y egresos que ocurren en los establecimientos mediante la comprobación de los comprobantes de pago que emite, y por último es tener presente que un plan de contingencias antes siniestros que permita aminorar riesgos a eventualidades que puedan suceder en los establecimientos. Todas estas propuestas de mejoras continuas permitirán que la empresa se consolide como marca y posicionamiento en el mercado local.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Vergara (2018), Realizo un estudio propuesto “Modelo de Control Interno para pequeños y medianos restaurante”, Cartagena de Indias, Colombia, tiene como propósito general mejorar los mecanismo de control interno. La gastronomía industrial viene teniendo grandes cambios acelerados debido al auge económico y para cumplir sus metas y objetivos propuestos es menester que tenga controles sobre las áreas que son más aptas o propensas a susceptibilidad como son el área de compras, como proveedores, inventarios, área de caja, talento humano, producción y contabilidad, que por su vulnerabilidad pueden generar u ocasionan perdidas a la empresa si no se lleva un control en ellas, lo que sobrelleva a no tener información de la real situación de las mismas. Por eso plantea un “Modelo de Control Interno”, para la industria gastronómica que será una herramienta de mucha utilidad que permitirá precaver cualquier riesgo, pérdidas o daño y que asimismo este protegido los activos y el patrimonio de la empresas gastronómicas.

Cuaspud & Yañez (2015) en su investigación titulada “Diseño de un Sistema de Control Interno para las Empresas de Servicios de Restaurantes “Distintivo Q” de la Zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito, tiene como objetivo general implementar y fortalecer el control interno dentro de las empresas de servicios alimenticios, la metodología que utilizo es descriptiva, y medios mixtos como: documental y de campo, como la técnica de la entrevista. El autor concluye: que el sistema del control interno es una herramienta indispensable en cualquier modelo de empresa permite diagnosticar la correcta aplicación de las políticas, normas y

procedimientos. Define implementar un manual de procedimientos para las principales cuentas de mayor movimiento, esto permitirá la correcta aplicación del personal involucrado. Y que dentro de este tipo de empresas el área de mayor riesgo es el inventario de materias primas por la alta rotación de los productos perecibles lo que dificulta poseer un control adecuado de ellos. Que si bien es cierto el control interno requiere la participación de todos en la empresa, pero que la administración dedique mayor tiempo y recursos para la capacitación de inicio del personal.

Cruz & Chiriguayo (2017) en su investigación titulada “Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas” Guayaquil – Ecuador 2017”, tiene como objetivo general elaborar un manual de control interno administrativo para el restaurant Las Parrillas, de tal forma que fortalezca la gestión de sus actividades en el negocio, la metodología que utilizo fue de tipo analítica, descriptiva y de campo, los instrumentos y técnicas fueron la entrevista, el cuestionario y la encuesta. Los autores concluyen: que la elaboración del diseño del sistema de control interno administrativo influyen de manera positiva en la empresa de servicios alimenticios mejorando su eficiencia y eficacia de la administración además el talento humano juega un rol en los objetivos de la empresa y se debe evaluar sus capacidades del personal y la segregación de funciones permite optimizar de manera correcta las actividades y garantizar la realización de las mismas.

2.1.2 Nacionales

Asto (2016) en su investigación titulada “El control interno en la gestión administrativa de la Empresa Pollos y Parrillas El Mesón - Lima 2016” tiene como objetivo general precisar en qué nivel se encuentra las variables del control interno y la gestión administrativa del negocio pollos y parrillas El Mesón, Lima 2016, su investigación

fue de tipo descriptiva y correlacional, utilizo como método específico el método de Deducción-inducción, el método de análisis-síntesis y de diseño de campo y como técnicas la observación, entrevista y encuesta. El autor argumenta de la importancia que tiene el control interno de poder fiscalizar de manera continua gastos irregulares que afecten los medios de la organización. Que los procedimientos deben de cumplirse según lo establecido y que las medidas correctivas deben ser ejecutadas de manera oportuna y debe existir coordinación de los integrantes del sistema de control y el administrador de cada local. Y que si existen reiterativos de errores cometidos en el personal es función de la administración de cada local capacitar ya que el control interno su función es de fiscalizar y controlar. Que mediante la utilización de la prueba de hipótesis T-Student se determinó el nivel en que se encuentra cada variable y para saber la relación que existen entre ambas utilizo la prueba de hipótesis Chi-cuadrado. Los datos que arrojaron fue de un valor de significación de 0,908 donde se acepta que el control interno está en un nivel medio y que la gestión administrativa con valor de significación de 0,526 de nivel medio. Tanto las tablas cruzadas y la aplicación de pruebas de Chi-cuadrado permitieron definir que existe una relación entre las variables control interno y gestión administrativa en la empresa. Por último, por medio de regresión lineal se determinó que con un coeficiente de determinación de 0.8667, la relación entre ambas variables es lineal, lo cual indica que con una mejor implementación del control interno se obtiene una mejor gestión administrativa. Con esto se llegó a la conclusión de que un control interno adecuado mejora la toma de decisiones de los administradores y por lo tanto permite optimizar la administración de la empresa.

Cruz, Cabanillas, Núñez & Valle (2019) en su investigación titulada “Evaluación del control interno del proceso de distribución de pollos brasa en la Distribuidora V&C del distrito de Magdalena del Mar – 2018”, tiene como objetivo general diagnosticar las políticas establecidas e identificar los riesgos en el proceso del control interno en la distribución de pollos a la brasa teniendo como base teórica el marco integrado COSO 2013, la metodología utilizada es de diseño no experimental descriptivo, análisis-síntesis, deductivo e inductivo, instrumento utilizado es la entrevista. El autor concluyo que si la empresa no cuenta con una organización estructurada con una correcta delegación de funciones, ni reglamento interno esto dificultara el proceso de distribución de pollo a la brasa. Al evaluar el control interno se logró obtener un análisis de los riesgos más trascendentes puntos críticos como errores en las proyecciones de venta, gestión de compras deficiente, devolución y desmedro de mercadería que afectan de manera significativa la razonabilidad de los estados financieros. Por lo que la empresa debe mejorar su cultura organizacional implementando el uso del reglamento interno y políticas adecuadas a sus procesos como nuevos controles que disminuyan los riesgos identificados, así como un sistema integrados que permita registrar todas las transacciones que realiza y a la vez monitorear el proceso de distribución en toda las áreas de la empresa. Debe de realizar evaluaciones continuas para evaluar la eficiencia de los controles establecidos. Por último el control interno se desarrolla en base a los riesgos que se tienen o se han evaluado y que esto le va a permitir mejorar sus actividades operativas y de supervisión con el objetivo que le van a ayudar a eliminar a futuro las perdidas en periodos posteriores.

Gallardo (2017) en su investigación titulada “Análisis de Control Interno y Propuesta de Instrumentos de Gestión para la Empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L., Nuevo Chimbote, 2017”, tiene como objetivo general desarrollar un análisis de control interno y complementar una propuesta de instrumentos de gestión de valor permanente en el negocio de servicio de alimentos, teniendo en cuenta los componentes del COSO III, con una metodología de tipo descriptiva, propositiva. El autor concluye que el control interno lo encontramos en los instrumentos de gestión, de ello nace la importancia que les permitirá poder desarrollar sus actividades de negocio de manera eficaz y eficiente todos aquellos instrumentos técnicos como son Organigrama, Misión, Visión, Valores, Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos, Políticas y Normas.

De esta manera a las empresa le dará la seguridad razonable para afianzar el logro de sus objetivos en relación a la eficacia y eficiencia de sus operaciones consiguiendo una información financiera fiable y de cumplimiento de la normatividad legal vigente que es de competencia de la empresa.

Asimismo, la propuesta de instrumentos de gestión para la empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L. permitirá: Hacer cumplir el control interno en la empresa con la finalidad de que mejore su desempeño. Colaborar con la organización y administración de la empresa. Perfeccionar el uso racional de aquellos recursos enfocados a la consecución de los objetivos. Fijar en los colaboradores las funciones y responsabilidades mediante documentos. Optimizar el desempeño y las relaciones laborales entre los colaboradores y llevar un control de todas las actividades programadas por la empresa.

2.1.3 Regionales/Locales

Rivera (2017) en su investigación titulada “Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas de Servicios del Perú, Rubro Restaurantes. Caso Restaurante Cevichería El Tío Jhony Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la Ciudad de Sullana, Año 2017”, tiene como objetivo general Determinar y describir las principales características del control interno de las mypes de servicios del Perú rubro restaurantes y la empresa precitada, la metodología es de tipo cuantitativo y de nivel descriptiva, no experimental y de caso. El autor concluye que por ser negocios multifamiliares no cuenta con personal idóneo para solucionar a diario el sinnúmero de problema que originan este tipo de negocio por no utilizar los elementos de control interno presentan deficiencias en los diversos procesos, que van desde no brindar una buena atención al público, elaboración de producto (no coinciden los menús a la carta con los menús físicos), y si coinciden son con productos de baja calidad, que por ser restaurantes tipo artesanal, porque piensan que el turista busca comida artesanal eso implica no aplicar los mecanismo de control interno, además existe espacios donde su inventarios no cumplen con las normas básicas existe poca ventilación e iluminación y no cuentan con salida de emergencia. El área de tesorería no lleva un control ordenado de los ingreso en caja sobre la venta de platos preparados y si hay reportes de liquidaciones de ingresos y gastos una parte va a una cuenta de la caja municipal y 600 soles quedan para realizar compras de ingredientes del día. Con respecto al área de compras hay deficiencias las compras de realizan de manera personalizada y los que abastecen de productos son mayoritariamente informales y no emiten comprobantes de pago (boletas y facturas), aparte que los precios varían siempre. El área de personal si tiene a los trabajadores en planilla y se les paga puntual y beneficios de ley. En el nivel de descripción de características arrojo

un 87.5 % que en su mayoría es regular debido a lo precitados y no existir una comunicación clara de los valores de una empresa a los trabajadores en cuantos a las funciones y responsabilidades como son los mecanismos de los procedimientos, las políticas de la empresa, los objetivos que busca el control interno de las operaciones comerciales que realiza el negocio como son compra, producción y venta. Además no se tiene claro que la obligación de reportar la información de las deficiencias que se presentan en el desarrollo de las operaciones para lograr facilitar la identificación de posibles riesgos. Por eso propone un sistema de control de registro mejorado de registro de información al cliente en el restaurant. Mediante la elaboración de un diagrama de flujo de datos.

Saguma (2016) en su investigación titulada “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”, tiene como objetivo general determinar y describir las características del control interno de las empresas de servicios de alimentos de comida rápida y el impacto en sus resultados que obtuvieron en el año 2016, Provincia de Piura, la metodología utilizada lo realizo de lineación fuera de lo experimenta de trazabilidad transeccional, expositivo, bibliográfico y documentado. El autor concluye que este tipo de negocios no cumplen con las reglas de comprobación interna que son relevantes y ponen en riesgo los logros y toma de decisiones que influyen de manera negativa en la preparación de la información del registro contable de los Estados Financieros. Que el control de caja toman el debido control aplicando estrategias y en cuanto a la comprobación de liquidación que caja realiza a diario con un método de control que permita hacerlo, en relación a las cuentas bancarias, un 58 % no lo hace, mientras un 42 si lo hace porque lo considera trascendente el control y manejo de las

cuentas. La comprobación de compras se realiza al 100 % y solo un 58 hace uso de la bancarización, el control de ventas se hace en un 75 % y el resto mediante uso del dinero electrónico. El control de activos fijos realiza el conteo físico de los bienes mensual en salvaguarda de sus activos. La verificación de la higiene y seguridad se impone disposiciones de salubridad muy exigente en la condición en los alimentos, insumos frescos, higiene en todo el proceso son ejecutados. La verificación de la seguridad y bienestar en el trabajo el personal goza de seguro por estar en planilla. Planes de siniestro ante siniestro aplican en un 83 % como son bocinas contra incendios, señales de capacidad y evacuación e extinguidores. Libro de reclamaciones un 75 % cuenta ante las quejas del servicio de los clientes. Comprobantes de pago de las 12 empresas encuestadas el 42 % entrega facturas y una treinta y tres por ciento boletas lo que se comprueba que si están manifestando las ventas hechas.

Sunci6n (2018) en su investigaci6n titulada “Los Mecanismos de Control Interno en el rubro Restaurantes del Per6. Caso: Servicios Generales Medsun Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018.” tiene como objetivo general determinar y describir c6mo funciona el sistema de control interno en las empresa de servicio de alimentos en el Per6 y en el restaurant Blanquiroja de 2018, la metodolog6a es de tipo cualitativo, de dise1o no experimental, descriptivo, bibliogr6fico, documental y de caso. El autor concluye que la empresa deber6 realizar arqueos de caja y conciliaci6n bancaria para cumplimiento de la norma para cotejar los recursos monetarios y detectar irregularidades. As6 como llevar un c6lculo anticipado de ingresos y gastos como la implementaci6n de costeo b6sico para llevar con precisi6n el costo y lo que requiere para cubrir los gastos para que esto sirva como referentes para realizar comparativos peri6dicamente sobre sus costos y gastos y as6 hacer ajustes si se requiera. Llevar un

registro básico de las entradas y salidas de los insumos para la preparación de los platos y llevar el cálculo de la rotación de los principales insumos para que permita llevar un control adecuado de compras con el fin de evitar exceso de pérdidas o insuficiencia de los mismos.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Marco Teórico

Desde siglos atrás el control interno tuvo un rol importante surgiendo a la par con el inicio de la partida doble como una herramienta indispensable de medición de control. Es a finales del siglo XIX que los gestores y personas de negocio le dieron la debida importancia con el fin de darle forma y definir los sistemas adecuados para la protección de sus intereses comerciales.

Los primeros antecedentes que existen sobre su definición del control interno empresarial se exhibe en un archivo que fue llamado en sus inicios “Informe COSO (Comitte of sponsoring organizations on the Treadnway Commision = Comité de organización de apadrinamiento de la Comision Treadnway)”, Siendo una comisión de voluntarios que se creó de manera interinstitucional de varias empresas privadas para crear liderazgo intelectual en el campo de la empresa ante inminentes temas como hacer ante la gestión de riesgo, control interno y fraudes. Es en este documento donde se plasma y comienza a utilizarse por las empresas auditoras internacionales conceptos de control interno como fuente para dar su opinión relacionado a la situación financiera de una empresa, y el estado del control interno, y a partir de poder utilizar un adecuado método de inserción de los mismo. **Gómez, Blanco & Conde (2013).**

Hipótesis sobre el Control Interno de la Organización funcional

Frederick Winslow Taylor Teoría conocida como la optimización o modernización del trabajo y se centraliza en la amplificación del trabajo del hombre canalizado a través de la eficiencia en la utilización de la materia prima, maquinaria, herramientas y producto, busca el beneficio del patrón en su máximo nivel, mediante la siguiente premisa si el empleado refleja prosperidad es por las ganancias que ha tenido el patrono ya que han sido generadas por el empleador, Las consecuencias de una baja productividad se debe a la falta de una adecuada gestión empresarial y una de las particularidades de la administración de iniciativa del incentivo que busca que el empleado se motive para que predispuesto al trabajo y al ofrecerle permitirá incremento en la producción, así como el modo de hacer sus tareas sistematizadas ya no permitirá enviar el entendimiento en forma de comunicación.

Sus orígenes de esta hipótesis son:

Constitución Científica del Trabajo.- Basado en lo referente de las actividades que realizan los gerentes para cambiar la metodología de trabajo incompetente y esquivar la encubrimiento del trabajo, considerando en cuenta su duración, retraso, operaciones, circulaciones, encargados e instrumentos o medios.

Elección y preparación del trabajador.- El objetivo esta en poner el recurso humano idóneo a su valor específico, de acuerdo a su competencia, buscando progreso de comodidad del empleado. Cuando se tiene con precisión el trabajo analizado, es la administración la que tienen que indicar las disposiciones mínimas de trabajo para que pueda tener un rendimiento competente del puesto, buscando que el personal esté preparado.

La colaboración entre gerencia y colaboradores.- Se busca o se pretende es que ambos tanto obrero y el empleador sean los mismos intereses y para que se logre es proponer una retribución por competencia o por unidad de lo producido, de modo que el obrero que produce más, y eludir el encubrimiento del trabajo. Taylor plantea varios instrumentos para obtener dicha colaboración. Retribución salarial por unidad de actividad. Una conformación de mandamás (capataces) por su mayor capacidad coordina las acciones de la empresa y a la vez pueden apoyar en instruir a los subordinados. Taylor propuso la existencia de tener varias actividades para los diversos gerentes funcionales como la planificación de tiempo y costo, reparaciones, de entrega de material, de indicaciones de producción, control de condiciones, realización de trabajo, recurso de personal. Distribución del trabajo entre ambos (directivo y masa obrera).

Obligación y especialidad de la gerencia en la planificación del trabajo.- La parte gerencial tienen la responsabilidad de planear el trabajo intelectual, y los operarios la labor artesanal, produciendo una distribución de las labores más relevante y con mayor efectividad.

