



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELLES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO Y SU IMPACTO EN LOS
RESULTADOS DE GESTIÓN DE LOS RESTAURANTES
TURISTICOS EN LA PROVINCIA DE SULLANA -
PIURA, AÑO 2015.**

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

AUTORA

BACH. NANCY AMELIA CARHUACHINCHAY FARFAN

ASESORA

MGTR. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA

PIURA – PERÚ

2016

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO Y SU IMPACTO EN LOS
RESULTADOS DE GESTIÓN DE LOS
RESTAURANTES TURISTICOS EN LA
PROVINCIA DE SULLANA - PIURA, AÑO 2015.**

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Mgr. Donald Savitzky Mendoza
Presidente

Mgr. Jannyna Reto Gómez
Secretaria

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Miembro

Mgr. María Fany Martínez Ordinola
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida y la fortaleza necesaria y así poder cumplir cada una de las metas trazadas.

A la Mgtr. CPC. María Fany Martínez Ordinola, mi asesora de tesis, por su profesionalismo, experiencia, paciencia y comprensión, brindándome el apoyo necesario para concluir con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

A mis padres, hermanos y mi hijo, por haber sido mi apoyo moral y espiritual para seguir adelante.

A Uladech Católica por la oportunidad de crecer y convertirme en una profesional al servicio de mi país.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Describir los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2015. La variable independiente fue el Control Interno Administrativo y como variable dependiente los Resultados de Gestión. La población y muestra fueron calculadas en base a las empresas del sector en estudio ubicadas en la provincia de Sullana – Piura, La metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño No experimental, transeccional, descriptivo. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental, y como instrumento de recolección de información la entrevista, la observación directa y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al propietario, gerente y/o representante legal de las empresas materia de investigación, obteniéndose como conclusión más importante: El 100% de las empresas en investigación, consideran que el control interno favoreció los resultados de su gestión en el año 2015 debido a la implementación de mecanismos de control interno en las diferentes áreas del restaurant, alcanzando sus metas y objetivos planificados, obteniendo favorables ganancias y logrando la satisfacción y acogida de los clientes.

Palabras Clave: Control interno Administrativo, restaurantes turísticos., resultados de gestión.

ABSTRACT

The research was general objective: Describe the administrative mechanisms of internal control and its impact on the results of management of tourist restaurants in the province of Sullana - Piura, 2015. The independent variable was the Administrative Internal Control and as the dependent variable results Management. The population and sample were calculated based on the companies in the sector under study located in the province of Sullana - Piura, the methodology was descriptive, quantitative level, no experimental design, transactional descriptive. Applying the technique of the literature and document review, and as a tool for information gathering interview, direct observation and pre-structured questions related to the investigation questionnaire, applied to the owner, manager and / or legal representative of the subject companies research, obtaining as most important conclusion: 100% of companies in research, consider that the internal control favored management results in 2015 due to the implementation of internal control mechanisms in different areas of the restaurant, reaching its planned goals and objectives, obtaining favorable earnings and achieving the satisfaction and acceptance from customers.

Keywords: Internal Administrative Control, tourist restaurants, results management.

CONTENIDO

	Pág.
TITULO.....	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	3
2.1 Antecedentes.....	3
2.1.1 Internacionales.....	3
2.1.2 Nacionales.....	4
2.1.3 Locales.....	6
2.2 Bases Teóricas.....	7
2.2.1 Teorías de Control Interno.....	7
2.2.2 El Control Interno en el Sector Restaurantes.....	9
2.3 Marco Conceptual.....	11
2.3.1 Control Interno.....	11
2.3.1.1 Conceptos de Control Interno.....	11
2.3.1.2 Componentes de Control Interno.....	13
2.3.1.3 Fases de Control Interno.....	18
2.3.1.4 Principios de Control Interno.....	19
2.3.1.5 Tipos de Control Interno.....	22
2.3.1.6 Normas de Control Interno.....	22
2.3.2 Resultados de Gestión.....	26
2.3.2.1 Conceptos.....	26
2.3.3 Restaurante.....	30
2.3.3.1 Concepto.....	30
2.3.3.2 Clasificación.....	30
2.3.3.3 Tipos de Restaurante.....	31
2.3.3.4 Base Legal.....	32
2.3.3.5 Norma Sanitaria.....	33
III. METODOLOGÍA.....	60
3.1 Diseño de la investigación.....	60
3.2 Población y muestra.....	60
3.2.1 Población.....	60
3.2.2 Muestra.....	60
3.3 Técnicas e instrumentos.....	62
3.3.1 Técnica.....	62
3.3.2 Instrumento.....	62
3.4 Operacionalización de Variables.....	63
3.5 Matriz de Consistencia.....	63
3.6 Plan de análisis.....	65

3.7 Principios Éticos.....	65
IV. RESULTADOS.....	66
4.1 Resultados.....	66
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1.....	66
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2.....	69
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3.....	75
4.1.4 Respecto al objetivo específico 4.....	106
4.2 Análisis de resultados.....	109
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1.....	109
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2.....	110
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3.....	111
4.2.4 Respecto al objetivo específico 4.....	117
V. CONCLUSIONES.....	118
5.1 Conclusiones.....	118
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1.....	118
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2.....	118
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3.....	119
5.1.4 Respecto al objetivo específico 4.....	122
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	124
6.1 Referencias bibliográficas.....	124
6.2 Anexos.....	128

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1 Edad de los propietarios, gerentes y/o representantes legales.....	66
TABLA 2 Sexo de los propietarios, gerentes y/o representantes legales.....	67
TABLA 3 Grado de Instrucción de los propietarios.....	68
TABLA 4 Años de constitución de la empresa.....	69
TABLA 5 Número de personas que laboran en la empresa.....	70
TABLA 6 Si la empresa lleva contabilidad.....	71
TABLA 7 Del asesor profesional de la empresa.....	72
TABLA 8 Del conocimiento de los objetivos de su empresa.....	73
TABLA 9 Del conocimiento y experiencia del personal.....	74
TABLA 10 De la existencia de las normas de control interno en la empresa.....	75
TABLA 11 De la existencia de un manual de funciones para el personal.....	76
TABLA 12 Si el uso del local es exclusivo para el negocio.....	77
TABLA 13 Si los insumos son almacenados en un ambiente adecuado.....	78
TABLA 14 Suficiente espacio en su cocina permitiendo realpizar limpieza necesaria y cocinar con higiene.....	79
TABLA 15 Si el ambiente de la empresa y sus muebles, se conservan limpios y en buen estado de conservación.....	80
TABLA 16 De los servicios higiénicos para el personal y comensales si se encuentra en ubicación adecuada, conservación, funcionamiento y limpieza.....	81
TABLA 17 De contar con agua potable para el servicio.....	82
TABLA 18 Si la vajilla, cubiertos y utensilios se encuentran en buen estado de conservación, limpio y seco.....	83
TABLA 19 Existencia de procedimientos y control de proporción para la preparación adecuada de los alimentos.....	84
TABLA 20 Del personal con uniforme completo y limpio.....	85
TABLA 21 Respecto a medidas de seguridad, de contar con extintores operativos y vigentes y señalización contra sismos.....	86
TABLA 22 Botiquín de primeros auxilios operativo.....	87
TABLA 23 De evaluaciones en la calidad del servicio ofrecido.....	88
TABLA 24 De comparar los productos facturados con las existencias físicas e inventarios de almacén y bares.....	89
TABLA 25 De realizar a diario cierres de inventario	90
TABLA 26 Del activo fijo inventariado en sus registros contables.....	91
TABLA 27 De supervisar las compras que realizan para su negocio.....	92
TABLA 28 De tener la certeza que todo producto que sale a las mesas es debidamente facturado y cobrado.....	93
TABLA 29 De la existencia de formatos en el área de caja que permita trabajar con orden en las operaciones.....	94

TABLA 30	Si las operaciones contables son sustentadas con comprobantes de pago.....	95
TABLA 31	De realizar depósitos de los ingresos diarios a una cuenta bancaria de la empresa.....	96
TABLA 32	De realizar los pagos a sus proveedores y/o servicios en: efectivo, cheque o transferencias.....	97
TABLA 33	De contar con autorización y licencia de funcionamiento vigente.....	98
TABLA 34	De tomar medidas preventivas para contratar al personal.....	99
TABLA 35	Si los trabajadores se encuentran registrados en el Ministerio de Trabajo.....	100
TABLA 36	Si los trabajadores gozan de los beneficios sociales de Ley.....	101
TABLA 37	Si se cancela a tiempo las remuneraciones al personal.....	102
TABLA 38	De cancelar las remuneraciones al personal en: efectivo, cheque o transferencias.....	103
TABLA 39	Si se encuentra al día en sus declaraciones y pagos de los tributos de la empresa.....	104
TABLA 40	De sanciones por SUNAT en alguna oportunidad.....	105
TABLA 41	Si los mecanismos de control interno favorecen la administración de su negocio.....	106
TABLA 42	Si los mecanismos de control interno coadyuvaron al cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.....	107
TABLA 43	Si la implementación de mecanismos de Control Interno favoreció la gestión de su empresa en el año 2015.....	108

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO 1 Distribución porcentual de la edad de los propietarios, gerentes y/o representantes legales.....	66
GRÁFICO 2 Distribución porcentual del sexo de los propietarios, gerentes y/o representantes legales.....	67
GRÁFICO 3 Distribución porcentual del grado de Instrucción de los propietarios.....	68
GRÁFICO 4 Distribución porcentual de los años de constitución de la empresa.....	69
GRÁFICO 5 Distribución porcentual del número de personas que laboran en la empresa.....	70
GRÁFICO 6 Distribución porcentual si la empresa lleva contabilidad.....	71
GRÁFICO 7 Distribución porcentual del asesor profesional de la empresa.....	72
GRÁFICO 8 Distribución porcentual del conocimiento de los objetivos de su empresa.....	73
GRÁFICO 9 Distribución porcentual del conocimiento y experiencia del personal.....	74
GRÁFICO 10 Distribución porcentual de la existencia de las normas de control interno en la empresa.....	75
GRÁFICO 11 Distribución porcentual de la existencia de un manual de funciones para el personal.....	76
GRÁFICO 12 Distribución porcentual si el uso del local es exclusivo para el negocio.....	77
GRÁFICO 13 Distribución porcentual si los insumos son almacenados en un ambiente adecuado.....	78
GRÁFICO 14 Distribución porcentual del suficiente espacio en su cocina permitiendo realizar limpieza necesaria y cocinar con higiene.....	79
GRÁFICO 15 Distribución porcentual si el ambiente de la empresa y sus muebles, se conservan limpios y en buen estado de conservación.....	80
GRÁFICO 16 Distribución porcentual si los servicios higiénicos para el personal y comensales se encuentra en ubicación adecuada, conservación, funcionamiento y limpieza.....	81
GRÁFICO 17 Distribución porcentual de contar con agua potable para el servicio.....	82
GRÁFICO 18 Distribución porcentual si la vajilla, cubiertos y utensilios se encuentran en buen estado de conservación, limpio y seco.....	83
GRÁFICO 19 Distribución porcentual de la existencia de procedimientos y control de porción para la preparación adecuada de los alimentos.....	84
GRÁFICO 20 Distribución porcentual del personal con uniforme completo y limpio.....	85

GRÁFICO 21	Distribución porcentual de las medidas de seguridad, de contar con extintores operativos vigentes y señalización contra sismos.....	86
GRÁFICO 22	Distribución porcentual del botiquín de primeros auxilios operativo.....	87
GRÁFICO 23	Distribución porcentual de evaluaciones en la calidad del servicio ofrecido.....	88
GRÁFICO 24	Distribución porcentual de comparar los productos facturados con las existencias físicas e inventarios de almacén y bares.....	89
GRÁFICO 25	Distribución porcentual de realizar a diario cierres de inventario...	90
GRÁFICO 26	Distribución porcentual del activo fijo inventariado en sus registros contables.....	91
GRÁFICO 27	Distribución porcentual de supervisar las compras que realizan para su negocio.....	92
GRÁFICO 28	Distribución porcentual de tener la certeza que todo producto que sale a las mesas es debidamente facturado y cobrado.....	93
GRÁFICO 29	Distribución porcentual de la existencia de algún formato en el área de caja que permita trabajar con orden en las operaciones.....	94
GRÁFICO 30	Distribución porcentual de las operaciones contables sustentadas con comprobantes de pago.....	95
GRÁFICO 31	Distribución porcentual de realizar depósitos de los ingresos diarios a una cuenta bancaria de las empresas.....	96
GRÁFICO 32	Distribución porcentual de la modalidad en realizar los pagos a sus proveedores y/o servicios.....	97
GRÁFICO 33	Distribución porcentual de contar con autorización y licencia de funcionamiento vigente.....	98
GRÁFICO 34	Distribución porcentual de tomar medidas preventivas al contratar al personal.....	99
GRÁFICO 35	Distribución porcentual si los trabajadores se encuentran registrados en el Ministerio de Trabajo.....	100
GRÁFICO 36	Distribución porcentual si los trabajadores gozan de los beneficios sociales de Ley.....	101
GRÁFICO 37	Distribución porcentual si se cancela a tiempo las remuneraciones al personal.....	102
GRÁFICO 38	Distribución porcentual de la modalidad en realizar los pagos al personal de las empresas en investigación.....	103
GRÁFICO 39	Distribución porcentual si se encuentra al día en sus declaraciones y pagos de los tributos de la empresa.....	104
GRÁFICO 40	Distribución porcentual de sanciones por SUNAT en alguna oportunidad.....	105
GRÁFICO 41	Distribución porcentual si los mecanismos de control interno favorecen la administración de su negocio.....	106

GRÁFICO 42	Distribución porcentual si los mecanismos de control interno coadyuvaron al cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.....	107
GRÁFICO 43	Distribución porcentual si la implementación de mecanismos de Control Interno favoreció la gestión de su empresa en el año 2015.....	108

I. INTRODUCCIÓN

En la provincia de Sullana han surgido muchos negocios de restaurantes con el propósito de satisfacer las necesidades alimenticias de las personas, ofrecer el nivel más alto en servicio al cliente y brindar un ambiente acogedor para departir con la familia y amistades.

En la actualidad algunos de los establecimientos dedicados al rubro de restaurantes turísticos no cumplen con ciertas normas necesarias en base a la elaboración de sus productos que finalmente ofrecen al comensal, es decir, no toman las medidas necesarias de salubridad y/o no realizan adecuadamente las operaciones de elaboración de alimentos y bebidas, para la obtención de productos que satisfacen las necesidades del cliente; lo cual repercute un papel fundamental para implantar una buena imagen tanto para sus consumidores como para los establecimientos de restaurantes turísticos de su competencia.

La industria restaurantera es una de las principales generadoras de basura y desperdicio de los recursos, ocasionando contaminación del agua (conocida también como inoculación hídrica), debido a la combinación que presenta con aceites, grasas y químicos empleados para limpieza, por tal, es necesario analizar las medidas que llevan a cabo estos lugares para la conservación del medioambiente, formando empresas más conscientes y responsables.

Además de ello existe informalidad en la contratación de su personal e incumplimiento con sus derechos laborales. Finalmente, la falta de cultura tributaria conlleva a hacerse acreedores de sanciones por parte de la entidad fiscalizadora (SUNAT), se cierra temporalmente los establecimientos, generando pérdidas a sus representantes y colaboradores.

Por lo anteriormente expuesto, la investigación se formula a través del siguiente **Enunciado:** ¿Cuáles son los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2015?

Objetivo general:

Determinar los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2015

Objetivos específicos:

1. Describir las principales características de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.
2. Describir las principales características de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.
3. Determinar los mecanismos de Control interno administrativo de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.
4. Determinar el Impacto en los resultados de gestión de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

Finalmente la investigación se justifica

Desde el punto de vista social:

Los establecimientos de rubro Restaurantes turísticos son lugares cómodos para departir con la familia y amistades, además de ello son fuentes de generación de empleo. Fomentan la gastronomía, atraen al turismo y colocan al país como uno de los mejores destinos gastronómicos en el mundo.

Desde el punto de vista económico:

Los establecimientos de rubro restaurantes turísticos son una gran fuente de ingresos en nuestro país a través del pago de sus impuestos y permite que estos recursos sean usados por el estado para realizar obras en beneficio de la población.

Desde el punto de vista académico: La investigación permitirá a los estudiantes obtener una base de datos y se constituye como un antecedente para desarrollar trabajos de investigación relacionados al control interno administrativo de los restaurantes turísticos así como fuente de consulta para público en general.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes.

2.1.1 Internacionales

Segovia (2011). En su tesis **“Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet CIA. LTDA.”** Concluyó que el capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz.

Villagómez (2011). En su informe final de proyecto **“Propuesta de Mejoramiento para la seguridad Alimentaria en los Restaurantes de la ciudad de Otavalo”**. Concluyó que en la ciudad de Otavalo las personas que poseen un restaurante o un lugar que expenden comida, no cuentan con un manual de procesos para elaboración de un producto de calidad, lo que provoca que los alimentos preparados en su gran mayoría causen ingesta en los comensales. Las personas que manipulan a diario desconocen que existen Normas de Higiene, y al ver que únicamente trabajan por necesidad y por lógica me di cuenta que no tienen ningún título o capacitación a cerca de la manipulación de alimentos. Se ha visto gracias a la investigación realizada que el tema de seguridad alimentaria está muy descuidado empezando por los dueños de los restaurantes que únicamente trabajan para poder lucrar, seguido de las autoridades que permiten abrir más restaurantes que no son conscientes que la salud de la ciudadanía está en sus manos.

Gómez (2012). En su tesis **“Diseño de un sistema de control interno basado en COSO III (PYMES), elaborado por un contador público y auditor independiente para un restaurante de comida rápida.”** Concluyó que se corre un riesgo integrador al no tener un departamento de Auditoría Interna, y se carecerá siempre de informes y mejoras en cuanto al Control Interno adecuado.

Cuaspud & Yánez (2015). En su tesis **“Diseño de un sistema de control interno para las empresas de servicios de restaurantes “Distintivo Q” de la zona de Mariscal del distrito Metropolitano de Quito.”** Concluyeron que el control interno es un proceso que requiere la participación de todos los involucrados en las áreas de una empresa por lo que se hace necesario que la administración dedique tiempo y

recursos a la capacitación inicial del personal, el mismo que de entrada no está preparado y con el conocimiento necesario para adaptarse y acoplarse a los procedimientos internos.