Las corporaciones guardan igual similitud con sus directivos realizan grandes modificaciones y suele vivir en un ambiente de indecisión. La clave del logro es impartir las cegueras empresariales

Basándose que hay 4 causas como el progreso de un conocimiento de comprobación del trabajo en los individuos, que cambiaran los antiguos hábitos experimentales, clasificación científica, destreza de desarrollo al trabajador, que reemplazaran los viejos esquemas en donde la masa trabajadora se ensaya lo que mejor podían por sí

mismo, el ánimo de cooperación a los orígenes de la dirección científica. El propósito es que las labores y obligaciones sean compartidas por la dirección como el trabajador. La excelente forma en la corporación o empresa es que permita cuantificar el esfuerzo personal.

Koontz y O`Donnell y sus teorías de Control Interno

Dada la trascendencia de la verificación interna en las organizaciones determina medidas que permitan enmendar las tareas de tal modo que se logre los planes de manera exitosa, fijando y analizando aceleradamente las causas que puedan originar tal falla o desviación y no se permita a que se presenten a futuro disminuyendo los costos y ahorrando tiempo y previniendo errores posibles.

García (2014) en su ensayo esboza que cada vez la empresas ven con mayor necesidad el control al enfrentarse a corrientes de cambios, la creciente competencia, el rediseño estructural de la organización, las adquisiciones que se dan, las fusiones, las nuevas tendencias tecnológicas y la formación de nuevas unidades de negocio, son las causas de variante que generan situaciones de cambio, situaciones que no se planifican, los que lo ponen en la mira del ojo de la tormenta para los que direccionan las empresas. Es aquí que los directivos ven la situación como una realidad inminente al que tienen que enfrentar que a la vez es una oportunidad y una amenaza. Es aquí que el control interno (CI) ha influido y se convierte como un mecanismo básico para el adecuado crecimiento y sostenibilidad en el tiempo de las empresas frente a mencionados cambios.

Es el control interno parte vital dentro de la estructura administrativa y contable de los negocios ya que permitirá evaluar aquellas contribuciones que generan las diferentes actividades y así facilite el proceso de decisión gerencial. La responsabilidad y el establecimiento del sistema de control interno no solo va a recaer en los directivos de la empresa, sino que recae en todas aquellas personas que están comprometidos en la empresa desde el que hace limpieza hasta el personal que lidera y gerencia de tal manera que su proceder sea coherente con las propuestas de la organización.

Ballarin (2007), afirma: “El proceso de control, se interrelaciona con otros aspectos organizativos, formales y no formales. Entre estos aspectos se pueden señalar principalmente la estrategia, la estructura organizativa, las personas, la cultura organizativa y el entorno” (p.329).

El sistema de control interno (CI), debe estar acorde con las variables del panorama competitivo y estrategia de la corporación, y responsabilidad de cada directivo y sus gerencias. El control interno permite proveer y garantizar un itinerario estratégico en la empresa, señalando que le genera valor agregado y que no, es por eso que si una empresa quiere crecer debe exigir un adecuado control interno, para que pueda hacer frente a los riesgos, los fraudes y como complemento asegurar los activos e intereses, optimizando sus recursos y hallando el mejor desempeño del negocio, haciéndola confiable en los resultados financieros.

Anónimo (s.f.) En el proceso histórico de las empresas estas tuvieron una pronunciada importancia porque antes los propietarios en paralelo eran los directivos en funciones de la gestión de la empresa. Bajo esa premisa ejercían las funciones de gerencia y supervisaban de forma directa in situ el cumplimiento de las normas y directrices vigentes. Con el incremento de complejidad de los negocios se fue implementando la

división del trabajo que buscaba la especialización de los empleados y sus obligaciones. Esto exigía que las empresas adecuaran los medios necesarios el logro de los fines deseados. Con el crecimiento de sus volúmenes y valor de las operaciones, mayor ampliación de los activos y la descentralización de actividades comerciales, han permitido que la dirección se distancie del control de las operaciones.

La modernización y mejora que produce en los medios de proceso y tratamiento de datos así como pasar de medios manuales a usar los sistemas informáticos que procesan transacciones en tiempo real para producir datos estadísticos, información, facturación electrónica, gestión de inventarios y contabilidad ha cambiado el mundo empresarial y que esta transformación debe ir de la mano de los recursos necesarios que garantice una buena gestión empresarial.

Frente al libre mercado de las empresas, su situación económica de su entorno, ha cambiado de manera significativa el adecuado uso de los activos, las políticas de aplicación, la captación de recursos financieros, así como la gestión de cuentas por cobrar, la rotación de existencias, las políticas de aprovisionamiento, las políticas de endeudamiento que hacen difícil y ponen en riesgo la ya difícil función de dirigir.

Frente a esta evolución las empresas han respondido a esta complejidad de los negocios y por ende la correspondiente delegación de autorización, mediante la exigente obligación de funciones necesarias para lograr las responsabilidades delegadas de los dueños y directivos se conservan íntimamente unidas a los mismos.

A pesar de la compleja funcionalidad empresarial y la multiplicidad de niveles jerárquicos, se puede mantener y orientar las actuaciones de la empresa en el sendero fijado para alcanzar los objetivos propuestos. Motivo por los negocios sientan bases como planes de organización, así como un conjunto de métodos y procedimientos

donde los activos estén asegurados y que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle de manera eficaz y se cumplan según indican las directrices estipuladas por la gerencia.

RESTAURANTE POLLERIAS

Son establecimientos concurridos donde se expende pollo al horno en sus diferentes variedades. En nuestro país el “pollo a la brasa”, es cuando lo asan utilizando carbón de palo, o leña o mediante el uso de gas en un sistema giratorio. Se le considera un plato auténtico del arte culinario del Perú y es un platillo que más se consume, dejando atrás al ceviche, chifa y las especialidades de las comidas rápidas.

En la actualidad se considera como una degustación importante “Especialidad Gastronómica del Perú” por la Institución Nacional de Cultura (INC) y la acogida de la vianda ha determinado que su gasto familiar se considere en el presupuesto autorizado de la canasta esencial o primordial.

Estos negocios en el presente se han incrementado de manera rápida, como propuesta de negocios, esto se debe a la mayor demanda del famoso “pollo a la brasa” y por el paladar que tiene la gente por la preparación de platillos rápidos. Este producto es muy consumido a nivel mundial, pero por la coyuntura actual en nuestro distrito van en aumento por la rentabilidad que esta ofrece de muchas formas, debido a su margen de utilidad excede fácilmente en un promedio de más del 70 % de ganancias brutas, frente a lo invertido. Lo invertido en un inicio es ajustado con el alquiler de ambiente, donde debe decorarse, las sillas, así como mesas, cubiertos y lo que más destaca tener la herramienta principal que es el horno a leña y eléctrico para el asado. Su sabor destaca por sus aderezos dándoles un sabor exquisito en su preparación.

El restaurant pollería en indagación de la localidad de Catacaos, realiza sus mecanismos de comprobación que son armados en la ejecución de sus acciones de gestión, contables, de trabajo y tributarias, lo que asegura un excelente resultado en la gestión, por ser negocios pequeños no cuentan con una estructura organizacional como empresa donde se determine las funciones y responsabilidades, lineamiento y métodos que direccionen cada movimiento y que precisa puestos, tareas y las obligaciones de cada colaborador se dan de manera verbal. Pero si existe una especialización en las funciones lo que garantiza práctica y experiencia en las labores.

Las funciones que se delegan ya sean en la parte administrativa como caja, (la contable se lleva de manera externa) y operacional (cocina) y de solicitud del público, son partes indispensables para proteger los bienes del negocio, avala la operatividad y competencia en su conjunto de los procedimientos de la empresa procurando y facilitando la perfecta ejecución de sus operaciones y ratificando un buen logro de políticas.

LAS VERIFICACIONES DE CONTROL EN RESTAURANT Y POLLERIAS

a. CONTROL DEL DINERO

La comprobación del dinero debe ser muy riguroso en comprobarlo y controlado desde que ingresa hasta que se deposite en una cuenta corriente de la empresa después que se haya hecho la liquidación diaria de venta.

b. CONTROL DE CAJA

Se debe tener un control del cumplimiento en todas las etapas y funciones que ejecuta caja para esquematizar la responsabilidad ante fallas o inexactitudes que pueden

incurrir cuando ejecuta sus actividades y así minimizar y facilitar las acciones de control debemos se considerar lo siguiente:

- 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. VERIFICACION DE LIQUIDACION DIARIA DEL AREA 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. VERIFIACION DE LAS CUENTAS EN BANCOS

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.

Conocimiento de las cuentas bancarias. 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.

Identificar 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.

Verificar los estados de las cuentas bancarias 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 prevenido. 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) CONCORDANCIAS 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) MANEJO 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) ETAPAS 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) COMPROBACION DE CALIDAD EN LA ELABORACION DE LOS PRODUCTOS

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 afines, 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) VERIFICACION 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) COMPRACION 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) COMPROBACION 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) VERIFIACION 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) VERIFICAION 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) VERIFICACION 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

Intervenir en el interés directo con los comensales.

- 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) COMPROBACION 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.

Tener en condiciones óptimas el local, fumigar con frecuencia.

p) VERIFICACION 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) PROGRAMAS 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) CUADERNO 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) DOCUMENTOS 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

El marco conceptual su función es recopilar las ideas básicas y elementales que servirán de ayuda en la investigación del trabajo (**Tafur. 2008**). El marco conceptual es la gama de ideas que diserta el investigador cuando realiza el sustento teórico de su problema y tema indagatorio. Es a través del marco conceptual de mi tesis que lo conforman ideas y conceptos que encaminan a detallar los procesos de control interno de un negocio y que permite ver la importancia y características de todos elementos que ayuden en el proceso de investigación

2.3.1 El Control interno

En la presente investigación se indagaron criterios de diferentes autores en torno al control interno:

Según Revista Digital **Visión Empresarial (2017)**, Comprendido como el sistema que está integrado bajo un esquema de organización y mediante el conjunto de propósitos, principios, métodos, normas, procedimientos e instrumentos de verificación y evaluación adecuados por una organización, con la finalidad de facilitar que todas aquellas actividades, operaciones y acciones, así como la gestión de la información y los recursos se ejecuten de acuerdo con las normas estatutarias y legales inmersas en

las políticas trazadas por la gerencia y en atención a las metas u objetivos proyectados. (Sucre.gov.co, 2014).

El control interno en la organización va encaminado en perfeccionar los procesos que se dan en la empresa, contraer los riesgos que puedan aparecer en las actividades diarias de la organización, esta es base para una buena conducción administrativo y financieros, que ayuda en poner en buen recaudo los recursos de los inversionistas y mejora los métodos que servirán como cimiento para el desarrollo de la actividad económica de una empresa, como lo mencionan (**Auditores Internos, Coopers. & Lybrand S.A., 2007**), “Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa, y de limitar las sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro”.

Control interno según COSO

De manera diferente se viene definiendo el control interno, pero se sigue intentando tener una sola definición de los varios elementos comunes que permitan lograr un consenso sobre el particular. Y de los esfuerzos logrados el que más destaca y ha tenido transcendencia internacional es COSO, y si alguna alternativa cabe destacar COCO (Canadá)

COSO define: “El control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para

proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.”

Su finalidad está enmarcada en la eficacia y eficiencia de sus intervenciones, la fiabilidad de la información financiera, así como el cumplimiento de las normas y obligaciones, y el cuidado de los activos.

COCO en lo profundo es casi similar, si bien su énfasis difiere. Toca el control en un sentido más coberturado y se enfoca en el individuo, por lo cual pone énfasis en el autocontrol y la autoevaluación.

Como ya lo habíamos comentado el Control Interno significa cosas diferentes para las personas distintas. Ello genera controversias según el segmento de personas como los hombres de negocios, los legisladores, los sistemas reguladores y otros. Siendo sus resultados pésima comunicación y diferentes perspectivas originado problemas. Estos problemas se confluyen cuando la terminología no se define de manera clara y cuando se plasman en leyes, regulaciones o reglas.

El resumen siguiente consolida las bases que uso COSO, para describir esa problemática y encontrar una definición que tenga los elementos comunes.

Bases de análisis diferenciado sobre el entendimiento de Control Interno

a). Muchas agrupaciones utilizan la terminología de control interno, pero con significado distinto. Cada grupo ha dado distinto término y definiciones, que se viendo utilizando en la práctica del Control Interno.

b). Si hay variedad en el significado eso implica un entendimiento común.

c). Es de utilidad analizar el conocimiento de ambas palabras y entonces y desde luego reconsideras las perspectivas de las diferentes partes.

d). Las variadas definiciones consideran: influencia directiva, orden para administrar o guiar, dirección, regulación y sincronización de actividades de negocios, y un instrumento utilizado para regular o dirigir la operación de un sistema.

Esta diferenciación se confluje de diferentes perspectivas, mayormente asociado con intereses específicos.

De manera resumida señalaremos las diferentes perspectivas hay sobre el control interno:

Puntos de vista que hay sobre el Control Interno.

Desde el campo de la Administración

- Su compromiso es ejecutar los objetivos y las políticas de la organización y de esa manera encaminar los bienes con el objeto de cumplir sus propósitos.
- Ejecuta con una amplia visión, esto incluye las políticas, los procedimientos y actividades para cooperar y asegurar que la empresa plasme sus finalidades.
- Si las condiciones comienzan a cambiar dentro de la organización son los controles internos que ejecutan su accionar inmediato.
- Su intervención del control interno asegura en cumplir con las responsabilidades ambientales, de la sociedad y de legalidad.

Punto de vista de los Auditores Internos. -

El Instituto de Auditores Interno por sus siglas en inglés (IIA), lo considera como parte rutinaria de acción que ejecuta la administración para incrementar las probabilidades de los propósitos y metas trazadas sean conseguidas, pero por efectos de haber utilizado las etapas de la administración como es la planeación, organización y dirección.

Punto de vista de los Auditores Independientes. - Enfocan su visión del control interno en aquellas partes que ayudan o debilitan la información financiera externa de la empresa.

De los Legisladores y Reguladores. -

De acuerdo a sus responsabilidades asignadas, han venido creando diferentes conceptos sobre el control:

Estas descripciones existen afinidad con las diferentes modelos de acciones supervisadas y confluyen en el logro de los objetivos y metas de la empresa, actividades como el requerimiento de información, utilización de medios en acatamiento de las leyes y regulaciones, y la protección del capital contra los desperdicios, malversación y pérdidas.

Elementos adicionales que integran los criterios mencionados.

1) Profesional. - De las indagaciones encontradas y que se dieran a conocer sobre el control interno lo difundieron en la nación de Norteamérica (EEUU) en el año 1949,

con el título “Control Interno. Elementos del sistema coordinado y su importancia para la administración y para el contador público independiente”.

Su contenido dicta las primeras concepciones que la carrera contable realizó en relación al control interno y lo concluye del modo siguiente:

“El Control Interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas”.

En el transcurso del tiempo ese concepto fue aceptado sobre el control interno, pero luego posteriormente la descripción desarrollada por el AICPA separó el control interno en dos elementos:

Control Administrativo. - Considera el plan de organización, los procedimientos, los registros que guardan relación en los procesos de determinación que tengan referencia a la autorización de las transacciones que realiza la administración.

Control Contable. - Considera al plan de la corporación, los procedimientos y los registros que guardan relación con la protección de los activos y la fiabilidad de los Estados financieros, proyectado para dar seguridad razonable en que:

- Las compraventas se realizan acorde con órdenes generales o específicas emitidas por la administración.

- Se consignan en cuando es imprescindible y que permita la elaboración de los estados financieros de conformidad con las normas establecidas como son las normas de información financiera (nif).
- Para la accesibilidad a los activos solo es permitido de acuerdo a la orden que venga de administración.
- La función registrada de los activos se confronta con los activos existentes, a distancias razonables, admitiendo las acciones apropiadas en relación con cualquiera diferencia.

Fueron criterios que dieron hasta la década de los 90, tuvieron bastante aceptación y difusión, con el carácter propio de cada aplicación. A pesar de eso dejaba un sinsabor a confusión debido mayormente a las limitaciones existentes en su alcance (solo alcanzaba a nivel operacional y se centraba simplemente en la función contable), por lo que dejaba muchos elementos sueltos.

Dichas definiciones se complementan en paralelo con la elaborada por el Instituto Internacional de Auditores (The Institute of Internal Auditors).

“Control Interno son las acciones tomadas por la administración para planear, organizar y dirigir el desempeño de acciones suficientes que provean seguridad razonable de que se estarán logrando los objetivos”.

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, es reconocido ampliamente como COSO, difundió en el año 1992 su informe y genero una real revolución en el control interno que aún se sigue asimilando.

Conceptualizo el control interno como el desarrollo, realizado por la administración y demás personal, delineado para aprovisionar seguridad razonable en conexión con el logro con los propósitos de la organización.

Definió el control interno como un proceso, efectuado por la junta, la administración y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.” **Romero J. (s.f).**

2.3.2 Objetivos del Control Interno

Se clasifican de la siguiente manera:

Principales. -

- Estimular y asegurar el pleno respeto, apego, observancia y adherencia a las políticas prescritas o establecidas por la administración de la organización.
- Impulsar la eficiencia en la operación.
- Garantizar: razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera, administrativa y operacional que se genera en la organización.
- Salvaguarda de los activos de la organización.

Los dos primeros (1,2), se podrían ser clasificados en objetivos administrativos y los dos últimos (3,4), controles contables.

Santillana Gonzales J.R. (s.f.) opina que el Control Interno contable tiene que ser diseñado en el ejercicio de los objetivos generales siguientes:

- 1.- Objetivos del sistema contable.** - Si un sistema contable sea de utilidad y fiable, tiene que tener registros y métodos que:

- a). Que identifiquen y registren solo las transacciones reales y que cuente con los criterios impuestos por la administración.
- b). Especifiquen oportunamente todas las transacciones en el detalle necesario y que permitan su adecuada clasificación.
- c). Que permita medir el valor de las transacciones en unidades monetarias.
- d). Permita registrar las transacciones en el periodo o tiempo correspondiente.
- e). Se exhiban y revelen adecuadamente dichas transacciones en los estados financieros.

2.- Objetivos de Autorización. - En general las operaciones se deben realizar acorde con las autorizaciones generales o específicas de la administración.

- a).- Las autorizaciones tienen que darse conforme con los criterios ya establecidos del nivel apropiado de la administración.
- b).- Las transacciones tienen que ser válidas para conocerse y someterse a su aceptación con oportunidad.
- c).- En todas y solamente aquellas transacciones que reúnen los requisitos ya establecidos por la administración, deben reconocerse como tales y procesarse oportunamente.
- d).- Los resultados obtenidos del procesamiento de las transacciones se deben informar en tiempo y forma y deben estar asegurados por archivos adecuados.

3.- Procesamiento y clasificación de las transacciones. - Es necesario que las operaciones en su totalidad deben registrarse para lograr la preparación de los estados financieros de acuerdo con las normas de información financiera u otro

criterio aplicable a aquellos estados y para mantener en archivos apropiados los datos relativos a aquellos activos sujetos a custodia.

a).- Todas las transacciones deben estar clasificadas de modo que permitan preparar los estados financieros de acuerdo a las Normas de Información Financiera y el criterio de la administración.

b).- Las transacciones tienen que estar registradas en el mismo periodo contable cuidando específicamente aquellas que afectan más de un ciclo. Si existen enlaces entre varios ciclos, habrán de identificarse plenamente éstos para comprobar que se han hecho “cortes” de operaciones adecuadas.

4.- Salvaguarda Física. - Quienes podrán tener acceso a los activos solo deberá permitirse de acuerdo con las políticas prescritas por la administración, protegiendo de manera definida el pleno apego a las indicadas autorizaciones.

5.- Verificación y Evaluación. - Aquellos datos referentes a los activos sujetos a custodia deberán compararse, a intervalos razonables con los activos fijos existentes. Tener medidas adecuadas y oportunas relacionado a las diferencias que se hallen, así mismo debe haber controles relativos en la verificación y evaluación periódica de los saldos que se dan a conocer en los estados financieros, este fin complementa de manera importante todos los demás objetivos. Los contenidos de los informes, así como la data (base de datos) deben verificarse y evaluarse periódicamente. **(Ruiz y Escutia 2019)**, de los apuntes electrónicos de la Universidad Nacional Autónoma de México.

2.3.3 Componentes del Control Interno

De acuerdo al Informe Coso los componentes del control interno lo consideran lo conforma un grupo de reglas que se utilizan para cuantificar el mecanismo comprobación interna y definir su validez. Para que funciones dentro de su estructura el mecanismo de comprobación requiere de los siguientes elementos.

- a.- El ambiente de control.
- b.- La Evaluación de riesgo.
- c.- Las actividades de control gerencial.
- d.- La información y comunicación.
- e.- La Supervisión y seguimiento

1º El ambiente de control

Es relacionado al establecimiento del entorno que motive e influencie las actividades del recurso humano en relación al control de sus tareas, y también se le da el nombre de clima organizacional. Es en ese marco que el talento humano es la parte más esencial de cualquier organización. De igual forma que los talentos personales como es la rectitud y valores morales y es el entorno donde funciona, constituye el eje que la conduce y la base sobre lo que todo descansa. Esta fase tiene es de gran dimensión en el modo en que se desarrolla las actividades, cuando se definen los propósitos y se cuantifican los peligros. De igual manera se relaciona con la conducta de los medios de información y las acciones de monitoreo.

El entorno interno de control lo conforman los elementos siguientes.

- i Integridad y valores éticos.
- ii Autoridad y responsabilidad.
- iii Estructura organizacional.
- iv Políticas de personal.
- v Clima de confianza en el trabajo y Responsabilidad.

2° La Evaluación del Riesgo

Vienen hacer todas las posibilidades que un evento o acción adversa a la organización. Su diagnóstico trae consigo la identificación, el análisis y manejo de los riesgos que están relacionados con la elaboración de los estados financieros y que pueden influenciar en el logro de los objetivos del control interno en la organización. Los riesgos abarcan eventos o circunstancias que pueden alterar el registro, procesamiento y reporte de la información financiera, de igual forma la presentación de la gerencia en los estados contables y financieros. Esta acción de autocontrol que ejerce la dirección debe ser verificada por los peritos internos y/o externos para afianzar que los propósitos, la visión, su alcance y métodos hayan sido adecuadamente realizados.

La evaluación de riesgo lo componen los siguientes elementos:

- i. Los fines deben establecerse y ser comunicados.
- ii. Tener identificado los peligros internos y externos.
- iii. Los programas deben incorporar los fines e índice de rendimiento.
- iv. La valoración del entorno interno y externo.

Para que las organizaciones puedan tener controles eficaces deben fijar sus objetivos.

Deben estar avalados en planes y estimaciones de cálculos anticipados. El establecer los propósitos significa el sendero conveniente para reconocer componentes críticos

de logro e implantar punto de vista para medirlos como posición anticipada para la valoración del riesgo.

Se pueden categorizar los fines poniendo como prioridad lo siguiente criterios:

- i. Los fines de operación, vienen hacer los que guardan afinidad con la eficacia y eficiencia de las operaciones de la corporación.
- ii. Los propósitos de información de capital, están relacionados a lograr que la información de capital sea fiable.
- iii. Los objetivos de cumplimiento, están direccionados a cumplir las leyes y regulaciones, de la misma manera las políticas preestablecidas por la gerencia.

Lograr en identificar los peligros internos y externos

Tanto los peligros internos y como de afuera significativos que los encara la organización tienen ciertas repercusiones para lograr sus fines deberán ser conocidos y revisados. El hecho de conocer las causas de peligro más relevantes y su revisión, pueden implicar en el caso: las fallas en la toma de decisiones por emplear información incongruente u obsoleta, registro de contabilidad no fiables, descuido en proteger los activos de la empresa, desidia en cumplir los planes y políticas, procedimientos vigentes, compra de recursos en base a praxis antieconómicas o aprovechar en forma ineficiente, así como posturas manifiestas de incumplimiento a las leyes y regulaciones.

3º Las Acciones de Manejo Gerencial

Viene hacer todas las actividades que ejecutan tanto la parte gerencial y así como el recurso humano de la organización para lograr a diario con las actividades

programadas. Son relevantes porque en sí involucran el modo correcto de hacer las cosas, como las exigencias de cumplir las políticas y procedimientos y la valoración de su cumplimiento, conforman el medio idóneo para asegurar el mayor logro de objetivos de la organización.

Las acciones de mecanismo de control poseen distintas particularidades. Como guías o digitalizadas, de tipos oficinista u operativas, global y detallada, de prevención o investigadoras. Todas ellas apuntan a los riesgos reales o en potencia en favor de la empresa de cumplir su misión y objetivos así como asegurar los recursos propios o de terceros en su poder.

Pueden dividirse las actividades de control en tres categorías:

- 1) Los controles de operación
- 2) Los controles de información financiera
- 3) Los controles de cumplimiento
- 4) Concibe aun las actividades de resguardo y conservación de los activos, así como los controles de ingreso 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 sucursales de la organización.
- c) Diseño de las actividades de control. (**Saguma, 2017**).

4° **Información y comunicación**

Lo conforman los sistemas y registros ya instaurados para registrar, procesar, consolidar e informar de las operaciones de una empresa. De la calidad de información

que nos da el sistema altera la capacidad de la gerencia para que adopte decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la corporación y elaborar informes financieros fiables. Los componentes que conforman el sistema de información contable son:

- a. Identificación de información suficiente.
- b. La información suficiente y resaltante debe ser identificada y comunicada en forma oportuna para permitir al recurso humano iniciar sus responsabilidades asignadas.
- c. La reevaluación de los sistemas de información. El requerimiento 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.

5° Supervisión y monitoreo

Es el procedimiento o fase que evalúa la condición del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, modificando cuando las circunstancias así lo requieran. Está orientado a la identificación de controles endebles, insuficientes o necesarios para promover su reforzamiento.

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 ejecuta de tres formas:

- a. Durante la ejecución de las actividades habituales en los distintos niveles de la organización.

- b. De manera distantes, por personal que no responsabilidad directa de la ejecución de las actividades (incluidas las de control).
- c. Mediante la combinación de ambas modalidades.

Los componentes 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 Autodominio.- Viene hacer la capacidad que ostenta cada empleado, al servicio de la corporación, 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 capacidad de organización.- 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 Administración Autónoma. - 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.

2.3.4 Importancia del control interno

Para todo negocio se hace necesario que desarrollen control internos para lograr competitividad adecuándolos al tipo de organización al que pertenecen y de este modo puedan optimizar el uso de los recursos para lograr una apropiada gestión financiera y administrativa.

Clases de Control

El Control Interno se puede vislumbrar en dos direcciones: el Control Interno administrativo y el Control Interno contable, pero se deben integrar como un todo, es ahí donde radica su importancia.

Los controles internos administrativos. - son métodos y procedimientos que tienen relación con las operaciones no financieras de la empresa y con los informes administrativos y las directivas políticas. Hacen referencia sólo indirectamente a los estados financieros.

Se puntualiza de una forma general como el plan de procedimientos, organización y registros que se centra en los procesos de decisión administrativa dando lugar a la autorización de las operaciones, tratando de garantizar que las actividades reales de la empresa estén ajustadas a las actividades planeadas.

Se debe tener presente que es importante que cuando se habla de eficiencia administrativa las empresas deben garantizar que sus recursos no sean malversados, que deben contar con una buena contabilidad, que deben tener controlados sus recursos y hacer que se cumplan y funcionen bien los procedimientos de Control Interno. Por tanto, este es el punto de partida para el establecer un eficiente Control Interno Contable.

El Control Interno contable.- para proteger los activos de una empresa se debe aplicar una serie de procedimientos, métodos y un plan de organización y de este modo se asegure que los informes financieros y las cuentas sean confiables.

La correcta aplicación de estos métodos y procedimientos deben estar enfocadas a prestar seguridad razonable, que las operaciones sean ejecutadas de acuerdo a las indicaciones de la administración, que sean registradas oportunamente, y que se elaboren los estados financieros de forma correcta conforme con las citadas normas o cualquier otro criterio aplicable a los mismos. **Carmenate (2013).**

2.3.5 Pollería

Definición

Es un local adecuado donde se expende pollo a la brasa. En nuestro país el pollo a la brasa, es cuando lo asan al carbón, en leña o en gas en un sistema rotatorio. Se le considera un plato auténtico de la gastronomía del Perú y uno de lo que más se consume, dejando atrás al ceviche, chifa y las especialidades de las comidas rápidas.

En la actualidad se considera una “Especialidad Gastronómica del Perú, por la Institución Nacional de Cultura (INC) y la popularidad de la vianda ha determinado que su consumo familiar se considerado en el presupuesto oficial de la canasta básica.

Restaurantes

Definición

Considera Lundberg & Walker (1993), un restaurant lo definen como: "Aquellos establecimientos, cualquiera que sea su designación, que sirven al público, mediante valor, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo compartimiento".

Tipos de restaurantes

Para Lundberg & Walker (1993), por su calidad y cantidad de servicios que ofrecen son clasificados en las siguientes categorías, cinco, cuatro, tres dos y un tenedor

- Restaurantes de lujo (cinco tenedores)
- Restaurantes de primera (cuatro tenedores)
- Restaurantes de segunda (tres tenedores)
- Restaurantes de tercera (dos tenedores)
- Restaurantes de cuarta (un tenedor)

Comida para llevar o take away

Según Lundberg & Walker (1993), “son locales que ofrecen una diversidad de iniciales platos, segundos, y una variedad de bocados, que se exhiben en vitrinas frías o calientes, según su estado. El comprador prefiere la oferta y se elabora un menú a su

deleite, ya que la oferta se efectúa por raciones individuales o como grupos de menús. Dentro de los take away podemos hallar locales especializados en un determinado tipo de producto o en una cocina étnica determinada. Al igual que los fast food, el menaje que se usa son recipientes descartables. Un ejemplo son las rosticerías, los asaderos de pollos, etc.”

2.3.6 Caso de Estudio

Datos de la empresa

R.U.C.: 10026970097

Razón Social: Restaurant Pollería Sa, Sa, Sabor – Catacaos-Piura

Nombre Comercial: Restaurant Pollería Sa, Sa, Sabor – Catacaos-Piura.

Domicilio Fiscal: Av. Cayetano Heredia Nro. 761 Centro Catacaos (Av. Cayetano H. - Transversal. Mariano Díaz) Piura - Piura – Catacaos.

Reseña Histórica

Sa,Sa,...Sabor, es un Restaurant Pollería con personería natural, es una empresa privada constituida únicamente por un único dueño, pertenecientes al Sector Gastronómico de comidas rápidas, que presta servicios con fines de lucro, supeditado a las normas sanitarias, legales y tributarias de empresa constituida.

Constituida el 17 de noviembre del 2009, su propósito principal del Restaurant Pollería Sa, Sa,..Sabor es brindar un servicio de comidas rápidas a la población en general del

distrito al menor costo posible y con los controles fitosanitarios regulados por las autoridades competentes, y satisfagan sus necesidades alimenticias de manera parcial o total.

Misión

Brindar a la población en general el servicio gastronómico de calidad, y que nuestros productos satisfagan las expectativas de su paladar y nuestra atención sea de primera a la vez que nuestros locales sean modernos y acogedores. Constituyéndonos en fuente de trabajo que ayuden a las familias Cataquense.

Visión

Posicionarnos en el mercado local en la venta de pollos a la brasa y adicionales a través de la satisfacción de nuestros clientes. Llegando a hacer la cadena de pollos más exitosa en la especialidad del pollo a la brasa tanto a nivel local y regional.

III. HIPÓTESIS

Es un trabajo de corte descriptivo, por tanto no habrá formulación de hipótesis. “Los estudios cualitativos, por lo regular, no formulan hipótesis antes de recolectar datos.”

Hernández, Fernández & Baptista - McGraw-Hill Interamericana. México, D.F
Tercera edición: 2003.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

4.1.1 El tipo de investigación

Por ser un trabajo indagatorio de formato cualitativo por estar dentro del contexto gastronómico y situacional del momento y utilizando todo los puntos de vista como son los procedimientos, organización, cualidades y recursos que cuenta la empresa.

4.1.2 Nivel de la investigación

La investigación es descriptiva por que se centraliza en el “que” del sujeto de investigación en otros términos es describir el objeto de un segmento demográfico, y documental porque de la información recabada se va a dejar como esta de la fuente de información.

4.1.3 Diseño de la Investigación

El trabajo indagatorio aplico el método científico del diseño No experimental, el diseño transeccional, el descriptivo, y bibliográfico y documental.

- i. Diseño No experimental.- Es aquella que se ejecuta sin alterar adrede las variables como contexto, sucesos, concepto, categorías. Su sustento fundamentalmente está en la observación de fenómeno tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Se le llama como investigación «ex post facto» (hechos y variables que ya ocurrieron), al observar variables y relaciones entre estas en su contexto.

- ii. De diseño Transeccional. - Cuando se enfoca en revisar cual es el nivel o estado de una o varias variables en un momento dado o puede ser la relación de un grupo de variables en un punto del tiempo. En este diseño se acopia información en un sitio determinado y tiempo fijado.
- iii. Descriptivo. - Se fundamenta en lograr a aprender las circunstancias, hábitos y disposiciones sobresalientes a través de la explicación precisa de las labores, objetos, transcurso e individuos.
- iv. Libro y documental. - Es toda la sucesión sistemática y progresiva de acumulación, elección, distribución, evaluación ya análisis de contenido de material rutinario impreso y gráfico y/o virtual que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para una investigación científica determinada.
Dzul S.(s.f).