2.1.2 Nacionales

Sánchez (2014). En su tesis **“Evaluación de la Calidad del Servicio del Restaurante “El Encuentro” de la Ciudad de Huaraz, utilizando Estándares Derivados de las Buenas Prácticas, en el año 2013”**, Concluye que el personal del equipo de trabajo de la empresa no cuenta con la preparación necesaria para desempeñarse en un restaurante, ya que en su mayoría su formación llega hasta la educación primaria o secundaria; sin embargo, gracias a que existe una supervisión y dirección constante y se llevan a cabo capacitaciones a cargo de la chef y gerente general, la calidad del restaurante es óptima a pesar de tener la deficiencia antes mencionada. Por otro lado, el personal está conformado en su totalidad por mujeres, quienes en su mayoría son gente de la zona, elemento positivo tanto para la estabilidad de la empresa como para la comunidad, ya que la empresa es una fuente de trabajo para la comunidad. En cuanto a la gestión del servicio, se cumple un 80% de los estándares, lo que muestra que la calidad de servicios que se brindan en la empresa es alta, pues se toma en cuenta y se tiene gran cuidado en el servicio, desde la adquisición y manejo de insumos, su preparación, hasta que el producto llega al cliente y éste se retira del local.

Pérez (2014). En su tesis **“La Calidad del Servicio al Cliente y su Influencia en los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo Periodo Enero a Septiembre 2011 y 2012”**. Concluyó respecto a la calidad de su servicio, que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a los requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos. La infraestructura interviene

visualmente en las decisiones de los clientes, la percepción de un ambiente limpio y cuidado crea un vínculo favorable entre la empresa y sus clientes

Otro factor que involucra la calidad del servicio al cliente son los insumos los cuales la empresa debe procurar mantener controlados desde su compra hasta su utilización para evitar problemas en la preparación de los platos de comida.

Monteza (2014). En su tesis **“Auditoría Operativa Aplicada al Área de Ventas, en la Empresa Pardo’s Chicken Chiclayo, para una mayor Eficiencia de sus Procesos Operativos”**. Concluyó que se sugiera aprobar y utilizar los procedimientos de control interno propuestos e implementar medidas de supervisión durante todo el proceso de ventas, en especial durante el registro y envío de los pedidos al sistema así como la recepción del pedido y entrega al cliente, para evitar el incumplimiento de objetivos y metas de la empresa. Utilizar modelos de comandas numeradas y plenamente identificadas por colaborador para identificar los pedidos realizados por mesa y dar un seguimiento al proceso de la toma del pedido y la entrega de este así como de la realización de pedidos adicionales, para que no puedan afectar al proceso de facturación.

Ríos (2015). En su tesis **“Gestión de Calidad, Satisfacción de los Clientes y el Impacto en la Rentabilidad de las MYPES del Sector Servicios, Rubro Restaurantes - del Distrito de Huanchaco año 2014”**. Concluyó en cuanto a gestión de calidad que el 50% de los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco , afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención ; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% de ellos afirmaron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado.

2.1.3 Locales

Aldana (2014). En su tesis **“El Control Interno y su Impacto en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio – Rubro Restaurantes Pollerías, Ciudad de Sullana, año 2014”**, Concluyó que El nivel de control interno de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes pollerías, ciudad de Sullana es (70%) Medio y (30%) Alto. Que el nivel de rentabilidad de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes pollerías, ciudad de Sullana es (70%) Alto y (30%) Medio, determinado por los propietarios encuestados.

El impacto del control interno en la rentabilidad de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes pollerías, ciudad de Sullana es directo y significativo donde los resultados muestran que existe una relación significativa de $(r=0.6009)$ 60.09%.

Velasco (2014). En su tesis **“Capacitación de Personal y Servicio al Cliente en las MYPE, Rubro Restaurantes-Chifas (Piura), año 2012”**, A partir de su investigación realizada, identificó que la capacitación de personal y el servicio al cliente mantienen características enfocadas en el cliente, así con respecto a la variable capacitación se ha identificado que el nivel de capacitación en el que se encuentran los trabajadores es bueno en una escala de deficiente a excelente. Por otro lado los criterios para evaluar la capacitación son el desempeño, la productividad, la atención al cliente y el manejo de insumos de los trabajadores en los restaurantes chifas. Con respecto a la variable de servicio al cliente ha identificado como características la calidad, la presencia de reclamos y las sugerencias, lo que ha permitido identificar el grado de aceptación de los clientes respecto al servicio prestado.

Peña (2015). En su tesis **“Diseño de un sistema de Control Interno para el Área de Compras y Ventas del Restaurante Tonderos Restobar Provincia de Sullana año 2014”**, Concluye que se aprecia la inexistencia de flujogramas y procedimientos de cada área los cuales ayudarían a mejorar los procesos de compras y ventas; y no existe un manual de organización de funciones impidiendo trabajar en forma organizada, desconociendo los trabajadores cada una de sus actividades.

Verrando (2015). En su tesis **“Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Pollos a la Brasa la Cabaña, Sullana, 2014”**, Concluyó en la encuesta aplicada a los trabajadores de la mencionada empresa que no existe un manual de funciones para cada empleado, que no se realiza inventario físico de los productos, el 81.82% manifestaron que no tienen los productos ordenados de acuerdo a su vencimiento de mayor a menor y que un mejoramiento de control interno reduciría los fraudes.

Arévalo (2015). En su tesis **“Los mecanismos de Control Interno y su impacto en los Resultados de Gestión de los Restaurantes Carnes y Parrillas de la ciudad de Piura en el año 2014”**, concluyó que los restaurantes carnes y parrillas en estudio, de la ciudad de Piura, cuentan con normas de control interno, integrados en la realización de sus actividades administrativas, contables, laborales, tributarias las cuales garantizan un óptimo resultado en la gestión.

2. 2 Bases Teóricas.

2.2.1 Teorías del Control Interno

Teoría de Control interno según Holmes (1970)

El control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad.

El control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos; dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

Teoría General de auditoría y Revisoría Fiscal según Cuellar (2009).

El Control Interno descansa sobre tres objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede afirmar que se conoce el significado de control interno. En otras palabras toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de Control Interno.

a. Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.-La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones.

Esta información tendrá utilidad si su contenido es confiable y si es presentada a los usuarios con la debida oportunidad. Será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad.

Si se cuenta con un apropiado sistema de información financiera se ofrecerá mayor protección a los recursos de la empresa a fin de evitar sustracciones y demás peligros que puedan amenazarlos.

b. Eficacia y eficiencia de que las operaciones.-Se debe tener la seguridad de que las actividades se cumplan cabalmente con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración.

c. El cumplimiento de las leyes y Regulaciones aplicables.-Toda acción que emprenda por parte de la dirección de la organización, debe estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda normatividad que le sea aplicable al ente. Este objetivo incluye las políticas que emita la alta administración, las cuales deben ser suficientemente conocidas por todos los integrantes de la organización para que puedan adherirse a ellas como propias y así lograr el éxito de la misión que ésta se propone.

Teoría Administrativa según Fayol (1916):

Administrar según Fayol es Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Planear: Visualizar el futuro y trazar el programa de acción, fijar objetivos y estrategias. Teniendo en cuenta el (FODA)

Organizar: Construir las estructuras materiales y sociales de la empresa.

Dirigir: Guiar y orientar al personal. Tener en cuenta los objetivos fijados.

Coordinar: enlazar, unir y armonizar todos los actos y esfuerzos colectivos.

Controlar: Verificar que todo se haga de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

El objeto de estudio de la administración son las organizaciones por lo tanto se aplica en empresas privadas y públicas. Ejemplo iglesia, universidades, hospitales, fundaciones, etc. Para Fayol la administración es un todo y un conjunto de procesos del cual la organización es una de las partes, la cual es estática y limitada, ya que se refiere a la estructura y la forma.

2.2.2 El Control interno en el sector restaurantes

Cuando un negocio de restaurantes no está alcanzando los niveles mínimos esperados en sus resultados de gestión, muy seguramente se está incurriendo en alguna falla a lo largo del proceso de control interno de la operación, el cual debe enfocarse en tres frentes de acción:

1. La facturación: el punto álgido de la facturación está en hacer un adecuado seguimiento a la manera en que se reciben los pagos de los clientes, cómo se hace el ingreso de esos fondos a las cuentas de la empresa, cómo se contabilizan y, por supuesto, cómo me aseguro que todo el producto que sale a las mesas es debidamente facturado y cobrado. Acá la gestión y el control deben empezar con una buena capacitación del personal de servicio y cajeros, sobre todo, en el manejo de sistemas POS. Por su parte, el administrador del negocio debe mantener un sistema de

formatos e informes eficiente para comparar los productos facturados con las existencias físicas e inventarios de bodegas y bares. Lo que está facturado debe coincidir con las salidas de los inventarios y cualquier diferencia debe ser justificada, a través de cortesías o bajas debidamente autorizadas. En este punto se debe ser absolutamente estrictos con el procedimiento de marcha de las órdenes y no servir o preparar nada que no haya pasado por el sistema de facturación. La comanda manual está en vía de extinción y, cada vez, resulta más importante la implementación de software especializados para la industria.

2. La gestión de costos y compras: puede llegar a ser uno de los principales vacíos en la administración de los restaurantes hoy por hoy. Desde el recibo de las materias primas y la gestión de facturas, devoluciones y notas crédito, hasta la adecuada proporción de los cárnicos de acuerdo a las recetas estándar del negocio son claves a la hora de ganar o perder valiosos puntos de rentabilidad. Todos los negocios deben tener un doliente para el tema de costos quien debe asegurarse que se compre lo necesario, a precios justos y que el producto ordenado llegue en óptimas condiciones y sea facturado de acuerdo a los términos de la negociación. Esta persona debe, también, controlar la proporción de los productos, el cumplimiento de las recetas estándar y reducir al máximo las pérdidas, mermas, desperdicios y desapariciones injustificadas de los insumos de producción. La clave en este punto es lograr conseguir los mejores precios por parte de proveedores y asegurarse que el mayor porcentaje posible, sino la totalidad de esa compra, sea transformada en productos vendibles a terceros.

3. Los gastos operacionales: existen rubros parcialmente estables como los servicios públicos, los arriendos, el personal de planta y los impuestos. Sin embargo, existen otros como los mantenimientos, las horas extras, los suministros, las cortesías y la reposición mensual de menaje, los cuales pueden, fácilmente, convertirse en un bolsillo sin fondo. En este punto el control de las cajas menores y las políticas que se establezcan para el pago de proveedores es fundamental. Por su parte, se debe diseñar una plantilla para el PYG de la operación, la cual permita registrar cada egreso de manera clara a fin de poder identificar incrementos inexplicables. Así

mismo, una adecuada política de mantenimiento preventivo puede tener un impacto positivo en la rentabilidad, si tenemos en cuenta los altos costos de reparación de equipos industriales como neveras, campanas de extracción, freidoras y mobiliario en general.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Control Interno

2.3.1.1 Concepto

Según **Chapman (1965)**, El control interno es un programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa".

Según **Newton (1976)**, El sistema de control interno puede conceptuarse como el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr, a través de una efectiva planificación, ejecución y control, el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización".

Según **Informe de COSO (1992)**, El control interno es un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- a.- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- b.- Fiabilidad de la información financiera, y
- c.- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

Esta definición refleja los conceptos fundamentales siguientes:

1. El control interno es un proceso. Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas dirigidas a un fin o resultado. No se trata de acciones añadidas, si no de

acciones incorporadas a los procesos e integradas a la gestión de la entidad como parte inseparable de su actividad.

2. El control interno lo llevan a cabo las personas, en cada nivel de la entidad. No se trata sólo de la dirección, si no de todas las personas que componen la organización, las cuales deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos, aplicar controles y estar en condiciones de responder adecuadamente a ello.

3. El control interno sólo puede aportar un grado razonable de seguridad a la entidad de que los objetivos previstos serán alcanzados, no es posible que los controles eviten todos los problemas y cubran todos los riesgos, por lo que es muy importante conocer sus limitaciones.

4. El control interno facilita la consecución de los objetivos de la entidad en los tres ámbitos siguientes:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones,
- Fiabilidad de la información financiera y contable, y
- Cumplimiento de las leyes y las normas aplicables.

El interés del informe COSO consiste en disponer de una metodología común, con una visión integradora y dinámica que permita satisfacer las demandas de todos los sectores involucrados, para mejorar la calidad de la información financiera, concentrándose en el manejo corporativo y las normas éticas. Desde su concepción ha sido ampliamente difundido en el ámbito mundial como uno de los estudios más completos en la materia.

Según **Catácora (1996)**, El control interno es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del Control Interno, o un Sistema de Control Interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

2.3.1.2 Componentes de Control interno

El control interno consta de cinco componentes integrados.

1. Ambiente de Control

La organización debe establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades. Para que este ambiente de control se genere se requiere de otros elementos asociados al mismo los cuales son:

Integridad y valores éticos. Se deben establecer los valores éticos y de conducta que se esperan del recurso humano al servicio del Ente, durante el desempeño de sus actividades propias. Los altos ejecutivos deben comunicar y fortalecer los valores éticos y conductuales con su ejemplo.

Competencia. Se refiere al conocimiento y habilidad que debe poseer toda persona que pertenezca a la organización, para desempeñar satisfactoriamente su actividad.

Experiencia y dedicación de la Alta Administración. Es vital que quienes determinan los criterios de control posean gran experiencia, dedicación y se comprometan en la toma de las medidas adecuadas para mantener el ambiente de control.

Filosofía administrativa y estilo de operación. Es sumamente importante que se muestre una adecuada actitud hacia los productos de los sistemas de información que conforman la organización. Aquí tienen gran influencia la estructura organizativa, delegación de autoridad y responsabilidades y políticas y prácticas del recurso humano. Es vital la determinación actividades para el cumplimiento de la misión de la empresa, la delegación autoridad en la estructura jerárquica, la determinación de las responsabilidades a los funcionarios en forma coordinada para el logro de los objetivos.

"El ambiente de control" que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia

en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestales estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. [NIA, 1998]

2. Evaluación de Riesgos

Riesgos. Los factores que pueden incidir interfiriendo el cumplimiento de los objetivos propuestos por el sistema (organización), se denominan riesgos. Estos pueden provenir del medio ambiente o de la organización misma. Se debe entonces establecer un proceso amplio que identifique y analice las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la organización y de estas con el medio circundante, para así determinar los riesgos posibles.

Toda organización se encuentra sumergida en un medio ambiente cambiante y turbulento muchas veces hostil, por lo tanto es de vital importancia la identificación y análisis de los riesgos de importancia para la misma, de tal manera que los mismos puedan ser manejados. La organización al establecer su misión y sus objetivos debe identificar y analizar los factores de riesgo que puedan amenazar el cumplimiento de los mismos. La evaluación de riesgos presenta los siguientes aspectos sobresalientes:

Objetivos. Todos los recursos y los esfuerzos de la organización están orientados por los objetivos que persigue la misma. Al determinarse los objetivos es crucial la identificación de los factores que pueden evitar su logro. La administración debe establecer criterios de medición de estos riesgos para prevenir su ocurrencia futuro y así asegurar el cumplimiento de los objetivos previstos. Las categorías de los objetivos se relacionan directamente con los objetivos del control interno planteados anteriormente:

-Objetivos de Información Financiera, son aquellos relacionados con la obtención de información financiera suficiente y confiable.

-Objetivos de Operación, son los que pretenden lograr efectividad y eficiencia de las operaciones.

-Objetivos de Cumplimiento, son los que se orientan a la adhesión a las leyes, reglamentos y políticas emitidas por la administración.

Análisis de riesgos y su proceso.- Los aspectos importantes a incluir son entre otros:

-Estimación de la importancia del riesgo y sus efectos

-Evaluación de la probabilidad de ocurrencia

-Establecimiento de acciones y controles necesarios

-Evaluación periódica del proceso anterior

Manejo de cambios. Tiene relación con la identificación de los cambios que puedan tener influencia en la efectividad de los controles internos ya establecidos. Todo control diseñado para una situación específica puede ser inoperante cuando las circunstancias se modifican. Este elemento tiene estrecha relación con el proceso de análisis de riesgos, pues el cambio en sí implica un factor que puede incidir en el éxito de los objetivos.

Además de los factores que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos del sistema organizacional, se debe tener en cuenta el riesgo de auditoría, que consiste en que el auditor no detecte un error de importancia relativa que pueda existir en el sistema examinado. El riesgo de auditoría puede consistir en riesgo inherente, riesgo de control, y el riesgo de detección.

"Riesgo de auditoría" significa el riesgo de que el auditor de una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

"Riesgo inherente" es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

"Riesgo de control" es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

"Riesgo de detección" es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor o detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases. [NIA, 1998]

3. Actividades de Control

Las actividades de una organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la misión y los objetivos y en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización, son actividades de control. Estas pueden ser aprobación, autorización, verificación, inspección, revisión de indicadores de gestión, salvaguarda de recursos, segregación de funciones, supervisión y entrenamiento adecuado.

4. Información y Comunicación

La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados, sino que este producto debe ser comunicado al recurso humano en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control. La información por lo tanto debe poseer unos adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización

sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad y a los organismos estatales.

5. Supervisión y Seguimiento

Planeado e implementado un sistema de Control Interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo.

Todo sistema de Control Interno por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad. Por esto debe ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno.

La Administración tiene la responsabilidad de desarrollar, instalar y supervisar un adecuado sistema de control interno. Cualquier sistema aunque sea fundamentalmente adecuado, puede deteriorarse sino se revisa periódicamente. Corresponde a la administración la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación busca identificar las debilidades del control, así como los controles insuficientes o inoperantes para robustecerlos, eliminarlos o implantar nuevos. La evaluación puede ser realizada por las personas que diariamente efectúan las actividades, por personal ajeno a la ejecución de actividades y combinando estas dos formas.

El sistema de control interno debe estar bajo continua supervisión para determinar si:

- Las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo.
- Los cambios en las condiciones de operación no han hecho estos procedimientos obsoletos o inadecuados y,
- Es necesario tomar oportunamente efectivas medidas de corrección cuando sucedan tropiezos en el sistema. El personal de Auditoría interna es un factor importante en

el sistema de control interno ya que provee los medios de revisión interna de la efectividad y adherencia a los procedimientos prescritos.

El papel de supervisor del control interno corresponde normalmente al Departamento de Auditoría Interna, pero el Auditor Independiente al evaluarlo periódicamente, contribuye también a su supervisión.