4.2 Universo y Muestra

4.2.1 Universo

Lo constituyen los negocios gastronómicos que se dedican a la comida rápida de la ciudad de Catacaos.

4.2.2 Muestra

El indicio de muestra lo representa el Restaurant Pollería Sa, Sa,..Sabor del distrito de Catacaos.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Por ser una investigación descriptiva, documental y caso. No aplica variables.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica

El acopio de la información se necesitó la técnica de la entrevista y encuesta.

4.4.2 Instrumento

Esta investigación utilizó el instrumento del cuestionario.

4.5 Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: Se administró una encuesta apoyada en 36 preguntas con el propósito de especificar las particularidades del control interno en el negocio en estudio.

Para conseguir el objetivo específico 2: Se obró el trabajo teniendo como base la encuesta para poder definir y describir cuáles son sus debilidades del control interno del negocio en estudio.

Para conseguir el objetivo específico 3: En apoyo a las debilidades halladas en el negocio se propondrá una propuesta de mejora donde el control interno que ayude a lograr sus propósitos y meta.

4.6 Matriz de consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivo General	Objetivo Especifico
<p>Caracterización del Control Interno del Restaurant Pollería Sa, Sa,...Sabor –Catacaos y propuesta de mejora 2021.</p>	<p>¿Cuáles las principales características del Control Interno como en el Restaurant Pollería Sa, Sa Sabor, de Catacaos y propuesta de mejora 2021?</p>	<p>Determinar y describir las principales características del sistema de Control Interno la empresa “Restaurante Pollería Sa, Sa Sabor,” de Catacaos y hacer una propuesta de mejora 2021.</p>	<p>Determinar y describir las características del Control Interno del “Restaurante pollería Sa, Sa Sabor - Catacaos, y propuesta de mejora 2021”.</p> <p>Determinar y describir las vulnerabilidades del control interno del “Restaurante pollería Sa, Sa Sabor, de Catacaos y propuesta de mejora 2021.”</p> <p>.Hacer una propuesta para mejorar sistema del control interno del “Restaurante Pollería Sa, Sa Sabor,” de Catacaos, 2021.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Principios Éticos

En el proceso de ejecución de la investigación se consideró de forma seria cumplir los valores éticos de tal forma que se asegure la autenticidad del trabajo indagatorio. De igual forma se considera acatar los derechos de propiedad intelectual de aquellos datos extraídos de compendios de texto y de fuentes digitales consultadas que nos ayudaron en consolidar nuestro marco teórico.

Libre participación y derecho a estar informado Asimismo se ha determinado que la mayor parte de la información utilizada tiene condición de carácter público y pueden conocerse y utilizarse para distintos análisis sin grandes limitaciones, se ha tomado su argumento sin alteraciones, a excepción de aquellas indispensables para su aplicación de su método para la indagación que se requiere en esta investigación.

Protección a la Persona.- De igual forma se mantiene integro su argumento de las respuestas, opiniones y comentarios vertidos por el responsable de la empresa y personas afines al negocio que han participado respondiendo la encuesta a efecto de disponer la relación causa-efecto de las variables. Y además se ha creído oportuno en conservar la identidad de los mismos con el propósito de lograr objetividad en los resultados.

Justicia 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.

Integridad Científica.- Que el investigador demuestre su integridad profesional al realizar su investigación científica sin causar daños o beneficios a quienes participan en su estudio de investigación. Asimismo debe mantenerse su integridad científica cuando estos pudieran ocasionar interés de terceras personas en el trayecto de su estudio o informar a los beneficiarios de los resultados de su estudio realizado.

V. RESULTADOS

5.1.Resultados

5.1.1. Respecto al Objetivo N° 1

Determinar y describir las características en el control interno del Restaurant Pollería

Sa, Sa,...Sabor Catacaos 2021.

	PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
		Si	No	
1	¿Considera Usted que la gerencia soluciona adecuadamente los inconvenientes presentados con el personal, clientes y proveedores?	X		La gerencia al ser informado por algún problema suscitado toma carta en el asunto y trata de resolver o conciliar el problema.
2	¿Cumple puntualmente con el pago de remuneraciones, gratificaciones y CTS?	X		El personal se le cumple con sus pagos y beneficios sociales
3	¿Cuenta con el libro de reclamaciones de conformidad a la ley N° 29751-DS N° 0011-2011- PCM?	X		Si, tiene libro de reclamaciones ante cualquier queja o reclamo de los comensales.
4	¿Realiza arqueos de manera improvisada?	X		Si realiza arqueos de caja para comprobar los ingresos de ventas
5	¿Se cuenta con organigrama que visualice la organización de la empresa?		X	No se cuenta con un visualizador de la estructuración organizativa de la empresa.
6	¿El personal reporta de inmediato sobre los insumos e ingredientes en mal estado, vencidos y cualquier percance que impida el proceso de elaboración de platos?	X		El personal tanto de almacén y producción reporta del control de producto que se han vencido, pero no se programa con anticipación la salida de los primeros, recurriendo al azar la salida de los productos.
7	¿Revisa periódicamente el estado de los utensilios y enseres de cocina?	X		Si se revisa la situación de utensilios y enseres pero que no se tiene un control físico de existencias de utensilios y enseres de cocina

8	¿Verifica periódicamente el contenido de las recetas de los platos a efecto de mejorar la calidad y costos?		X	No se verifica ni se tiene un control de costos por un plato o un plato a la carta mal preparado.
9	¿Considera usted que cumplen con los protocolos de seguridad, dictados por el MINSA en las ventas de sus productos?	X		Si se cumple con las disposiciones sanitarias vigentes desde la producción hasta la entrega de productos.
10	¿Se sustituye los activos que ya no están en buen estado como sillas, mesas, etc.?	X		Si se realiza el cambio de aquellos activos en mal estado dándose de baja físicamente.
11	¿Se utiliza procedimientos para compra de insumos e ingredientes, elaboración de platos en venta?		X	No se cumplen con el procedimiento de compras, ni en las etapas de preparación del producto.
12	¿Se realiza un control en el uso de ingredientes en la preparación de platos?	X		Si se tiene un control aceptable de los insumos e ingredientes que se utilizan a diario.
13	¿Se cuenta con los permisos vigentes de Defensa Civil, Licencia de Funcionamientos y carnet de salubridad?	X		Se da cumplimiento a las disposiciones normativas de seguridad y salubridad por ser empresa de productos perecibles.
14	¿Se aplican disposiciones de salud e inocuidad en la producción de alimentos?	X		La evaluación del riesgo se aplica teniendo control en el proceso de manipulación y preparación de los productos.
15	¿La sala de atención al cliente es amplia y ventilada?	X		Cuenta con un ambiente amplio y acogedor a los comensales.
16	¿Logran cumplir las expectativas de los clientes?	X		La atención es normal, pero no se tienen datos exactos si los clientes salen satisfechos.
17	¿El personal de cocina cumple con la indumentaria de protección al cumplir sus actividades?	X		El personal acata con la indumentaria protección de protección durante su trabajo en el negocio.
18	¿Cumple el personal de cocina en elaborar los platos en el tiempo requerido?		X	No se cumple con los tiempos de espera en la preparación de los productos.
19	¿Las instrucciones al personal las da en forma escrita?		X	Las indicaciones y funciones a los subordinados los trasmite de manera verbal.

20	¿Se lleva el control de los ingresos y egresos del día?	X		A diario se lleva un control de los ingresos y egresos que el negocio incurre.
21	¿Su negocio cuenta con algún modelo de aseguramiento de la calidad (estándares de calidad) del producto?		X	No se cuenta con un modelo físico de estándares de calidad en la producción de comidas rápidas.
22	¿Se lleva algún tipo de control en relación a las quejas, reclamos y acciones de mejora?		X	No se tiene un control físico de incidencias de las quejas o reclamos ni acciones de mejora.
23	¿Se consigue la integración en la cadena de suministro, producción y la parte administrativa?	X		Si existe una comunicación fluida en los requerimientos de suministros y la parte administrativa.
24	¿Considera Usted, que existe un control eficaz y supervisión con el total de venta diaria?	X		Si existe un control eficiente relacionado a las ventas evitándose fraudes.
25	¿Considera Usted que existe supervisión diaria para ver la calidad de los pollos a la brasa preparados y de los insumos e ingredientes utilizados diarios?		X	No se tiene datos exactos y precisos en la calidad de la producción y de los insumos que se utilizan por unidad.
26	¿Considera usted que existe un control eficaz a la cantidad de platos producidos, así como de los ingredientes e insumos que se utilizan a diario?		X	No se tienen un control preciso ni promediados entre las cantidades de insumos e ingredientes que se utilizan a diario.
27	¿Ingresan las facturas de compra junto con los insumos e ingredientes?	X		Existe un control de las compras con sus respectivos comprobantes de pago.
28	¿Considera usted que se lleva un control efectivo de los ingresos y egresos para no afectar la liquidez?	X		Después de realizarse el flujo neto se tiene un control equilibrado de la liquidez para no afectar las finanzas
29	¿Utiliza los instrumentos establecidos para efectos de pago según la norma de bancarización?		X	No se utiliza la bancarización para pagos, recurriendo al efectivo.
30	¿Considera Usted que al establecerse medidas de control interno incidirá de manera favorable en los resultados de gestión de la empresa?		X	No, considera que pueda mejorar las medidas de control interno en la gestión de resultados de la empresa, reduciendo los fraudes.

31	¿Entrega al Contador oportunamente los documentos contables?	X		Se entrega en su oportunidad con la documentación contable al contador.
32	¿Cumple con sus obligaciones tributarias la empresa?	X		La empresa cumple con declarar y pagar sus impuestos de manera puntual y responsable y con los pagos ante las respectivas instituciones los realiza de manera extemporánea.
33	¿Emite comprobantes de pago a todos sus clientes?	X		Si emite los comprobantes de pago cuando los comensales realizan el pago ante el mozo que los atiende y el delivery al recibir el dinero.
34	¿Realiza Usted verificación a la declaración y pago de tributos a la SUNAT?	X		Si le da a conocer el contador de los pagos que se realizan ante la Sunat
35	¿Solicita información al Contador cuando lo requiere además de la tributaria?	X		La parte contable externa brinda la información cuando lo requiere el dueño de la empresa.
36	¿Ante cualquier eventualidad su negocio cuenta con plan de contingencias para enfrentarlo?		X	No cuenta con un plan de contingencia ante eventualidades o amenazas externas.

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado al gerente general

5.1.2. Respecto al Objetivo N° 2

En esta parte determinamos y describimos aquellas debilidades del control interno de la que existen en el “Restaurant y Pollería Sa, Sa,...Sabor en el Distrito de Catacaos y propuestas de mejora 2021.”

N°	DEBILIDAD DEL CONTROL INTERNO	DESCRIPCIÓN
1	No, se cuenta con organigrama que visualice la organización de la empresa.	No se tiene bien definido un organigrama que sirva como visualizador que permita comprender como está estructurada el negocio y que garantice su funcionamiento y organización, así como las diversas responsabilidades que tienen cada uno de los involucrados en la empresa. Que sea entendible que las diversas áreas deben estar interrelacionadas y que cumplen funciones

		definidas, y permita dar un buen servicio a los clientes. La propuesta es implementar un organigrama organizacional que sirva de referente para el personal permanente.
2	No se verifica periódicamente el contenido de las recetas de los platos a efecto de mejorar la calidad y costos.	No se documenta o no existe un manual de procedimientos en relación a la preparación del producto. Armar una propuesta que sea sostenible para que la empresa no incurra en costos extras y puedan afectar sus ganancias.
3	No se utiliza procedimientos para compra de insumos e ingredientes, elaboración de productos en venta.	La empresa realiza el procedimiento de compras de manera empírica, no se cuenta con un programa de compras, se improvisa, dejando de lado los procesos y procedimientos que se tienen que cumplir. Propuesta de Gestión Integral de Compras que consiste desde la planificación de la compra (cuanto comprar), efectuar la compra (a quien comprar), administrar la compra (valoración de las existencias) y cerrar una compra (cuando a crédito o al contado).
4	No cumple el personal de cocina en elaborar los platos en el tiempo requerido.	No se programa un promedio de ventas diarias durante la semana, lo que hace que el personal de cocina no cumpla con los requerimientos oportunos de los comensales. No se considera métodos de trabajo que gestione los pedidos y presentación de ofertas. Propuesta en mejorar, optimizar y disminuir los tiempos de pedidos y recepción en mesa.
5	No se cuenta con algún manual de instrucciones al personal en forma escrita	No se cuenta con una estructura organizacional y funcional, acorde a sus políticas y procedimientos que direcciona su actividad empresarial de manera que el personal delimite sus cargos, funciones y responsabilidades. Propuesta de un manual de políticas, objetivos y procedimientos de las diferentes áreas que cuenta la empresa.
6	No se cuenta el negocio con algún modelo de aseguramiento de la calidad (estándares de calidad) del producto.	El negocio de servicio del rubro restaurant pollería mantienen un nivel intermedio de deficiencias con respecto al requisito que brinda la norma ISO 9001 creen que no es un tema importante para este tipo de negocio por eso no cuenta con un buen proceso en la elaboración del producto. Propuesta de un manual en la cual se exponga los lineamientos de Aseguramiento de la calidad, que se debe aplicar en los procedimientos desde la

		recepción, así como la preparación, control de calidad y despacho del pollo a la brasa.
7	No se lleva algún tipo de control en relación a las quejas, reclamos y acciones de mejora.	Debido a que no existe un control de quejas y reclamos estos negocios minimizan los estándares de calidad en la venta de su producto. Se propondrá una mejora de gestión para el tratamiento de las quejas y reclamos del servicio y por defecto lograr mejoras para los comensales.
8	No considera una supervisión diaria para ver la calidad de los pollos a la brasa preparados y de los insumos e ingredientes utilizados diarios	Consideran que con delegar funciones es suficiente, no existiendo un control en toda la fase del proceso del producto. En este ítem se implementará un tipo de formato que realizará el control de los insumos y productos por perecer.
9	No existe un control eficaz de la cantidad de platos producidos, así como de los ingredientes e insumos que se utilizan a diario	No se realiza de manera técnica ni se realizan comparativos al final del día cuanto se ha producido y cuanto de insumos e ingredientes se han utilizado. Con el fin de evitar mermas y desperdicios, se propondrá el uso de cucharas y tazas medidoras para la producción de platillos.
10	¿No utiliza los instrumentos establecidos para efectos de pago según la norma de bancarización?	Por ser un negocio familiar y en expansión se cree que no es necesario utilizar la bancarización, pero para efectos de compras si es necesario proyectar una propuesta de bancarización con el fin de asegurar el control del efectivo.
11	No considera que al establecerse medidas de control interno incidirá de manera favorable en los resultados de gestión de la empresa.	En este ítem el gerente propietario considero que es irrelevante el control y que no repercute en las ganancias que obtiene su empresa, Si bien es cierto desconoce que es el control interno una herramienta que ayuda a aprovechar los recursos, minimizar costos, pero si ve aspectos adicionales como es competitividad, marketing, clientes, etc.
12	No existe ante cualquier eventualidad su negocio cuenta con plan de contingencia para enfrentarlo.	La propuesta es de plasmar un plan sencillo que salvaguarde el patrimonio de la empresa.

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado al gerente general

5.1.3. Respecto al Objetivo N° 3

Llevar a cabo varias propuesta de mejora en el control interno del Restaurant pollería

“Sa, Sa,...Sabor en Catacaos - Piura 2021.