2.3.1.3 Fases de Control interno

Se deben cumplir las tres fases siguientes:

Planificación

Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGR, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

Ejecución

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

Evaluación

Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

2.3.1.4 Principios de Control interno

La Constitución Política de 1991, estableció los principios que deben cumplirse en el ejercicio de la Función Pública de Administrar el Estado, constituyéndose en los preceptos fundamentales definidos para encaminar su desarrollo y otorgar orientación estratégica a la toma de decisiones. Están presentes en todos los procesos, actividades o tareas emprendidas por la entidad pública a fin de cumplir con su propósito institucional.

Lo anterior, relacionado con el cumplimiento de los objetivos de la institución pública, de los cuales el Control Interno se constituye en el medio para llegar a este fin, obliga a que estos principios deben tomarse como la base sobre la cual establecer el Control Interno, a fin de apoyar a la entidad a cumplir sus objetivos y coordinar sus actuaciones hacia el logro de los fines esenciales del Estado.

1. Responsabilidad: Capacidad de la Entidad Pública para cumplir los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés, en relación con los fines esenciales del Estado o, en caso de no hacerlo, de hacerse cargo de las consecuencias de su incumplimiento. Se materializa en dos momentos, El primero, al considerar aquellos aspectos o eventos capaces de afectar la gestión de la entidades estableciendo las acciones necesarias para contrarrestarlos; el segundo, al reconocer la incapacidad personal o institucional para cumplir los compromisos y en consecuencia, indemnizar a quienes se vieran perjudicados por ello.

2. Transparencia: Es hacer visible la gestión de la entidad a través de la relación directa entre los gobernantes, los gerentes y los servidores públicos con los públicos que atiende. Se materializa en la entrega de información adecuada para facilitar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afecten, tal como lo manda el artículo 2º de la Constitución Política. Para ello, las autoridades administrativas mantienen abierta la información y los documentos públicos, rinden informes a la comunidad y demás grupos de interés sobre los resultados de su gestión.

3. Moralidad: Se manifiesta, en la orientación de las actuaciones bajo responsabilidad del Servidor Público, el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes, y los principios éticos y morales propios de nuestra sociedad.

4. Igualdad: Es reconocer a todos los ciudadanos la capacidad para ejercer los mismos derechos para garantizar el cumplimiento del precepto constitucional según el cual "todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica". Los servidores públicos están obligados orientar sus actuaciones y la toma de decisiones necesarias para el cumplimiento de los fines esenciales del Estado hacia la primacía del interés general.

5. Imparcialidad: Es la falta de designio anticipado o de prevención a favor o en contra de personas, a fin de proceder con rectitud, dictaminar y resolver los asuntos de manera justa. Se concreta cuando el Servidor Público actúa con plena objetividad e independencia en defensa de lo público, en los asuntos bajo su responsabilidad a fin de garantizar que ningún ciudadano o grupo de interés se afecte en sus intereses, producto de la actuación de la entidad pública.

6. Eficiencia: Es velar porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la entidad pública obtenga la máxima productividad de los recursos que le han sido asignados y confiados para el logro de sus propósitos. Su cumplimiento garantiza la combinación y uso de los recursos en procura de la generación de valor y la utilidad de los bienes y servicios entregados a la comunidad.

7. Eficacia: Grado de consecución e impacto de los resultados de una entidad pública en relación con las metas y los objetivos previstos. Se mide en todas las actividades y las tareas y en especial al concluir un proceso, un proyecto o un programa. Permite determinar si los resultados obtenidos tienen relación con los objetivos y con la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

8. Economía: Se refiere a la austeridad y la medida en los gastos e inversiones necesarios para la obtención de los insumos en las condiciones de calidad, cantidad y oportunidad requeridas para la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Su operatividad está en la medición racional de los costos y en la vigilancia de la asignación de los recursos para garantizar su ejecución en función de los objetivos, metas y propósitos de la Entidad.

9. Celeridad: Hace referencia a la prontitud, la rapidez y la velocidad en el actuar público. Significa dinamizar la actuación de la entidad con los propósitos de agilizar el proceso de toma de decisiones y garantizar resultados óptimos y oportunos. En aplicación de este principio, los servidores públicos se comprometen a dar respuesta oportuna a las necesidades sociales pertinentes a su ámbito de competencia.

10. Publicidad: Es el derecho de la sociedad y de los servidores de una entidad pública al acceso pleno, oportuno, veraz y preciso a las actuaciones, resultados e información de las autoridades estatales. Es responsabilidad de los gobernantes y gerentes públicos dar a conocer los resultados de su gestión y permitir la fiscalización por parte de los ciudadanos, dentro de las disposiciones legales vigentes.

11. Preservación del Medio Ambiente: Es la orientación de las actuaciones del ente público hacia el respeto por el medio ambiente, garantizando condiciones propicias al desarrollo de la comunidad. Cuando el hacer de una entidad pueda tener un impacto negativo en las condiciones ambientales, es necesario valorar sus costos y emprender las acciones necesarias para su minimización.

2.3.1.5 Tipos de Control Interno

-Controles Preventivos:

Son aquellos que reducen la frecuencia con que ocurren las causas del riesgo, permitiendo cierto margen de violaciones.

-Controles Detectivos:

Son aquellos que no evitan que ocurran las causas del riesgo sino que los detecta luego de ocurridos. Son los más importantes para el auditor. En cierta forma sirven para evaluar la eficiencia de los controles preventivos.

-Controles Correctivos:

Ayudan a la investigación y corrección de las causas del riesgo. La corrección adecuada puede resultar difícil e ineficiente, siendo necesaria la implementación de controles detectivos sobre controles correctivos, debido a que la corrección de errores es en sí una actividad altamente propensa a errores.

2.3.1.6 Normas de Control Interno

Según Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, Contralor General (e) aprueba Normas de Control Interno del 30 de Octubre 2006, publicado el 03 Noviembre 2006.

Las Normas de Control Interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación de control Interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos en las entidades del Estado.

Los titulares, funcionarios y servidores de cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control Interno en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones. Asimismo, es obligación de los titulares, la emisión de las normas específicas

aplicables a su entidad, de acuerdo con su naturaleza, estructura, funciones y procesos en armonía con lo establecido en el presente documento.

Las Normas de Control Interno se fundamentan en criterios y prácticas de aceptación general, así como en aquellos lineamientos y estándares de control. Estas se describen en el capítulo Marco Conceptual de la estructura de control interno que forma parte de este documento.

Objetivos de las normas de control interno

Las Normas de Control Interno tienen como objetivo propiciar el fortalecimiento de los sistemas de Control Interno y mejorar la gestión pública, en relación a la protección del patrimonio público y al logro de los objetivos y metas institucionales.

En este contexto, los objetivos de las Normas de Control interno son:

-Servir de marco de referencia en materia de Control Interno para la emisión de la respectiva normativa institucional, así como para la regulación de los procedimientos administrativos y operativos derivados de la misma.

-Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las entidades.

-Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades.

Ámbito de aplicación

Las Normas de Control Interno se aplican a todas las entidades comprendidas en el ámbito de competencia del SNC, bajo la supervisión de los titulares de las entidades y de los jefes responsables de la administración gubernamental o de los funcionarios que hagan sus veces.

En el supuesto que las Normas de Control Interno, no resulten aplicables en determinadas situaciones, corresponderá mencionarse específicamente en el rubro limitaciones el alcance de cada norma. La CGR establecerá los procedimientos para determinar las excepciones a que hubiere lugar.

Las citadas normas no interfieren con las disposiciones establecidas por la legislación, ni limitan las normas dictadas por los sistemas administrativos, así como otras normas que se encuentren vigentes. La aplicación de estas normas construye al fortalecimiento de la estructura de control interno establecida en las entidades.

Las NAGAS

En el Perú, fueron aprobados en el mes de octubre de 1968 con motivo del II Congreso de Contadores Públicos, llevado a cabo en la ciudad de Lima. Posteriormente, se ha ratificado su aplicación en el III Congreso Nacional de Contadores Públicos, llevado a cabo en el año 1971, en la ciudad de Arequipa. Por lo tanto, estas normas son de observación obligatoria para los Contadores Públicos que ejercen la auditoría en nuestro país, por cuanto además les servirá como parámetro de medición de su actuación profesional y para los estudiantes como guías orientadoras de conducta por donde tendrán que caminar cuando sean profesionales.

Clasificación de las NAGAS

En la actualidad las NAGAS, vigente en nuestro país son 10, las mismas que constituyen los (10) diez mandamientos para el auditor y son:

Normas Generales o Personales

Es difícil determinar cuáles son los rasgos deseables para una persona; es más difícil aún especificar cuáles son los rasgos deseables para una profesión. En consecuencia, estas normas generales son bastante amplias y permiten un considerable grado de interpretación. [Bailey, 1998]

a. Entrenamiento y capacidad profesional

La auditoría debe desempeñarse por una persona o personas que posean un adiestramiento técnico adecuado y pericia profesional [Bailey, 1998]

b. Independencia

En todos los asuntos relacionados con el trabajo asignado, el auditor o los auditores debe mantener una actitud mental independiente.

c. Cuidado o esmero profesional.

Debe ejercerse el celo profesional al conducir una auditoría y en la preparación del informe.

Normas de Ejecución del Trabajo

d. Planeamiento y Supervisión

El trabajo debe planificarse adecuadamente y los asistentes, si los hay, deben supervisarse apropiadamente.

e. Estudio y Evaluación del Control Interno

Debe lograrse suficiente comprensión del control interno para planificar la auditoría y determinar la naturaleza, duración y extensión de las pruebas a realizar

f. Evidencia Suficiente y Competente

Deberá obtenerse suficiente evidencia comprobatoria competente a través de inspecciones, indagaciones y confirmaciones de forma que constituya una base razonable para la opinión concerniente a los estados financieros auditados.

Normas de Preparación del Informe

g. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

El informe deberá especificar si los estados financieros están presentados de acuerdo a los principios contables generalmente aceptados.

h. Consistencia

El informe deberá identificar aquellas circunstancias en las cuales tales principios no se han observado uniformemente en el período actual con relación al período precedente.

i. Revelación Suficiente

Las revelaciones informativas en los estados financieros deben considerarse razonablemente adecuadas a menos que se especifique de otro modo en el informe.

j. Opinión del Auditor

El informe deberá expresar una opinión con respecto a los estados financieros tomados como un todo o una aseveración a los efectos de que no puede expresarse una opinión. Cuando no puede expresar una opinión total, deben declararse las razones de ello. En todos los casos que el nombre del contador es asociado con estados financieros, el informe debe contener una indicación clara de la naturaleza del trabajo del auditor, si lo hubo, y el grado de responsabilidad que el auditor asume.

2.3.2 Resultados de Gestión

2.3.2.1 Concepto

La Gestión por Resultados (también denominada administración por objetivos o dirección por resultados) es un enfoque de gestión que busca incrementar la eficacia de una organización a través de una mayor responsabilidad e involucración del empleado en su propia actividad.

La gestión por resultado es parte de un plan estratégico conjunto, preciso, conocido de antemano y bien definido en el tiempo que conduzca a unos resultados realistas, posibles de alcanzar en el periodo de tiempo establecido. A partir de este plan estratégico, que define los objetivos generales, se estructuran las responsabilidades a través de toda la organización, definiendo objetivos específicos para cada departamento, sección e, incluso, para cada empleado.

La Teoría de la Administración por Objetivos

Surge a partir de la segunda mitad del siglo XX (1954), cuando el trabajo dejó de ser un fin en sí mismo y comenzó a transformarse en un medio únicamente. Esto debido a que los administradores iniciaron un enfoque que se fijaba más en los resultados que en los procesos. No bastaba con que una actividad estuviera bien realizada, este aprendizaje debía contribuir a los resultados de la organización y cumplir con el objetivo que motivaba su realización. Esta nueva “idea” provocó una revolución en el pensamiento administrativo.

PRINCIPALES REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS:

Según **Peter F. Drucker**. La dirección por objetivos se basa en definir áreas claves en la compañía para establecer retos y evaluar los resultados. Las variables a medir son:

- La posición de la empresa en el mercado en función del mercado potencial que tiene.
- La innovación tanto en productos y servicios como en procesos
- La productividad
- La rentabilidad
- Los recursos físicos y financieros
- El rendimiento y desarrollo del directivo
- El rendimiento y la actitud de los trabajadores
- Y lo que hoy llamamos la responsabilidad social de la empresa

Drucker explica que los directivos se veían envueltos en una rutina diaria que les hacía perder la noción de hacía donde se dirigían. Pero gracias a la Dirección por Objetivos estos son claramente definidos y acordados y cada área puede decidir por su cuenta cómo conseguirlos. Esto proporciona gran flexibilidad a la hora de tomar decisiones. Así el proceso de planificación deja de ser exclusivo de los directivos

para pasar a formar parte del día a día de toda la organización. La Dirección por Objetivos funciona si conoces los objetivos.

Este tipo de Administración (Management) dio un gran salto cuando la empezó a aplicar la multinacional Hewlett Packard.

Harold F. Smiddy. Colega de Drucker, vicepresidente de General Electric, y junto con él co-desarrollador del MBO (management by objectives), organizaron el programa de formación empresarial más prestigioso de la industria privada.

George Odiorne. Es uno de los principales representantes de la Dirección por Objetivos y el que hizo las aportaciones más significativas después de Drucker. Entre ellas está el desarrollo de su conceptualización y la identificación de sus beneficios y exigencias. Propone un modelo compuesto por un ciclo de siete etapas.

1. Establecimiento de medidas desempeño de la organización y delineamiento de los objetivos organizacionales por alcanzar.
2. Revisión de la estructura de la organización, en función de los objetivos propuestos.
3. A partir de las dos etapas anteriores, cada directivo establece propósitos y medidas de evaluación para sus subordinados, que a su vez, propone objetivos.
4. El superior y cada uno de sus subordinados llegan a un mismo acuerdo de los objetivos y medidas de evaluación de su propio trabajo.
5. Seguimiento continuo efectuado sobre los resultados periódicos del trabajo del subordinado, frente a los plazos intermedios previamente establecidos en la 4 etapa.
6. Evaluación periódica y acumulativa de los resultados del trabajo del subordinado, de sus puntos fuertes y débiles, así como de aquellas medidas propuestas para su desarrollo.
7. Evaluación del desempeño de la organización como un todo.

John W. Humble. Define la Dirección por objetivos como “sistema dinámico que busca integrar las necesidades de la empresa, definir y alcanzar sus propósitos de lucro y crecimiento con la necesidad del gerente de contribuir y desarrollarse. Es un estilo de gerencia exigente y estimulante”. Provee los siguientes aspectos:

- Revisión crítica de los planes estratégicos y tácticos de la empresa.
- Esclarecimiento para cada gerente, de los resultados claves y los estándares de desempeño que él necesita alcanzar.

Éstos están ligados a los objetivos por departamento y organizacionales, aumentando su compromiso y su contribución a estos objetivos;

- Creación de un plan para mejorar las funciones, de tal manera que permita lograr los resultados claves y el plan de mejoramiento.
- Uso sistemático de la evaluación del desempeño para ayudar a los gerentes a superar sus puntos débiles y aprovechar sus puntos fuertes, aceptando responsabilizarse por su autodesarrollo.
- Aumento de la motivación del gerente como consecuencia de la mayor responsabilidad, mejores planes salariales y la planeación de su carrera.

Henry Mintzbert. También lo debemos tener en cuenta al hablar de Dirección por Objetivos. Nos explica los problemas al aplicar este tipo de Management. En su artículo traducido por la revista Mercado y titulado “La productividad mató a la empresa estadounidense” aseguraba el desastre de la empresa norteamericana en general en algún momento del 2008, hay que tener en cuenta que el artículo original fue escrito en el 2006. En dicho artículo Mintzberg nos describe trucos contables capaces de encubrir las cuentas a corto plazo para que parezca que se han alcanzado los objetivos, con unos efectos a medio y largo plazo catastróficos.

Harry Levinson. Crítico con la dirección por objetivos, señala que cuanto más alta es la jerarquía de un empleado y más variadas sus funciones, más difícil resulta identificar bien sus objetivos, los que representen su trabajo concreto. Ya que no se toma en cuenta las raíces más profundas, emocionales y motivacionales y, la mayoría de las descripciones de funciones se limitan a la labor que dicho empleado realiza en su cargo. Además como la Administración por Objetivos no tiene una visión sistemática de la empresa, no toma en consideración la interdependencia entre las funciones.

2.3.3 Restaurante

2.3.3.1 Concepto

El término francés restaurant llegó a nuestro idioma como restorán o restaurante.

Un restaurante es un establecimiento comercial, en el mayor de los casos público, donde se paga por la comida y bebida para ser consumidas en el mismo local. Hoy en día existe una gran variedad de modalidades de servicio y tipos de cocina.

2.3.3.2 Clasificación

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

Restaurante de lujo (cinco tenedores)

Este tipo de restaurantes debe tener una organización eficaz y tener políticas internas y externas. La decoración de este tipo de restaurantes debe tener los materiales de la mejor calidad, mesas, sillas, alfombras, cortinas, manteles, loza, cristalería deben ser cuidadosamente elegidos. De la misma forma, los alimentos son de la mejor calidad, preparados en el momento y escogidos a la carta y servidos a la mesa. El precio va de acuerdo al servicio y la calidad de los platillos, es importante que cuenten con carta de vinos.

Restaurante de primera clase (4 tenedores)

Éstos restaurante también son conocidos como full service, se diferencia de los de lujo porque su estrategia de venta es diferente, ofrece alimentos a la carta o en menú que puede presentar de 5 a 7 diferentes tiempos de servicio y cuenta con una variedad limitada de bebidas alcohólicas.

Restaurante de segunda clase (3 tenedores)

También se le conoce como restaurante turístico, se distingue de los dos anteriores porque no tiene un acceso especial para los empleados y proveedores, utilizan la misma que los clientes pero en un horario donde no hay servicio. El espacio de servicio es más restringido, su carta cuenta sólo con seis tiempos: entremeses, sopas y cremas, verduras, huevos o pastas, especialidades de pescado, especialidades de carnes y postres, dulces, helados o fruta.

Restaurante de tercera clase (2 tenedores)

En este tipo de restaurantes sólo se necesita tener insumos resistentes sin necesidad de ser lujosos, se puede ofrecer hasta 4 entradas. De igual forma la entrada es compartida por clientes y personal, necesita tener baños para hombres y para mujeres.

Restaurante de cuarta clase (1 tenedor)

En estos establecimientos debe estar separado el comedor de la cocina, sólo ofrece un menú sencillo con al menos cuatro entradas. Vajilla, cristalería y mantelería sencillas, limpias y resistentes. Los meseros no necesitan estar uniformados, sólo muy bien aseados.