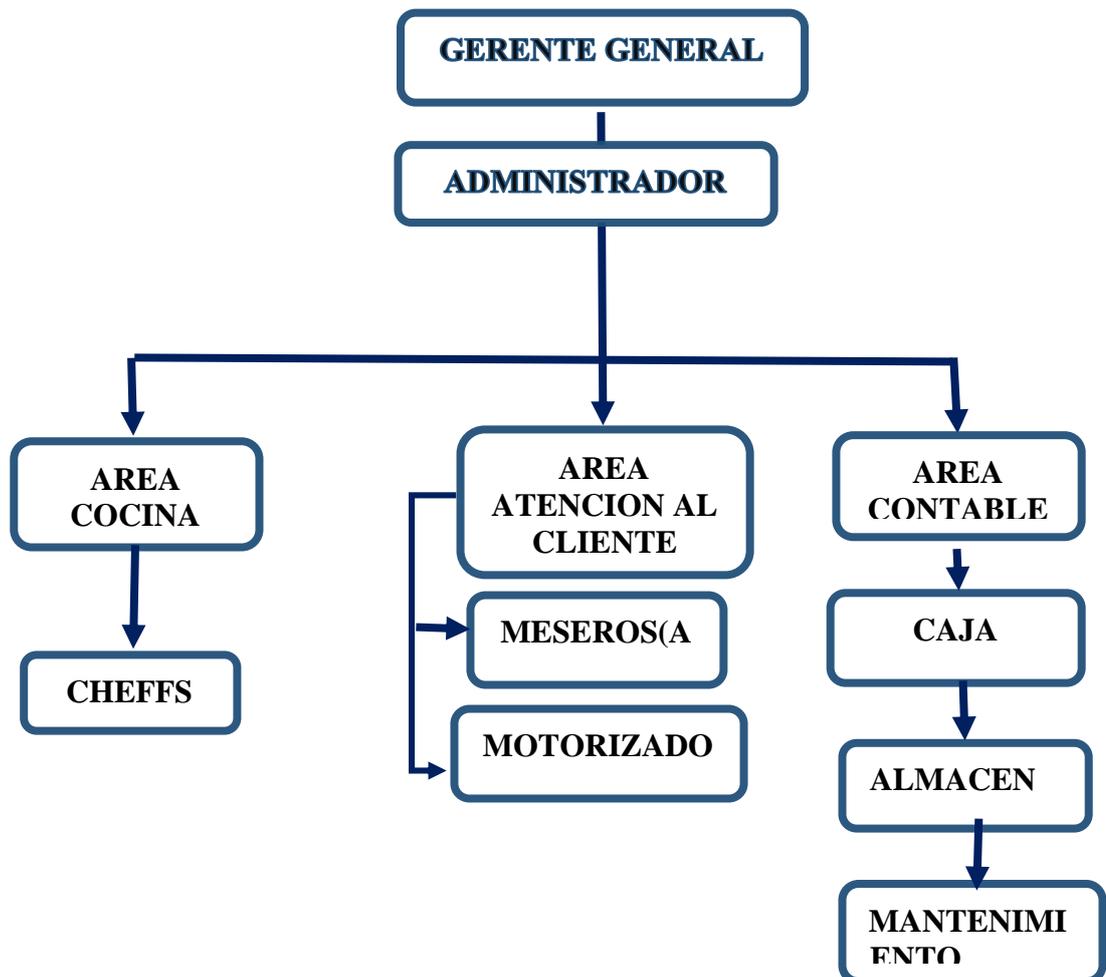
En este caso se realizara las siguientes propuestas para solucionar los Item 1, 5, 9 y 12.

Propuesta N° 01.-

Contar con un Manual de Organización Funciones.

Contar con un visualizador como un organigrama estructural, permite que todo el personal de la empresa conozca cómo se distribuye la autoridad, funciones y responsabilidades ya que esto constituye las actividades de la gestión administrativa y operativa de la empresa.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
ESTRUCTURA ORGANICA DE LA EMPRESA RESTAURANT POLLERIA
SA, SA,..SABOR**



Gerente General

Son Funciones del Gerente General

- Es el representante legal de la empresa
- Define las metas, objetivos valores principios y estrategias en todas las áreas de la empresa y mide su cumplimiento dentro de los plazos establecidos
- Mide las estrategias que sean necesarias y que permitan cumplir las metas y los objetivos programados.

Administrador

- Asegura un adecuado clima laboral, donde promueva la armonía, integridad y comunicación adecuada con el personal de las diferentes áreas.
- Cumple y ejecuta oportunamente los dispositivos legales, que son de competencia de la empresa, así como manuales, planes reglamentos y normas internas.
- Crea condiciones a las áreas, dotándolos con los recursos necesarios para una mayor eficiencia en su operación.
- Ordena los pagos oportunamente al personal
- Supervisa el aseo y la buena presentación del personal

Área Contable

- Mantener archivados y llevar el control de toda la documentación referida a transacciones financieras, pagos, cobros y otras relacionadas a su competencia.
- Contar con el efectivo que se requiere para la compra de los insumos y otros productos que son importante para la operatividad de la empresa.

Área Caja

Son funciones del área de Caja:

- Registra y actualiza continuamente todos los movimientos de entrada y salida del efectivo producido por las ventas ejecutadas operando de una caja registradora o computadora.
- Realiza los cobros a los comensales de acuerdo a la información considerada en las comandas. Realizándolo tanto en efectivo o mediante tarjeta bancaria y otro medio de pago electrónico.
- Prepara y hace entrega de los comprobantes de pago (boleta de venta y facturas) a todos los clientes por el consumo realizado, así mismo controla su uso adecuado y responsable de lo precitado.
- Informar a diario de los ingresos logrados y facilitar los recaudos del movimiento de caja a su superior inmediato.
- Llevar un control de las comandas
- Tener disponible el dinero para realizar los pagos que tienen la empresa, así como las remuneraciones de los trabajadores, de acuerdo a la programación preestablecida
- Someterse a los arqueos de caja que se pueden llevar a cabo de forma sorpresiva.
- Realizar depósitos bancarios todos los días para evitar el acumulamiento de dinero en la caja.
- Generar informe diariamente sobre el movimiento de caja, luego de culminado su turno.

- Utilizar los documentos establecidos por la gerencia para llevar el control del efectivo de caja.
- Procurar el mantenimiento de la seguridad al área de caja, evitando que personas ajenas al área hagan su ingreso.
- Verificar la sumatoria de los recibos generados por los ingresos del día, sumando efectivo, tarjetas de crédito y débito para obtener un total de la caja a cargo de su turno.
- Diligenciar y firmar los documentos de entrega y recepción cuando se hagan cambios de caja, según los turnos establecidos.

Área de Cocina

Funciones del área de Cocina

- Requerir mediante documentos los ingredientes e insumos necesarios para la preparación de comida.
- Preparar los diferentes platos determinando su tiempo prudencial
- Verifican que los productos tengan las características como peso y buen estado de conservación de acuerdo a lo requerido-
- Verifican que los utensilios y equipos que se usan en cocina estén limpios, la higiene y el ordenamiento de trabajo.
- De manera responsable controlan los productos perecibles que se guardan en las congeladoras, garantizando un adecuado embalaje y almacenamiento.
- Revisar la limpieza de la vajilla (como platos, cubiertos, etc.), antes de servir los productos.

- Inspeccionar de manera continua el estado de los equipos de cocina, y evitar desperfectos no deseables e inoportunos comunicando de manera inmediata de las fallas encontradas
- Vestir la indumentaria respectiva antes de comenzar a trabajar
- Evitar la contaminación de los insumos y los alimentos cocidos
- Adiestrar y capacitar al personal de cocina
- Asegurar que se cumplan las normas de higiene cuando se manipulan los alimentos
- Asegurar la optimización, así como el uso racional de los insumos y otros suministros
- Manipular los equipos de cocina, considerando las instrucciones de los fabricantes y respetando los parámetros establecidos
- Clasificar, segregar y eliminar los desechos de acuerdo a los procedimientos de salubridad.

Área de Atención Al Cliente

Funciones del área de Atención Al Cliente

- Conservar siempre una adecuada predisposición y actitud positiva, con un trato amable y cortés.
- Aclarar las dudas e inquietudes a los clientes informándoles que se encuentran prestos para brindarle la mejor atención.
- Realizar el aseo permanente donde se brinda la atención a los clientes.
- Asegurar el montaje y desmontaje de los muebles, así como la decoración del local

- Localizar con rapidez al cliente en la mesa reservada o en la que considere su preferencia
- Acompañar y acomodar al cliente en la mesa de su elección facilitando el acceso a la silla
- Realizar entregas de las cartas para que los clientes puedan hacer los pedidos de la comida que deseen degustar.
- Tomar la orden de los pedidos y realizar sugerencias de otros platos considerando la conveniencia del cliente y su presupuesto.
- Conocer los ingredientes, preparación, tiempo de cocción, combinación de bebidas, etc. para responder las preguntas de los clientes sobre los platillos y bebidas que se ofrecen.
- Remitir las órdenes con los pedidos de comida al área de Producción, considerando las especificaciones realizadas por los comensales.
- Recoger los platos servidos de la cocina y llevarlos hasta la mesa donde hicieron la orden.
- Mantener su atención y retirar los platos que no estén siendo utilizados por los clientes y puedan causar incomodidades.
- Sugerir bebidas e informar a los clientes acerca de las promociones ofertadas en el restaurante.
- Proporcionar la cuenta a los comensales y ofrecerse a efectuar el pago en la caja.
- Aplicar la encuesta de satisfacción al cliente.
- Agradecer y despedir a los clientes demostrando amabilidad, entusiasmo y empatía en todo momento.

Área de Almacén

- Elaborar y actualizar constantemente el inventario físico de los bienes que se encuentran depositados en el almacén de la empresa.
- Realizar las compras de los alimentos perecibles y no perecibles, así como bienes físicos.
- Hacer uso del método peps primeras entradas, primeras salidas.
- Verificar la existencia de las bebidas y los suministros (servilletas, mondadientes, productos de limpieza, etc.) a fin de evitar el desabastecimiento de estos productos en el restaurante.

Propuesta del Item N° 02

Objetivo: Los costos de producción se implementan con el fin de conocer los costos que incurren en el producto ofrecido para obtener información válida en la toma de decisiones y se determine precios competitivos, promociones, descuentos de manera sostenible sin afectar la calidad del producto.

▪ Costos Fijos Mensual

“COSTOS FIJOS MENSUALES”	Costo Unitario S/	Cantidad	Total S/
Administrador	2,000.00	1.00	2,000.00
Contador	1900.00	1.00	1900.00
Maestro de cocina	1,400.00	1.00	1,400.00
Cajero	1000.00	1.00	1000.00
Motorizado	930.00	1.00	930.00
Meseros	930.00	2.00	1860.00
Ayudante de cocina	930.00	1.00	750.00
Almacenero	930.00	1.00	930.00
Gastos de Planilla			S/ 10,770.00
Alquiler local de 80 mts ² aprox.	2,000.00	1.00	S/. 2,000.00
agua	100.00	1.00	S/. 100.00

luz	350.00	1.00	S/. 350.00
Gasolina	S/. 260.00	4.00	S/. 1,040.00
gas	S/. 45.00	4.00	S/. 105.00
TOTAL DE COSTOS FIJOS MENSUALES			S/ 14,365.00

▪ **Gastos Administrativos**

Gastos Administrativos	Costos Unitarios S/	Cantidad	Costo Total S/
Papel Higiénico x Unid.	0.72	15.00	10.80
Jabón Líquido x Unid.	13.00	3.00	39.00
Alcohol	08.00	1.00	96.00
Mascarillas	5.00	4.00	20.00
Bolsa de basura x ciento	20.00	0.60	12.00
Papel Toalla	2.20	12.00	26.40
Trapos	3.00	4.00	12.00
Trapeador	15.00	1.00	15.00
Ayudin	6.00	4.00	24.00
Insecticidas	12.00	1.00	12.00
Total			267.20

Elaboración de autoría propia

Costos de preparación de un pollo a las brasa

DESCRIPCION	Cantidad Necesaria pollo	Medida	Costo Variable Unitario S/
Pollo Entero	1.00	Unid.	15.00
Papa Blanca	0.50	Kg.	0.70
Aceite	0.19	Lt.	0.92
Mayonesa	0.050	Kg.	0.51
Pepinillo/rabanito	0.09	Kg.	0.32
Ají panca molido	0.01	Kg.	0.06
Vinagre	0.01	Lt.	0.03
Limón	0.30	Kg.	0.40
Tomate	0.14	Kg.	0.35
Romero	0.05	Kg.	0.10
Lechuga	0.07	Kg.	0.20
Ajo molido	0.01	Kg.	0.07
Ají	0.050	Kg.	0.50

Carbón	1.00	Kg.	1.20
Bolsa 21 x 24 cm (por ciento)	1.00	Unid.	0.09
Bolsa para cremas (por ciento)	1.00	Unid.	0.01
Envase medio pollo	0.11	Unid.	0.25
Envase para 1 pollo (ciento)	1.00	Unid.	0.55
Envase ensalada (por ciento)	1.00	Unid.	0.22
Servilleta	1.00	Unid.	0.15
Adicionales (envases y aderezos)			2.00
TOTAL DE COSTO UNITARIO			23.73

Elaboración de autoría propia

Propuesta del Item N° 03

Implementar un Sistema de Gestión de compras (S.G.C)

La logística de las compras en un restaurante pollería va desde el inicio de las compras de contar con materias primas o productos de calidad que garanticen desde un inicio lo que van a consumir los clientes.

Para este tipo de negocios la parte de compras es la finalización de un proceso, que satisface la necesidad o la resolución de un problema a través de la selección, adquisición, y la utilización de un bien o servicio.

1. Elaborar el presupuesto de compras diario o interdiario de acuerdo al número de comensales y planes de menús. Además en este punto se tiene que tener en claro los días de mayor demanda y fechas festivas.
2. La selección de proveedores se tendrán en cuenta los siguientes criterios: como certificación, cantidad, ubicación geográfica, calidad, ética, solvencia financiera, plazos, precios competitivos.

PROCESO DE GESTION DE COMPRAS



Para aquellos proveedores que abastecen con productos fuera de la localidad es conveniente que se planteen estrategias para mitigar riesgos en el supuesto que sucedan imprevistos lo cual afectarían la operatividad y rentabilidad de la empresa.

Propuesta del Ítem N° 04 –

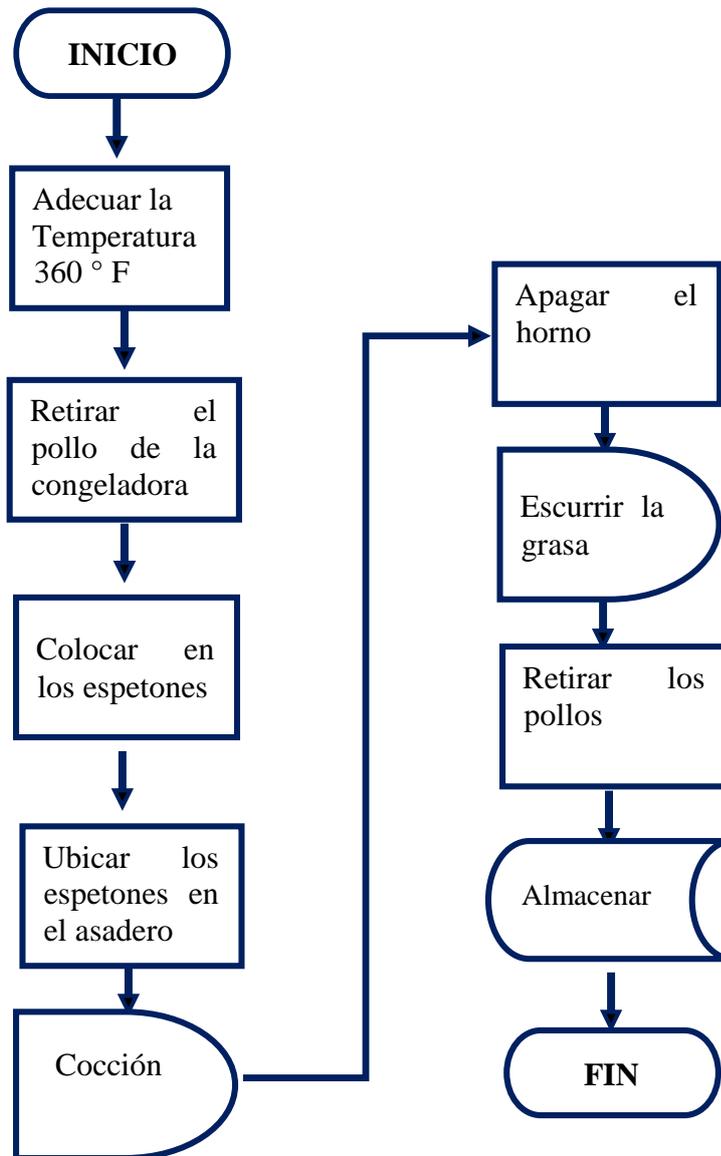
Estandarizar el proceso de preparación del producto

Objetivo:

Proceso de cocción del pollo asado

Este proceso se establecerá en las dos sucursales del negocio, y estará a cargo del jefe de cocina, quien retira el pollo aderezado del congelador para hornearlo

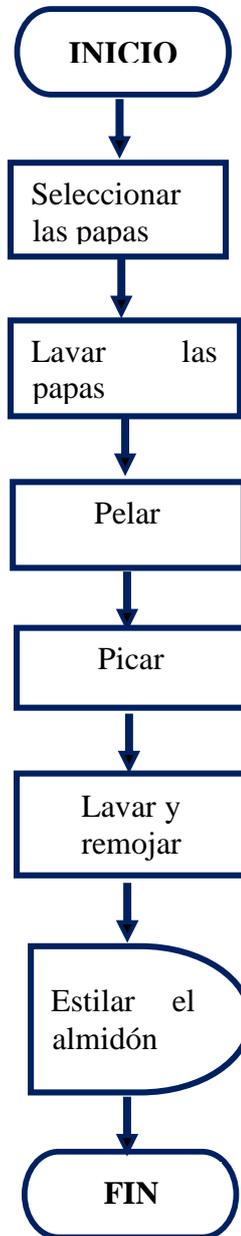
Diagrama N° 001 Proceso de cocción del pollo asado



Fuente: Elaboración Propia.