2.3.3.3 Tipos de Restaurantes

Hay otra clasificación de los restaurantes que se define de acuerdo a las costumbres sociales, hábitos y requerimientos personales y el tipo de clientes, a continuación el listado:

Restaurantes Gourmet. Aquí los alimentos son de alta calidad y servidos a la mesa, el servicio y menú es muy parecido al de primera clase, en general se especializa en platillos poco comunes y muy bien elaborados.

Restaurante de especialidad. Ofrece una variedad limitada de estilos de cocina, su menú cuenta con diferentes platillos de acuerdo a su especialidad. En ocasiones se confunde con el restaurante étnico que acostumbra ofrecer los platillos más representativos de una región. Dentro de esta clase de restaurantes encontramos otra clasificación de acuerdo al tipo de comida:

1. Vegetarianos y macrobióticos
2. De pescados y mariscos
3. Carnes rojas
4. Aves

Restaurante familiar. Se sirven alimentos sencillos a precios accesibles, se caracteriza por el tipo de servicio que es bastante confiable, generalmente este tipo de restaurantes son franquicias.

Restaurante buffet. Los comensales pueden elegir entre una gran variedad de platillos cocinados y dispuestos para autoservicio. Generalmente el precio es una cantidad fija por persona, aunque en ocasiones el precio va de acuerdo a la cantidad de platos.

Restaurante de comida rápida. Este tipo de restaurantes son informales y ofrecen productos simples y de rápida preparación como hamburguesas, papas fritas, pizzas o pollo frito.

Restaurantes temáticos. Se clasifican de acuerdo al tipo de comida que ofrecen, aquí es donde encontramos los que ofrecen alimentos de acuerdo a su origen (cocina italiana, cocina francesa, argentina, etc.) También encontramos los restaurantes espectáculos, que son los que generalmente están asociados con algún tipo de personaje o tipo de música. En este tipo de negocios y los restaurantes de especialidad, podemos encontrar una gran afluencia de turistas, debido a las actividades del turismo gastronómico.

Comida para llevar. En estos establecimientos se ofrece una gran variedad de primeros platos, segundos y aperitivos, expuestos en vitrinas frías o calientes, dependiendo del tipo de alimentos. Los clientes confecciona un menú de acuerdo a la oferta de alimentos que tiene, se usan recipientes desechables.

2.3.3.4 Base Legal

-Reglamento de restaurantes Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR, establece los requisitos y procedimientos para autorizar la prestación del servicio de Restaurante, así como, la Obligatoriedad a todos los que inicien operaciones de presentar la Declaración Jurada de cumplimiento de las normas relativas a las condiciones del servicio que presten. Precisa conceptos referidos en el rubro de Restaurantes, establece los requisitos de infraestructura, equipo y servicios para las categorías de 1 a 5 tenedores y la calificación de Turístico. Dispone la obligación a todos los restaurantes de presentar la Encuesta Económica Anual. (2004)

- Disposiciones sobre Establecimientos que expenden Comidas y Bebidas (R.M. N° 081-94-ITINCI del 12.08.94) Resolución Ministerial que señala que los

establecimientos que expenden comidas y bebidas incluyan en sus listas de precios el IGV y el recargo al consumo.

2.3.3.5 Norma Sanitaria

NORMA SANITARIA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE RESTAURANTES Y SERVICIOS AFINES RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 363-2005/MINSA

TITULO I

GENERALIDADES

“Artículo 1°.- Objetivos de la Norma Sanitaria

- a) Asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas de consumo humano en las diferentes etapas de la cadena alimentaria: adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, preparación y comercialización en los restaurantes y servicios afines.
- b) 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.
- c) Establecer las condiciones higiénico sanitarias y de infraestructura mínimas que deben cumplir los restaurantes y servicios afines”.

“Artículo 2°.- Aplicación de la Norma Sanitaria

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.

La vigilancia sanitaria se sustentará en la evaluación de riesgos, las buenas prácticas de manipulación de alimentos y el programa de higiene y saneamiento, la misma que será ejercida por personal profesional calificado y capacitado en estos aspectos”.

“Artículo 3°.- Cumplimiento de la Norma Sanitaria

Los establecimientos destinados a restaurantes y servicios afines deben ser de uso exclusivo para la preparación y expendio de alimentos y bebidas, de acuerdo a las disposiciones de la presente Norma Sanitaria”.

TITULO II
DE LOS RESTAURANTES Y SERVICIOS AFINES
CAPÍTULO I
UBICACIÓN E INSTALACIONES

“Artículo 4°.- Ubicación

Los establecimientos destinados al funcionamiento de restaurantes y servicios afines deben estar ubicados en lugares libres de plagas, humos, polvo, malos olores, inundaciones y de cualquier otra fuente de contaminación.

El establecimiento debe estar separado de la vivienda de su propietario o encargado.

El ingreso del público al establecimiento debe ser independiente del ingreso para los abastecedores y otros servicios, o en todo caso, se establecerán períodos de tiempo diferentes para evitar la contaminación cruzada”.

“Artículo 5°.- Estructuras Físicas

Las edificaciones del restaurante o servicios afines deben ser de construcción sólida y los materiales que se empleen deben ser resistentes a la corrosión, lisos, fáciles de limpiar y desinfectar. Sólo el área de comedor podrá ser de materiales diferentes, considerando el estilo del establecimiento (rústico, campestre, etc.). Todas las edificaciones se mantendrán en buen estado de conservación e higiene.

Asimismo, se cumplirán las siguientes condiciones:

a) Los **pisos** se construirán con materiales impermeables, inadsorbentes, lavables y antideslizantes, no deben tener grietas y serán fáciles de limpiar y desinfectar.

Según sea el caso, se les dará una pendiente suficiente para que los líquidos escurran hacia los sumideros.

b) Las **paredes** deben ser de materiales impermeables, inadsorbentes y lavables y serán de color claro. Deben ser lisas, sin grietas y fáciles de limpiar y desinfectar. Se mantendrán en buen estado de conservación e higiene. Cuando corresponda, los ángulos entre las paredes y los pisos deben ser abovedados para facilitar la limpieza.

c) Los **techos** deben construirse y acabarse de manera que se impida la acumulación de suciedad y ser fáciles de limpiar.

d) Las ventanas y otras aberturas deben construirse de manera que se evite la acumulación de suciedad y estarán provistas de protección contra insectos u otros

animales. También deben desmontarse fácilmente para su limpieza y buena conservación.

e) Las **puertas** deben ser de superficie lisa e inadsorbente, además de tener cierre automático en los ambientes donde se preparan alimentos.

f) La existencia de **pasadizos** exige que éstos tengan una amplitud proporcional al número de personas que transiten por ellos y en ningún caso deben ser utilizados como áreas para el almacenamiento”.

“Artículo 6°.- Iluminación

El nivel mínimo de iluminación en las áreas de recepción, almacenamiento y preparación de alimentos será de 220 lux. Las fuentes de iluminación se ubicarán de forma tal que las personas que trabajan en dichas áreas no proyecten su sombra sobre el espacio de trabajo. La iluminación en las áreas mencionadas no dará lugar a colores falseados.

En el caso de bombillas y lámparas suspendidas, éstas deben aislarse con protectores que eviten la contaminación de los alimentos en caso de rotura”.

“Artículo 7°.- Ventilación

Debe proveerse una ventilación suficiente para evitar el calor acumulado excesivo, la condensación del vapor, el polvo y, para eliminar el aire contaminado. Se evitará que las corrientes de aire arrastren contaminación hacia el área de preparación y consumo de alimentos.

Se debe instalar una campana extractora sobre los aparatos de cocción, de tamaño suficiente para eliminar eficazmente los vapores de la cocción”.

CAPÍTULO II DE LOS SERVICIOS

“Artículo 8°.- Abastecimiento y Calidad de Agua

El establecimiento deberá disponer de agua potable de la red pública, contar con suministro permanente y en cantidad suficiente para atender las actividades del establecimiento.

Los establecimientos que tengan su propio sistema de abastecimiento de agua, deben contar con la aprobación y vigilancia por parte del Ministerio de Salud”.

Artículo 9°.- Evacuación de Aguas Residuales

El sistema de evacuación de aguas residuales debe mantenerse en buen estado de funcionamiento y estar protegido para evitar el ingreso de roedores e insectos al establecimiento. Los conductos de evacuación de aguas residuales deben estar diseñados para soportar cargas máximas, contar con trampas de grasa y evitar la contaminación del sistema de agua potable.

El piso del área de cocina debe contar con un sistema de evacuación para las aguas residuales que facilite las actividades de higiene”.

“Artículo 10°.- Disposición de Residuos Sólidos

Los residuos sólidos deben disponerse en recipientes de plástico, en buen estado de conservación e higiene, con tapa oscilante o similar que evite el contacto con las manos y deben tener una bolsa de plástico en el interior para facilitar la evacuación de los residuos.

Dichos recipientes deben colocarse en cantidad suficiente en la cocina, comedor, baños y cuales quiera otro lugar donde se generen residuos sólidos y, estar ubicados de manera que no contaminen los alimentos.

Para la eliminación de los residuos sólidos se debe contar con colector con tapa de tamaño suficiente, según el volumen producido, colocados en un ambiente destinado exclusivamente para este uso, de acceso fácil al servicio recolector. Este ambiente debe diseñarse de manera que se impida el acceso de plagas y se evite la contaminación del alimento y del entorno. Se deben lavar y desinfectar a diario los recipientes plásticos y la zona de almacenamiento de residuos”.