Proceso de cocción de las papas fritas

Diagrama N° 002 - Proceso de cocción de papas fritas

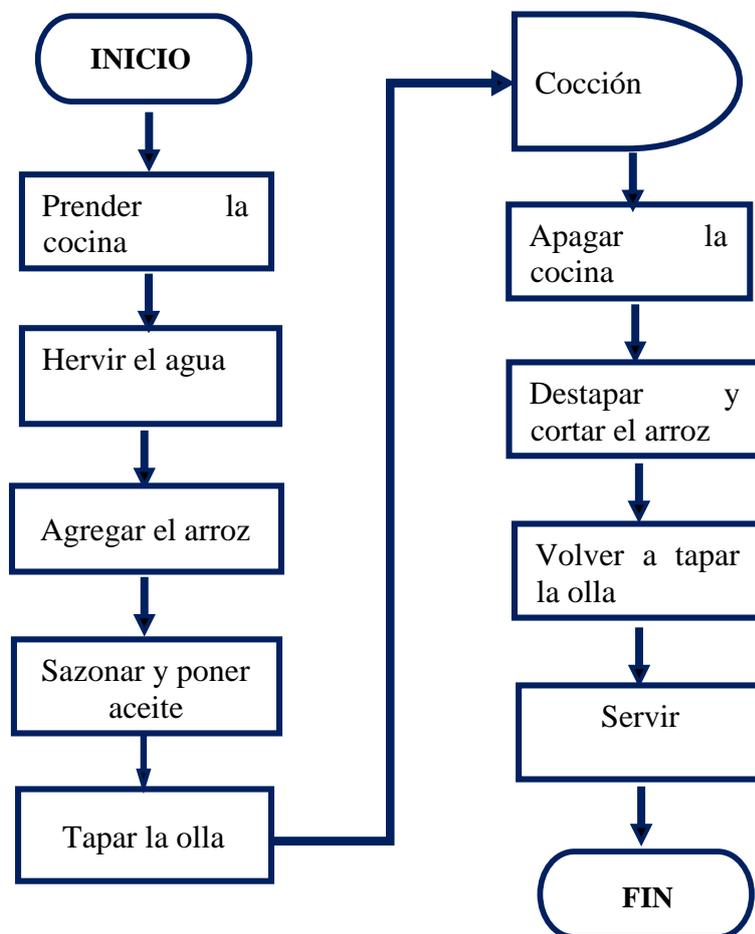


Fuente: Elaboración Propia.

Este proceso se realiza en la freidora industrial eléctrica, a 300°F y un tiempo establecido de 5 minutos. La cantidad que contiene cada rejilla es de 6,6 libras.

Proceso de preparación del arroz

El cocinero en este caso debe acoplar la cantidad de arroz a utilizar con el agua. El arroz debe ser lavado y refregado, cuando el agua esté hirviendo agregar el arroz blanco y enseguida sazonar (ajo, cebolla, sal, aceite) y tapar la olla. Este proceso se realiza en olla a presión, cocina eléctrica, a 212°F hasta que hierva el agua, a partir de eso bajar a fuego medio hasta que el arroz quede completamente seco en un tiempo aproximado de 15 minutos.

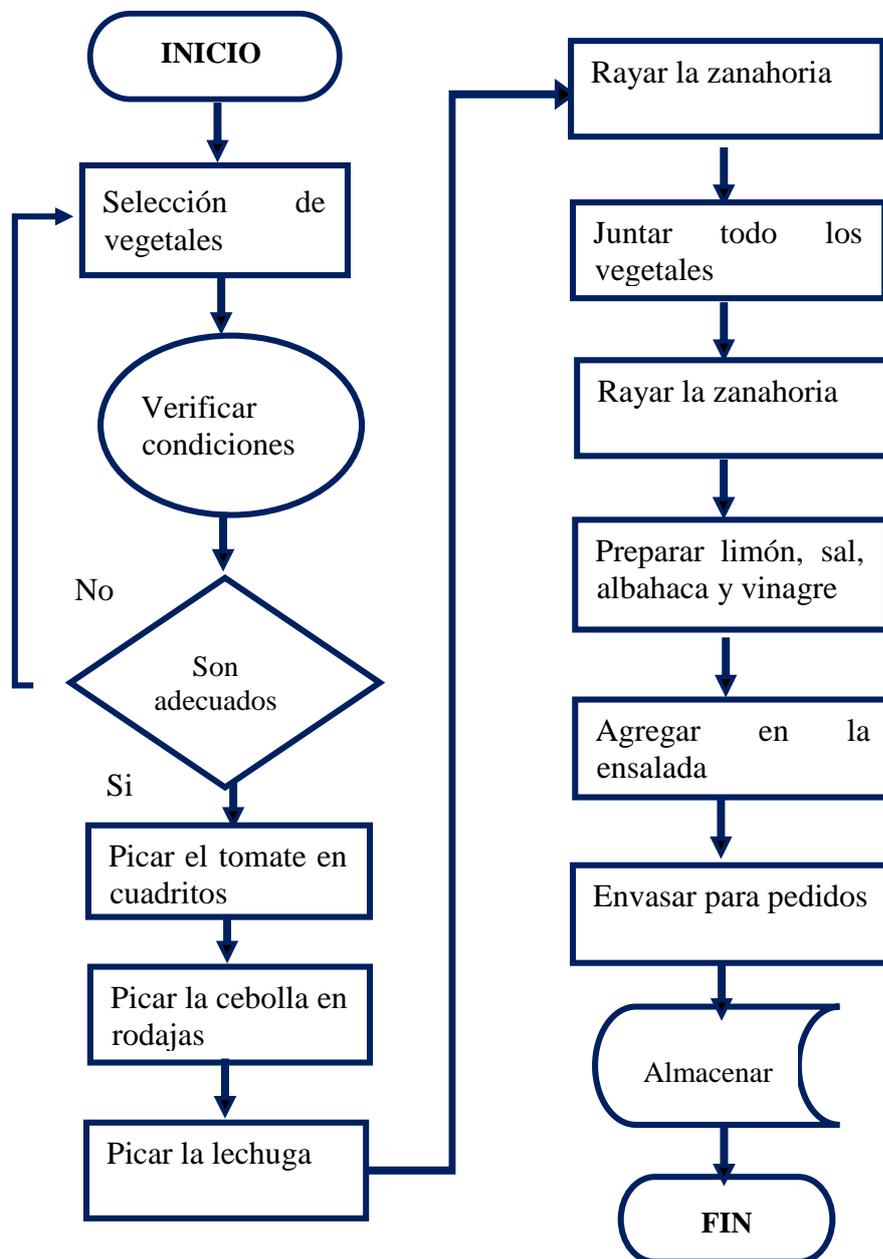


Fuente: Elaboración Propia

Proceso de preparación de la ensalada “Sa, Sa,..Sabor”

La ensalada que la empresa presenta es de: tomate, lechuga, cebolla y zanahoria, por lo tanto el cocinero es quien se encarga de seleccionar, lavar y picar los vegetales, luego debe hacer un preparado de zumo de limón, vinagre, sal y albahaca para agregar a la ensalada. Esto debe ser almacenado para el consumo y luego envasado en recipientes de plástico para los pedidos.

Diagrama N° 005 – Proceso de Elaboración de ensalada “Sa, Sa,..Sabor”



Propuesta

Mejorar de optimización de registro de información de atención al cliente en el Restaurant Pollería Sa,Sa,...Sabor, en la ciudad de Catacaos 2021.

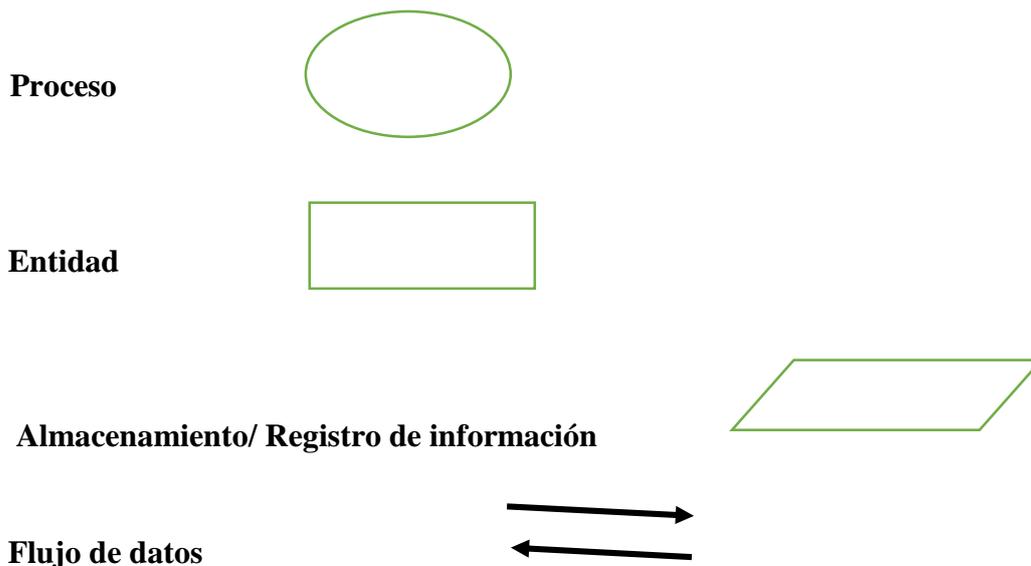
Luego de fijar que el establecimiento restaurant pollería Sa,sa,...sabor hay deficiencias en el control interno, una de ellas es la no existencia de una adecuada información y comunicación en el control de las diversas operaciones, se propone una mejora de optimización de control de registro de información de atención al cliente para mejorar dicha área .

Objetivo

Elaborar un diagrama de flujo de datos que optimice el registro de información en el área de Atención Al cliente

Diseñar un diagrama de flujo de datos que optimice el registro de información del área de Atención al Cliente

Simbología del diagrama de flujo de datos



**Optimización del registro de información mejorada de atención al cliente del
Restaurant Pollería Sa,Sa,..Sabor, Catacaos 2021.**

Elementos del diagrama de flujo de datos Entes:

- Clientes - Cocina - Tesorería

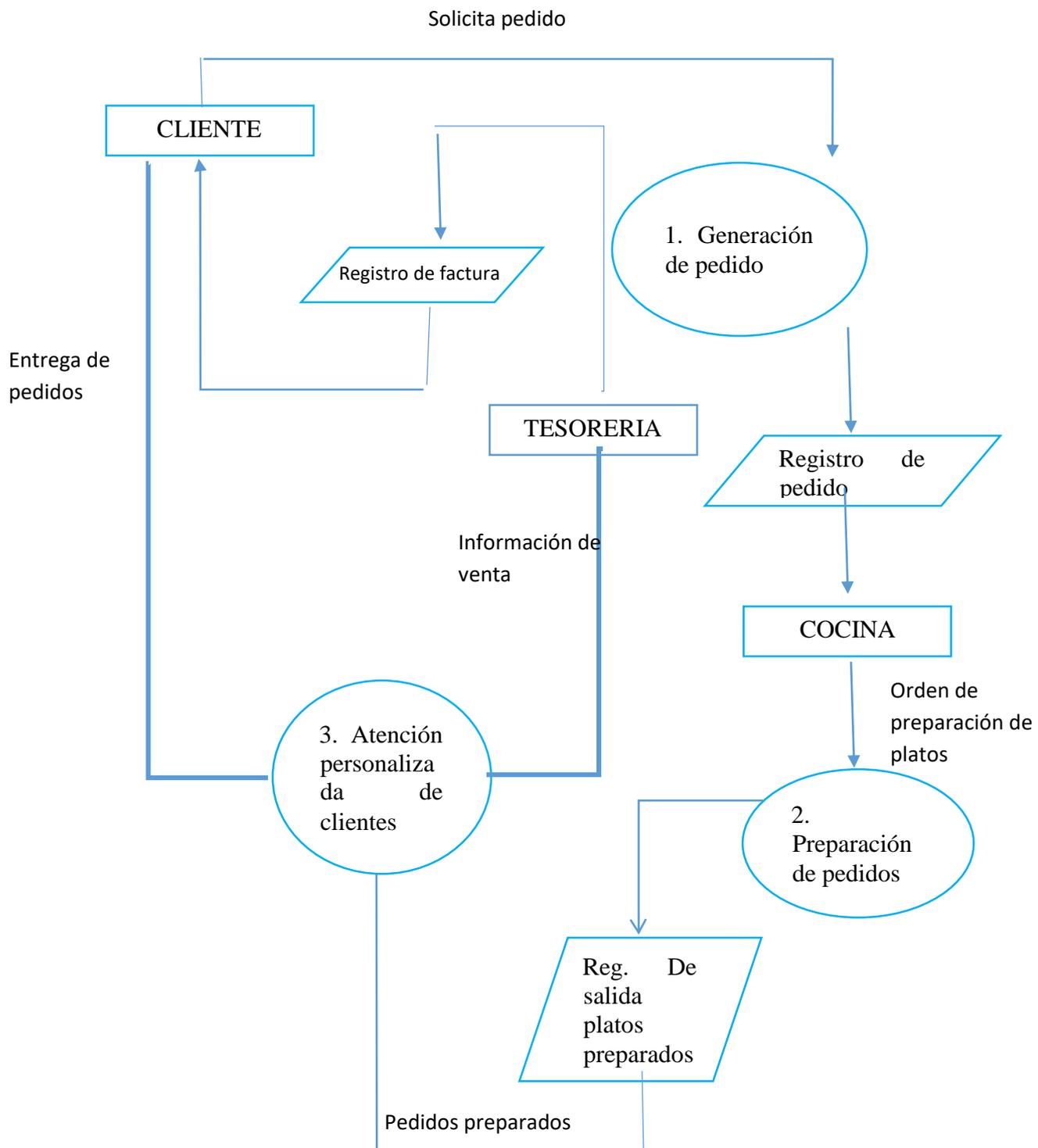
Almacenamiento/ Registro de información:

Registro de pedido del cliente, Registro de salida de platos de la cocina, Registro de factura.

Procesos

Generación de pedidos, Preparación de pedidos, Atención personalizada al cliente.

Diagrama de flujo de optimización de los registros de información de atención al cliente en el Restaurant Pollería Sa, Sa,...Sabor, Catacaos 2021.



Propuesta del Item N° 06, 07 y 08 -

PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

Si bien hoy en tiempos de pandemia (Covid 19) se habla mucho que los alimentos que consumimos sean sanos, y que no perjudiquen la salud de nuestros clientes, y las empresas cada vez tienen que mejorar sus servicios debido a que las instituciones de salud y fiscalizadoras se lo exigen y por ende que si no cumplen, con esto traerá consigo bajas ventas, y pérdida de clientes, y el mantener alimentos en buen estado irradiará una imagen de un negocio sostenible, capacidad de empleos y clientes contentos.

El Aseguramiento de la calidad que proponemos es un nuevo concepto que se utiliza hoy en día y es de relevancia en el control de la sanidad de alimentos, que tenga base científica en el producto y que sea sistemática.

Pollería “Sa, Sa,..Sabor” es una empresa restaurant dedicada a la preparación de pollos a la brasa para el consumo local, y está comprometida conjuntamente con sus trabajadores a elaborar alimentos inocuos y que cumplan los estándares de calidad del mercado local.

Con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus clientes, nuestra pollería busca la mejora continua de nuestros procesos recordando que la calidad y seguridad sanitaria esta primero.

FUNCIONES PARA CUMPLIR EL ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD

GERENTE GENERAL

El Gerente General o Administrador (Sera quien lidere el aseguramiento de la calidad) dirigen y controla las actividades de la pollería, aprueba proyectos de inversión, controla y evalúa el cumplimiento de la gestión de todas las áreas de la pollería.

ADMINISTRADOR

Funciones complementarias que realiza el administrador para el aseguramiento de la calidad:

- Evalúa e implementa las propuestas de mejoras de la calidad.
- Proveer los recursos necesarios para la implantación del Aseguramiento de la calidad.
- Supervisar el buen funcionamiento del aseguramiento de la calidad y de un manual de Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos en el restaurant.
- Incentiva y motiva a todo el personal para el cumplimiento óptimo del Aseguramiento de la calidad.
- Ejecutar reuniones periódicas para la revisión del aseguramiento de la calidad establecido y aprueba cualquier modificación sobre el original.
- Monitorear las condiciones higiénicas de los locales de la empresa.
- Vigilar por la higiene del personal y la limpieza de las áreas de producción.

JEFE DE COCINA

Como miembro del plan:

- Enseñar y supervisar a los subordinados en el control de los peligros hallados para cada punto crítico de control.
- Examinar la causa de los contratiempos y dificultades de forma eficaz y solucionarlos permanentemente.
- En coordinación con el administrador determinar las actividades correctivas a poner cuando un punto crítico de control se salga de control.
- Dar a conocer al encargado de mantenimiento y vigilancia ante cualquier variación sobre los días de mantenimiento de maquinaria y equipo.
- Vigilar que se cumpla el manual de buenas prácticas de preparación de alimentos en el área de cocina (higiene del personal, los equipos y la infraestructura).
- Inspeccionar que la preparación de alimentos se haga en condiciones higiénicas y sin demoras de tiempo.
- Observar que los colaboradores trabajen condiciones de limpieza.
- Comprobar que la preparación de alimentos este dentro de los parámetros de calidad que cliente busca,
- Dar a conocer al administrador cualquier incidencia que altere la inocuidad y calidad del producto.
- En caso exista algún riesgo y que altere la inocuidad o calidad del alimento se deberá el plato como observado.

- Inspeccionar que el empaque para el despacho se realice bajo condiciones higiénicas y sin demoras de tiempo.

ENCARGADO DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA

Es responsable de:

- Supervisar que el uso de las maquinas se realice bajo condiciones higiénica y sin demoras de tiempo.
- Velar por el cumplimiento del manual de Buenas Prácticas de Manufactura en el área de cocina y sala de comida (higiene del personal, equipo e infraestructura).
- Supervisar que los equipos y maquinarias se encuentre en óptimo estado.
- Realizar el mantenimiento de todas las maquinarias y equipo.
- Llevar el control de mantenimiento y reparaciones de cada maquinaria y equipo.
- Reportar cualquier desviación.
- Mantener limpio las maquinarias y equipo.

ALMACENERO (Asistente)

- Encargado de la inspección de los insumos, envases, embalajes requeridos en la preparación y despacho del alimento, basándose en las especificaciones establecidas por la Jefatura de Cocina.
- Asegurar una adecuada rotación del almacén (PEPS).

- Mantener la limpieza y el orden del almacén de insumos y envases para evitar crear foco de contaminación, deterioro y contaminación cruzada del mismo.
- Mantener informado al Administrador sobre las necesidades de insumos y envases requerido en la preparación (controlar stock mínimo).

ACCIONES CORRECTIVAS

Control de Calidad

La Alta Dirección debe diseñar programas que permitan monitorear constantemente la calidad de los productos terminados.

Los colaboradores así como la alta dirección deben realizar inspecciones visuales de los productos terminados.

El gerente general debe ejecutar muestreos y establecer especificaciones y regulaciones para asegurar la calidad de las materias primas y productos terminados.

Reclamos y Devoluciones

A los reclamos deben dársele soluciones del problema que lo generan ser atendidos rápidamente, investigarse y registrarlos y debe definirse el punto de proceso donde se pudo haber originado el problema.

El gerente general es el encargado de tomar decisiones debido a los reclamos del producto relacionado a la calidad e inocuidad de la misma.

Los productos al ser empacados deben ser revisados, asegurado que cumpla con los estándares de calidad como color, forma, apariencia, etc. aquellos que no cumplan con los estándares deben ser reprocesados o destruidos según el caso.

Propuesta del Item N° 10

Formato de Presupuesto de Ingresos y Egresos

En el restaurant pollería las compras (son a diario) y son realizadas en efectivo, pero debido a la pandemia la empresa viene cumpliendo con la norma de bancarización o Ley contra la Evasión y para la formalización de la economía Ley N° 28194.

Se proyecta que el control de las entradas a través de las liquidaciones diarias, se realicen con un formato llamado Presupuesto de Ingresos y Gastos (Grafico N°), y que estos sean confrontados con los comprobantes de pago emitido, por ventas en efectivo o con los reportes del POS (Punto de Venta), emitidos con tarjeta de crédito o débito.

Propuesta del Item N° 12.- Plan de Contingencias

Plan de Contingencia ante siniestros.

En este Item se realizara de manera resumida un pequeño manual de las funciones que realizará el personal y que hacer frentes a siniestros en la pollería Sa, Sa,..Sabor.

El restaurant pollería Sa, Sa,..Sabor cuenta con señaléticas, señal de aforo, extintores y generador portátil.

Plan de Contingencia Ante Siniestros

Evitar el pánico, mantener la calma y ayudar a los demás a que lo mantengan

Alejarse de las zonas de alto riesgo como cocina, estantes y ventanas.

Ubicarse en zonas de seguridad ya establecidas por las señaléticas

Plan de Contingencia Ante un Incendio

Bajar o cortar el sistema eléctrico.

Utilizar los extintores e ir al foco del inicio con el fin de cortar la propagación.

Llamar al número de emergencia de los bomberos.

Plan de Contingencia Ante Actos de Sabotaje.

Ser riguroso en la selección del personal

Acceso restringido al área de caja.

Implementar medidas de seguridad como circuito cerrado de cámaras, seguros y otros.

❖ Contar con un directorio de emergencia y botiquín de primeros auxilios.

5.2. Análisis de resultado

5.2.1. Respecto al Objetivo Especifico N° 01

Determinar y describir las características del control interno del Restaurant Pollería Sa, Sa,...Sabor, Catacaos 2021.

- La empresa cuenta con un gerente general (dueño), quien es el máximo responsable de los establecimientos, es el Administrador a quien se le confiere poderes y facultades como instrumento ejecutor, además él es quien toma medidas o impone estrategias políticas o normas, bajo su aprobación y que sean más convenientes a los intereses de la empresa

- Mantiene el orden y la sujeción de todos los colaboradores, además distribuye las funciones adecuadamente al personal y los horarios establecidos de manera verbal de acuerdo a las áreas que cuenta el negocio, permitiendo que las instalaciones se efectuó las labores de control interno. Además, es el administrador que afronta las quejas o reclamos que se suscitan en el establecimiento buscando la solución de manera acertada con los comensales.
- El personal del establecimiento se encuentra en planilla además se les paga puntualmente y sus beneficios sociales existiendo un buen clima laboral entre compañeros de trabajo y el gerente general. Si bien realiza capacitaciones por el dueño, pero se desconoce si lleva un plan de capacitación, si se identifica o se hace análisis de las áreas a mejorar de las actividades más complicadas, que demanden precisión, observación de detalle o de tiempo en los procesos de producción, o si se destina presupuesto para contrata personal especializado para capacitarlos.
- Sobre la distribución de las funciones de los colaboradores en el establecimiento solo el maestro de cocina, el maestro en pollería, caja que está regido por el mayor tiempo que tienen en la empresa que tienen permanencia en sus cargos.
- En relaciona a la logística sobre las entradas y salidas de los insumos e ingredientes se cumple mediante un pequeño control en una libreta de apuntes se lleva en el área de caja porque la encargada de caja y su asistente son los encargados del almacén en la empresa. Se realiza verificación de existencias, pero no tienen un formato y registro físico o computarizado en donde conste el stock real de su almacén.
- Sobre la situación de los utensilios y enseres se realiza verificaciones cada semana por los mozos quienes revisan las condiciones en que se encuentran y lo sustituyen

por nuevos en coordinación con el asistente de caja que hace a la vez de almacenero y limpieza.

- En relación a los riesgos sanitarios con respecto al Covid 19 y los protocolos de bioseguridad para prevenir contagios dentro del establecimiento, se vienen cumpliendo los lineamientos dictaminados por el gobierno central de manera estricta comprándose en cada local dos termómetros infrarrojos para detectar sospecha de síntomas de coronavirus tanto de clientes como al personal. Además, la persona encargada dentro de cada establecimiento cuenta con un spray de alcohol para los clientes cuando ingresan al local y un pediluvio para la desinfección del calzado de los clientes cuando ingresan a los establecimientos.
- El establecimiento cuenta con un local adecuado, amplio y acogedor evitando el hacinamiento de personas, mostrando el aforo de capacidad máxima, así como las señaléticas imprescindibles como son precio de productos, luces de emergencia, vías de escape, salida de emergencia, medios de pago, libro de reclamaciones etc. El área de cocina tiene un promedio de 9 x 12 para un aforo de 10 personas suficiente para el volumen máximo de producción de alimentos en las horas de mayor concurrencia y fines de semana.
- Las compras se realizan con sumo cuidado en su transporte y cuenta con un lugar indicado fuera del área de procesamiento con una hora promedio para su recepción, antes que se realice el procesamiento.
- Los colaboradores no muestran hábito de higiene y limpieza tan frecuente y no se sabe si hay un control estricto con el contacto con los alimentos, cuando el personal podría tener alguna enfermedad, lesión o herida, si les proporcionan, guantes,

tapabocas la empresa solo les proporciona un juego de indumentaria por lo que no les exigen a diario la presentación del uniforme.

- Todas las ventas se registran en la caja registradora y se realizan siempre arqueo de caja de manera inopinada. Caja lleva un control minucioso del flujo ingresos de dinero, pero se requiere mejorar control exacto de lo que gasta en caja chica, si bien realizan arqueo de caja de vez en cuando, no tienen un control total de los egresos diarios.
- En relación al tema contable, tributario, fiscal y laboral el restaurante pollería Sa, Sa...Sabor cumple con las disposiciones legales vigentes contando con los servicios de un contador externo, pero se propone contar con un contador de manera permanente quien se encarga de procesar los datos de manera cuidadosa y quien es el que le reporta de manera eficaz y oportuna la información que le sirve de base al dueño y tome decisiones asertivas, además contara con funciones establecidas en el manual de organización de funciones como delegar e interactuar con caja, almacén.
- En cuanto a la atención al cliente es normal como cualquier negocio en este rubro, que solo buscan vender nada más, no se sabe el nivel y grado de satisfacción del cliente, y no hay proyección de aplicar nuevas estrategias con el fin de fidelizar a los clientes para el crecimiento de la empresa.
- En relación a la recolección, almacenamiento y eliminación de desechos no tienen establecido un instructivo que permita evitar contaminación cruzada y se garantice la calidad sanitaria de los productos.

- Una de las ventajas que cuenta la empresa es la capacidad financiera que tiene para resolver problemas de pago de sus acreedores, pero no tiene planificado un trabajo de liquidez que asegure imprevistos ante impasses futuros.
- La pollería Sa, Sa,..Sabor no tiene canales de comunicación que asegure un promedio programado de ventas, ni ofertas y promociones que permitan que el cliente conozca de sus productos del día.

5.2.2. Con Respecto al Objetivo Especifico N° 02

Determinar y describir las debilidades del control interno del Restaurant Pollería Sa, Sa,..Sabor, Catacaos 2021.

- Siendo una empresa ya constituida con más de 12 años en el mercado local carece de instrumentos administrativos las funciones de los colaboradores se imparten de manera verbal no existe una comunicación fluida y específica de las tareas de cada trabajador, existiendo duplicidad de funciones, por lo cual carecen de un Manual de Organización de Funciones (MOF), haciéndolo más vulnerable en conseguir sus propósitos de manera eficaz y eficiente en el manejo del recursos humano para maximizar su rendimiento debido a que no cuenta con una estructura organizacional.
- Los procesos de producción lo realizan de manera empírica por lo que genera demoras en el proceso de cocción perjudicando la atención al cliente, El no tener instrumentos de gestión que ayuden a estandarizar los procedimientos en las diferentes áreas con el fin de mejorar el área operativa y que se refleje en la fidelización del consumidor.

- En el área operativa solo se les distribuye los requerimientos que necesitan para la preparación de platos que expenden, pero en si no cuenta con costos que demanda promediar cuanto sale su precio de producción los diferentes productos que exhiben a diario.
- En el proceso de compras existe deficiencias no hay control interno en las compras no hay procesos de compra: cuando, donde y bajo qué condiciones comprar, muchas veces se recurre a cualquier proveedor sin ver las condiciones en que vende ni la calidad del producto, se piensa que comprar al menor costo la empresa está ahorrando, sin ver la calidad del producto, además no se cuenta con un lugar específico para la recepción del producto. No se le solicita al proveedor certificación del producto si el producto es sometido a muestreos para la detección de microorganismos, ni al proveedor de papa, tomate, cebollas, zanahorias, lechugas se le exige una declaración jurada si el producto está libre de plaguicidas y si esta apta para el consumo humano.
- Se tiene una idea errada que los planes de control no repercuten en el desempeño y éxito de los negocios, pero los controles permite al negocio minimizar gastos.
- Con respecto a las eventualidades en los establecimientos, carecen de planes de contingencias para hacer frente a ellos, lo consideran irrelevante aquellos como los incendios, actos de sabotaje e inundaciones y robos.

5.2.3. Con Respecto al Objetivo Especifico N° 03

Hacer una propuesta para mejorar el control interno del “Restaurant Pollería Sa, Sa,...Sabor, Catacaos 2021.

- La empresa imparte sus normas y reglamentos de manera informal haciendo tedioso cumplir sus metas y objetivos propuestos, por lo cual estas prácticas informales serán reemplazadas con una herramienta muy útil hoy en día como es el Manual de Organización de Funciones lo que le permitirá tener muchas ventajas seguir siendo más competitivo, mejorar su rentabilidad, ser más eficiente y mejorar sus buenas prácticas empresariales. La implementación de políticas y procedimientos permitirá mejorar las funciones de autoridad de la parte gerencial y del personal que labora en los establecimientos y de esta manera evitar la duplicidad de funciones, conflictos, así como malos entendidos y será de cumplimiento obligatorio, lo cual permitirá la continuidad y la coherencia de los procesos; mejorar las interrelaciones entre las diferentes áreas que existe en la empresa, brindando un marco referencia de forma general y estandarizada de manera clara y concisa de los que se hace en cada área de trabajo. Debido a que siempre ingresa personal nuevo a las áreas de producción se implementaran procedimientos en la producción de cocina y atención al cliente, mediante flujogramas que especifican todas las etapas que deben realizarse al ejecutar la producción de las mismas, y que se les impartirán en sus capacitaciones de inducción que realizan con el personal.
- Con el fin de Asegurar la calidad del producto se adecuara un plan de aseguramiento de la calidad con el fin de contrarrestar los puntos críticos de

riesgo así como prever riesgos inherentes que siempre se dan en este tipo de negocios.

- En el área de atención al cliente se proyecta manejar un formato que permita levantar información de la persona reclamante, como motivo del reclamo, producto cuestionado, y acciones a tomar. Todas estas acciones nos permitirán mejorar a través de las charlas de retroalimentación, así como cumplir las expectativas que tienen los clientes del negocio y mejorar las relaciones de los clientes.
- Otra de las actividades que se desea adecuar al negocio es un plan de contingencia que servirá ante eventualidades que ocurran y permitirá reducir siniestros a futuro in situ en los establecimientos.
- La implementación de estándares en los procesos de producción se realiza con el fin de evitar demoras, realizar procesos incorrectos y optimizar la entrega del producto en los tiempos establecidos, realizados con los insumos de calidad y las normas de salubridad y con los tiempos promedios de atención por debajo de la competencia.

VI. CONCLUSIONES

6.1.1 Respecto al objetivo Especifico N° 1

Determinar y describir las características del control interno del “Restaurant Pollería Sa, Sa,...Sabor, Catacaos 2021.”

1. Siendo una empresa familiar de índole privado su estructura organizativa de normas y funciones se imparten de manera verbal, es la gerencia que se encargan de organizar las actividades entre el personal, clientes y proveedores,

pero para su fortalecimiento organizacional se plasmará en un Manual de Organización de Funciones donde se desagregaran las principales funciones de los trabajadores y que el personal debe saber que las normas y procedimientos son parte fundamental del negocio y que cualquier informe que realicen de manera verbal o escrita a la gerencia sirva de manera oportuna para la toma de decisiones.

2. La gerencia imparte charlas de manera aceptable, pero no son acordes a la realidad actual como charlas de capacitación efectiva con el fin de ir mejorando los procesos de una manera paulatina para que se adecuen a la realidad de la empresa y puedan ejecutarse y evitar impasses de descoordinación en las tareas que existen en el negocio. Estas capacitaciones se pueden impartir por áreas o de forma general como inocuidad y calidad en los alimentos, inteligencia emocional, manejo de inventarios, y otros que ayuden en mejorar el status de los establecimientos.
3. Las compras se realizan sin criterio técnico, careciendo de un manual de procedimientos de compras, así como de optimización de registro de pedidos y aseguramiento de la calidad.
4. Los dos establecimientos realizan ventas diarias, por lo que existe demanda de sus productos, pero no se tiene un control de procesos con los productos que expenden, por lo que es necesario que se cuente con flujogramas de procesos para que ayude con el control de los insumos y mejore la atención al público.
5. El área de almacén los insumos perecibles y los no perecibles lleva su control con una libreta de apuntes, y dan cuenta de los productos que están por vencer, por lo que en esta área se debe proyectar una persona responsable en manejar

el método peps, utilizar modelos de formatos pre numerados permitirá corregir el control de las operaciones que produce ingreso, consumo y salidas de inventarios, así mismo proyectarse un formato estándar de las recetas con la finalidad de que se conozcan los montos requeridos para saber su costo y de ahí que se proyecte el requerimiento acorde con la producción, determinar indicadores que ayuden a evaluar y realizar seguimiento en la administración del almacén y deben restringirse el acceso de personas que no están autorizadas al almacén para evitar pérdidas..

6. La limpieza y mantenimiento del local y equipos lo realizan cada área de la empresa, se les da los materiales necesario, se desconoce si la limpieza reúne las condiciones de desinfección y limpieza profunda en los servicios y cocina, así como los hornos de producción de pollos al horno, y baños, aquí se proyecta contar con personal propio para realizar un control minucioso y comprobar si la limpieza reúne los estándares apropiados de un negocio que expende comida.
7. Se revisa de manera regular los bienes y enseres, pero no se evalúa su condición y su tiempo de uso o reposición por pérdida, no se tiene un control exacto de los activos físicos, lo que se propone implementar con un modelo de formato detallado para mejorar el control de los activos.

6.1.2 Respecto al objetivo Especifico N° 2

Determinar y describir las debilidades del control interno del Restaurant Pollería Sa, Sa,..Sabor, Catacaos 2021.

1. La empresa gastronómica presenta deficiencia en la articulación del recurso humano y al nuevo personal que se contrata desconoce la misión y visión del

negocio, así como las líneas de autoridad y responsabilidad que existen además no se identifica con la empresa, careciendo de una manual de organización de funciones y de un reglamento interno de trabajo.

2. Carece de controles adecuados para el proceso de compras no estandarizar el proceso de compras le genera deficiencias en la producción de sus productos esto debido a no comprar a proveedores que aseguren calidad continua en sus productos. Aparte de eso hay proveedores que no le emiten comprobantes de pago, lo cual generaría falta de sustento de sus costos y gastos.
3. El área de caja solo le reporta la liquidación de ventas, desconociendo los gastos pormenorizados que realiza caja chica, lo cual dificulta el trabajo del contador externo para llevar una contabilidad transparente y control de los ingresos y gastos que realiza la empresa.
4. La empresa no lleva estandarizado los procesos de producción lo que acarrea demoras y ausencia de predisposición de brindar un servicio de calidad en la producción de los alimentos esto debido a que el personal muchas veces emplea procedimientos incorrectos y existe falta de control en la preparación y producción de los alimentos.
5. No se tiene un control pormenorizado de los insumos e ingredientes que se utilizan a diario o no se realizan comparativos de los días de mayor demanda, para así ver qué días se debe de comprar los insumos o ingredientes que se requieran y no generar desabastecimiento en los días de mayor venta.
6. Carece de planes de contingencias antes posibles eventos como robos, incendios, inundaciones y apagones.

6.1.3 Respecto al objetivo Especifico N° 3

Hacer una propuesta para mejorar el control interno del “Restaurant Pollería Sa, Sa,...Sabor, Catacaos 2021.

1. La empresa viene creciendo actualmente, pero es necesario cimentar su estructura organizacional en un Manual de Organización de Funciones, siendo una herramienta imprescindible para mejorar la efectividad en las funciones con mayor eficiencia que realizan en cada área, asimismo facilitará el control interno del personal y se detectará las deficiencias para luego realizar medidas correctivas en la organización.
2. La necesidad de tener un plan de capacitaciones especialmente para cuando se realice nuevas contrataciones, se tendrá que realizar jornadas de inducción para que los nuevos colaboradores conozcan y sepan la cultura y valores de la empresa, se sienta identificados y permita realizar mejoras continuas.
3. La implementación de procesos estandarizados para que el personal de cocina conozca los tiempos, procesos de producción y la cantidad de recursos que se consumen, es importante para que el cliente sepa en que tiempo tendrá su producto y también para que el personal de cocina sepa anticipadamente los tiempos para cocinar los productos y predecir la demanda.
4. El aseguramiento de la calidad en la empresa será un soporte importante del control interno porque ello permitirá identificar y reducir riesgos latentes que se presente en un futuro, generando mayor rentabilidad y minimizando gastos en los procesos de producción y asegurando la calidad de los productos terminados.

5. Contar con planes de contingencia será de gran ayuda para la empresa ante eventos como robos sistemáticos, incendios e inundaciones para ellos debe implementar cámaras de circuito cerrado, botiquín y agenda de teléfonos de emergencia.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

Adrianzen N, & Herrera R. (2017), en su tesis “Relación de la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente en la Pollería Chicken Dorado” Disponible en <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4216/Adrianzen%20Garc%c3%ada%20%26%20Herrera%20Herrera.pdf?sequence=11&isAllowed=y>

Apo, E. (2018), “Estandarización de Procesos para la transformación de Alimentos en la Cadena de Restaurantes “Fast Chicken”. Disponible en: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2444/1/76716.pdf>

Asto, G. (2016). “El control interno en la gestión administrativa de la Empresa Pollos y Parrillas El Mesón - Lima 2016”. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/5670>

Caldera, Y. (2010), “Gestión de compras en los servicios de alimentación. Disponible en: <https://es.slideshare.net/calidadyalimentum/gestin-de-compras-en-los-servicios-de-alimentacion>

Carmenate Y. (2012), “Procedimientos a seguir para la Aplicación Práctica del Control Interno en las Entidades Cubanas. Disponible en: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/index.htm>

Cruz, T. & Chiriguayo, D. (2017) en su investigación titulada “Diseño de Manual de Control Interno Administrativo para el Restaurante Las Parrillas” Guayaquil – Ecuador 2017. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22943/1/Dise%C3%B1o%20de%20Manual%20de%20Control%20Interno%20Administrativo%20para%20el%20Restaurante%20Las%20Parrillas.pdf>

Cruz M. Cabanillas K. Núñez M. & Valle L. (2019), “Evaluación del control interno del proceso de distribución de pollos brasa en la Distribuidora V&C del distrito de Magdalena del Mar – 2018” Disponible en: <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/2236>

Cuaspu, E. & Yáñez, D. (2015) en su investigación titulada “Diseño de un Sistema de Control Interno para las Empresas de Servicios de Restaurantes “Distintivo Q” de la Zona de la Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito, Ecuador. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9206/1/UPS-QT06870.pdf>

Dzul S. (s.f), “Aplicación básica del Método Científico: Diseño No experimental”; Disponible

en:https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

Fernández P & Díaz P. (2002). Tomado de la página Digital sobre “Investigación cuantitativa y cualitativa”. Disponible en: <https://www.fisterra.com/formacion/metodologia-investigacion/investigacion-cuantitativa-cualitativa/>

Gallardo L. (2017), investigación titulada “Análisis de Control Interno y Propuesta de Instrumentos de Gestión para la Empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L., Nuevo Chimbote, 2017”. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12354>

Gutiérrez, D. & Rivillas S. (2015). “Propuesta de mejora para el control de inventarios en una Cadena de restaurantes de comidas rápidas por medio de Códigos de barras”, Santiago de Cali – Colombia. Disponible en: <https://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/1134>.

Mendoza, García, Mendoza & Barreiro (2018). “El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público”. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>

Menéndez, C. (2007), “Elaboración de un manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPMs) para la franquicia de restaurantes “Pollolandia S.A.” en Honduras. Disponible <https://www.google.com/search?client=firefoxbd&q=buenas+practicadas+de+manufactura+en+una+polleria#>

Rivera F. (2017), “Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas de Servicios del Perú, Rubro Restaurantes. Caso Restaurante Cevichería El Tío Jhony Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la Ciudad de Sullana, Año 2017”. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2494>

Romero Javier. (2012, Agosto 31). *Control interno según COSO*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-segun-coso/>

Ruiz R. & Escutia J. (2018). “Sistemas de Control Interno” Apuntes electrónicos. Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México.
Disponible:http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20172/contaduria/4/apunte/1461_30096_A_Sistemas_contro_interno_V1.pdf

Saguma Y. (2016) en su investigación titulada “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”. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13359>

Prince R., Tom P., Stevenson K, (s.f), en su libro “Como asegurar la calidad de los alimentos siguiendo el Sistema HACCP (Manual para gerentes de delicatessens)”. Disponible en: https://es.slideshare.net/hevelasco/plan-haccpparaunrestaurant?from_action=save

Sunció M. (2018), “Los Mecanismos de Control Interno en el rubro Restaurantes del Perú. Caso: Servicios Generales Medsun Restaurante Blanquiroja – Piura, 2018”. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5457>

Romero J (s.f). Tomado de la Página Digital sobre “Control interno según COSO”, sección: Contabilidad y Finanzas. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-segun-coso/>

Tafur R. (2008), En el blog Digital Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis (2017). Disponible en: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/definicion-del-marco-conceptual.html>

Vergara R. (2018), en su estudio propuesto “Modelo de Control Interno para pequeños y medianos restaurante”. Disponible en: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=>

LINKOGRAFIA

Tomado de la página digital tema: Tesis de Investigación (s.f).

Disponible en: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/11/en-toda-investigacion-debemos-plantear.html>

Página Digital “Auditoria de Gestión: Coso 1” (2015).

Disponible en: <http://auditoriadegestioncoso1.blogspot.com/2015/05/coso-i.html>

Rectorado Uladech (2019). “Código de Etica Para La Investigation. Disponible en <https://uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 01

FORMATOS PROPUESTOS



RESTAURANTE POLLERÍA SA,SA,...SABOR"

Una sazón que deleita

GRAFICO N°

REQUERIMIENTO DE MATERIAS PRIMAS

N°

FECHA:...../...../.....

N°	CANTIDAD	DESCRIPCION	CONFORMIDAD

Solicitador:..... Firma:.....

Adquirido por:.....

.....
V°B° Recepciona

.....
V°B° Entrega



RESTAURANTE POLLERÍA "SA,SA,...SABOR"
Una sazón que deleita

FECHA;

RECEPCION Y ALMACENAMIENTO DE LA MATERIA PRIMA

Responsable;

Frecuencia:

Fecha de Ingreso	Producto	Acción correctiva	Proveedor	Fecha de vencimiento	Observaciones

Supervisor de Cocina

Interdiario

Elaborado por el Administrador

Gerente General



RESTAURANTE POLLERÍA SA,SA,...SABOR™

Una sazón que deleita

ESTADO DE CONSERVACION DE LOS UTENSILIOS

Fecha	Código	Estado de Conservación		Observaciones
		Apto	No Apto	

Elaborado por el Administrador

Gerente General



RESTAURANTE POLLERÍA SA,SA,...SABOR"

Una sazón que deleita

CONTROL DE SANEAMIENTO EN PERSONAL

Hora	NOMBRE	Comiendo en áreas de trabajo	Con alguna enfermedad	Manos no desinfectadas	Uniforme incompleto	Uso de joyería	Uniforme con falta de higiene	otros	OBSERVACIONES

Otros: Uñas sucias, uñas largas, uso de tabaco, etc.

Elaborado por el Administrador

Gerente General

RESTAURANT - POLLERIA



RESTAURANTE POLLERÍA SA,SA,...SABOR™

Una sazón que deleita

CONTROL DE SANEAMIENTO EN LAS AREAS DE TRABAJO

Hora	Área de trabajo	Limpieza		Observaciones	Acciones Correctivas
		Conforme	No Conforme		

Elaborado por el Administrador

Gerente General



RESTAURANTE POLLERÍA SA,SA,...SABOR"

Una sazón que deleita

REGISTRO DE RECLAMOS

N°	Nombre de la persona	Telf.	Motivo del reclamo	Cantidad	Acción tomada

Elaborado por el Administrador

Gerente General



RESTAURANTE POLLERÍA SA,SA,...SABOR"

Una sazón que deleita

GRAFICO N°

AGENDA TELEFONICA

MEDICA	
Udap Catacaos	073223211
Centro de Salud	07322325
Hospital San Vicente de Paul	073 2343212
BOMBEROS	
Emergencias	101
POLICIA NACIONAL DEL PERU	
Emergencia	105
Policía Nacional de Perú	(073) 370001
SERVICIOS	
EPS GRAU S.A	4917497234
ENOSA	5495499349



RESTAURANTE POLLERÍA SA, SA, ... SABOR
Una sazón que deleita

GRAFICO N°

ENCUESTA DE SATISFACCION

¡Su opinión es más importante para nosotros!

A fin de mejorar nuestra atención, por favor responda a las siguientes preguntas:

Nombre:.....

Correo Electrónico:.....

¿Cómo calificaría el servicio brindado?, en cuanto a :

ITEMS	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
La atención recibida					
La comida le pareció					
El ambiente del restaurante					

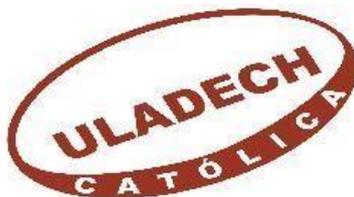
En general le recomendaría Usted, los servicios de esta empresa a algún familiar o amigo

Si lo recomendaría	Probablemente lo recomendaría	Probablemente no lo recomendaría	Nunca lo recomendaría

¿Porque?: _____

ANEXO N° 02

CUESTIONARIO APLICADO AL GERENTE GENERAL



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Aplicado al gerente propietario de la empresa Restaurant Pollería Sa, Sa,..Sabor, Catacaos, empresa con personería natural. Para determinar y describir las características y debilidades del Control Interno y hacer una propuesta de mejora 2021.

CUESTIONARIO

Nombre y Apellidos : Pablo Ramos Alarcón.

Fecha : 15 Marzo 2021.

Encuestador(a) : José Nicanor Ipanaque Trelles

Marque con una (X) la respuesta que considere correcta.

	PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
		Si	No	
1	¿Considera Usted que la gerencia soluciona adecuadamente los inconvenientes presentados con el personal, clientes y proveedores?			
2	¿Cumple puntualmente con el pago de remuneraciones, gratificaciones y CTS?			
3	¿Cuenta con el libro de reclamaciones de conformidad a la ley N° 29751-DS N° 0011-2011- PCM?			

4	¿Realiza arqueos de manera improvisada?			
5	¿Se cuenta con organigrama que visualice la organización de la empresa?			
6	¿El personal reporta de inmediato sobre los insumos e ingredientes en mal estado, vencidos y cualquier percance que impida el proceso de elaboración de platos?			
7	¿Revisa periódicamente el estado de los utensilios y enseres de cocina?			
8	¿Verifica periódicamente el contenido de las recetas de los platos a efecto de mejorar la calidad y costos?			
9	¿Considera usted que cumplen con los protocolos de seguridad, dictados por el MINSA en las ventas de sus productos?			
10	¿Se sustituye los activos que ya no están en buen estado como sillas, mesas, etc.?			
11	¿Se utiliza procedimientos para compra de insumos e ingredientes, elaboración de platos en venta?			
12	¿Se realiza un control en el uso de ingredientes en la preparación de platos?			
13	¿Se cuenta con los permisos vigentes de Defensa Civil, Licencia de Funcionamientos y carnet de salubridad?			
14	¿Se aplican disposiciones de salud e inocuidad en la producción de alimentos?			
15	¿La sala de atención al cliente es amplia y ventilada?			
16	¿Logran cumplir las expectativas de los clientes?			

17	¿El personal de cocina cumple con la indumentaria de protección al cumplir sus actividades?			
18	¿Cumple el personal de cocina en elaborar los platos en el tiempo requerido?			
19	¿Las instrucciones al personal las da en forma escrita?			
20	¿Se lleva el control de los ingresos y egresos del día?			
21	¿Su negocio cuenta con algún modelo de aseguramiento de la calidad (estándares de calidad) del producto?			
22	¿Se lleva algún tipo de control en relación a las quejas, reclamos y acciones de mejora?			
23	¿Se consigue la integración en la cadena de suministro, producción y la parte administrativa?			
24	¿Considera Usted, que existe un control eficaz y supervisión con el total de venta diaria?			
25	¿Considera Usted que existe supervisión diaria para ver la calidad de los pollos a la brasa preparados y de los insumos e ingredientes utilizados diarios?			
26	¿Considera usted que existe un control eficaz a la cantidad de platos producidos, así como de los ingredientes e insumos que se utilizan a diario?			
27	¿Ingresan las facturas de compra junto con los insumos e ingredientes?			
28	¿Considera usted que se lleva un control efectivo de los ingresos y egresos para no afectar la liquidez?			

29	¿Utiliza los instrumentos establecidos para efectos de pago según la norma de bancarización?			
30	¿Considera Usted que al establecerse medidas de control interno incidirá de manera favorable en los resultados de gestión de la empresa?			
31	¿Entrega al Contador oportunamente los documentos contables?			
32	¿Cumple con sus obligaciones tributarias la empresa?			
33	¿Emite comprobantes de pago a todos sus clientes?			
34	¿Realiza Usted verificación a la declaración y pago de tributos a la SUNAT?			
35	¿Solicita información al Contador cuando lo requiere además de la tributaria?			
36	¿Ante cualquier eventualidad su negocio cuenta con plan de contingencias para enfrentarlo?			

Fuente: Propia

ANEXO N° 03

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

(Ciencias Sociales)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

.....
.....
.....
.....

- La entrevista durará aproximadamente minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: o al número Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula _____
_____ y es dirigido por _____
_____, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: _____
_____.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de _____
_____. Si desea, también podrá escribir al correo _____ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____