“Artículo 11°.- Vestuarios y Servicios Higiénicos para el Personal

Los establecimientos deben facilitar al personal espacios adecuados para el cambio de vestimenta, en el cual la ropa de trabajo no debe entrar en contacto con la ropa de uso personal. Este ambiente debe estar iluminado, ventilado y en buen estado de conservación e higiene.

Para uso del personal, el establecimiento debe contar con servicios higiénicos fuera del área de manipulación de los alimentos y sin acceso directo a la cocina o al almacén. Los servicios higiénicos deben tener buena iluminación y ventilación y estar diseñados de manera que se garantice la eliminación higiénica de las aguas residuales.

Los servicios higiénicos para hombres deben contar con lo siguiente:

De 1 a 9 personas : 1 inodoro, 2 lavatorios, 1 urinario

De 10 a 24 personas : 2 inodoros, 4 lavatorios, 1 urinario

De 25 a 49 personas : 3 inodoros, 5 lavatorios, 2 urinarios

Más de 50 personas : 1 unidad adicional por cada 30 personas

Los servicios higiénicos para las mujeres son similares a los indicados, excepto los urinarios que serán reemplazados por inodoros.

Los inodoros, lavatorios y urinarios deben ser de material de fácil limpieza y desinfección. Los lavatorios estarán provistos de dispensadores con jabón líquido o similar y medios higiénicos para secarse las manos como toallas desechables o secadores automáticos de aire. Si se usaran toallas desechables, habrá cerca del lavatorio un número suficiente de dispositivos de distribución y recipientes para su eliminación.

Los servicios higiénicos deben mantenerse operativos, en buen estado de conservación e higiene”.

“Artículo 12°.- Servicios Higiénicos para el Público

Los servicios higiénicos para comensales no deben tener acceso directo al comedor, las puertas deben tener ajuste automático y permanecerán cerradas excepto durante las operaciones de limpieza.

Los servicios higiénicos deben mantenerse operativos, en buen estado de conservación e higiene, con buena iluminación y ventilación. Los inodoros, lavatorios y urinarios deben ser de material fácil de higienizar.

Los servicios higiénicos deben estar separados para cada sexo y su distribución por frecuencia de comensales será la siguiente:

Frecuencia de comensales/día	Hombres			Mujeres	
	Inodoros	Urinaríos	Lavatorios	Inodoros	Lavatorios
Menos de 60	1	1	1	1	1
De 61 a 150 (*)	2	2	2	2	2
Por cada 100 adicionales	1	1	1	1	1

(*) Los establecimientos en este rango de frecuencia de comensales deben adicionar un servicio higiénico para minusválidos.

En forma permanente debe dotarse de provisión de papel higiénico y de recipientes de material resistente al lavado continuo, con bolsas internas de plástico, para facilitar la recolección de los residuos.

Los lavatorios deben estar provistos de dispensadores con jabón líquido o similar y medios higiénicos para secarse las manos como toallas desechables o secadores automáticos de aire caliente. Si se usaran toallas desechables, habrá cerca del lavatorio un número suficiente de dispositivos de distribución y recipientes para su eliminación. Deben colocarse avisos que promuevan el lavado de manos.

El sistema de ventilación de los servicios higiénicos natural o artificial, debe permitir la eliminación de los olores hacia el exterior del establecimiento”.

CAPÍTULO III

DE LOS EQUIPOS Y UTENSILIOS

“Artículo 13°.- Características

Los equipos y utensilios que se empleen en los restaurantes y servicios afines, deben ser de material de fácil limpieza y desinfección, resistente a la corrosión, que no transmitan sustancias tóxicas, olores, ni sabores a los alimentos. Deben ser capaces de resistir repetidas operaciones de limpieza y desinfección.

Las tablas de picar deben ser de material inabsorbente, de superficie lisa y mantenerse en buen estado de conservación e higiene”.

“Artículo 14°.- Lavado y Desinfección

Para el lavado y desinfección de la vajilla, cubiertos y vasos se debe tomar las siguientes precauciones:

- Retirar primero los residuos de comidas.
 - Utilizar agua potable corriente, caliente o fría y detergente.
 - Enjuagarlos con agua potable corriente.
 - Después del enjuague se procederá a desinfectar con cualquier producto comercial aprobado por el Ministerio de Salud para dicho uso o, con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos.
 - La vajilla debe secarse por escurrimiento al medio ambiente de la cocina, colocándola en canastillas o similares. Si se emplearan toallas, secadores o similares, éstos deben ser de uso exclusivo, mantenerse limpios, en buen estado de conservación y en número suficiente de acuerdo a la demanda del servicio.
 - El lavado y desinfección por medio de equipos automáticos debe ajustarse a las instrucciones del fabricante, cuidando de usar agua potable en cantidad necesaria.
- Los equipos deben lavarse al final de la jornada, desarmando las partes removibles. Todo menaje de cocina, así como las superficies de parrillas, planchas, azafates, bandejas, recipientes de mesas con sistema de agua caliente (baño maría) y otros que hayan estado en contacto con los alimentos, deben limpiarse, lavarse y desinfectarse por lo menos una vez al día”.

“Artículo 15°.- Almacenamiento

Para el almacenamiento y protección de los equipos y utensilios, una vez limpios y desinfectados deben tomarse las siguientes precauciones:

- La vajilla, cubiertos y vasos deben guardarse en un lugar cerrado, protegido del polvo e insectos.
- Guardar los vasos, copas y tazas colocándolos hacia abajo.
- Guardar los equipos y utensilios, limpios y desinfectados en un lugar aseado, seco, a no menos de 0.20 m. del piso.
- Cubrir los equipos que tienen contacto con las comidas cuando no se van a utilizar inmediatamente.
- No colocar los equipos o utensilios cerca de drenajes de aguas residuales o cerca de recipientes de residuos”.

“Artículo 16°.- Mantelería

- a) Los restaurantes y servicios afines que usen mantelería, la conservarán en perfecto estado de mantenimiento y limpieza; debe guardarse limpia, en un lugar exclusivo y cerrado para este uso, libre de polvo y humedad.
- b) Las servilletas de tela deben reemplazarse en cada uso dado por el comensal.
- c) Los restaurantes que utilicen individuales de plástico deben limpiarlos y desinfectarlos después de cada uso”.

CAPÍTULO IV

DE LA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE LOS ALIMENTOS

“Artículo 17°.- Recepción y Control de Alimentos

El responsable de la recepción de las materias primas, ingredientes y productos procesados debe tener capacitación en Higiene de los Alimentos y, contar con Manuales de Calidad de los principales productos alimenticios, a fin de que pueda realizar con facilidad la evaluación sensorial y físico química mediante métodos rápidos, que le permitan decidir la aceptación o rechazo de los alimentos.

Los establecimientos deben registrar la información correspondiente a los alimentos que ingresan respecto de su procedencia, descripción, composición, características sensoriales, periodo de almacenamiento y condiciones de manejo y conservación.

Dicha información debe encontrarse disponible durante la inspección que realice la Autoridad Sanitaria Municipal competente.

También deben llevar un Registro de los Proveedores que los abastecen de alimentos, de tal modo que sea posible efectuar cualquier investigación epidemiológica o de rastreabilidad sobre la procedencia de dichos alimentos. Si la compra es directa, deben seleccionarse los lugares de compra e igualmente proceder al registro respectivo”.

“Artículo 18°.- Del Almacén de Productos Secos

Los almacenes deben mantenerse limpios, secos, ventilados y protegidos contra el ingreso de roedores, animales y personas ajenas al servicio.

Los productos químicos tales como detergentes, desinfectantes, pinturas, rodenticidas, insecticidas, combustible, entre otros, deben guardarse en un ambiente separado, seguro y alejado de los alimentos. El establecimiento no guardará en sus instalaciones materiales y equipos en desuso o inservibles como cartones, cajas, costalillos u otros que puedan contaminar los alimentos y propicien la proliferación de insectos y roedores.

En el almacenamiento se tendrá en cuenta la vida útil del producto, se rotularán los empaques con la fecha de ingreso y de salida del producto del almacén con el fin de controlar la aplicación del Principio PEPS (los alimentos que ingresan primero al almacén deben ser también los primeros en salir del almacén).

La distribución de los alimentos en el almacén debe observar lo siguiente:

- a) Los alimentos no deben estar en contacto con el piso, se colocarán en tarimas, anaqueles o parihuelas mantenidos en buenas condiciones, limpios y a una distancia mínima de 0,20 m. del piso. Se dejará una distancia de 0,50 m. entre hileras y de 0,50 m. de la pared.
- b) Los alimentos contenidos en sacos, bolsas o cajas se apilarán de manera entrecruzada y hasta una distancia de 0,60 m. del techo. Los sacos apilados tendrán una distancia entre sí de 0,15 m. para la circulación del aire. Antes de abrir cualquiera de estos envases debe verificarse que estén externamente limpios.
- c) Los alimentos secos se almacenarán en sus envases originales. Los envases originales deben estar íntegros y cerrados. Los productos a granel deben conservarse en envases tapados y rotulados”.

“Artículo 19°.- Del Almacén de Frío

En los equipos de refrigeración, la temperatura debe calcularse según el tamaño y cantidad de alimento almacenado, de tal manera que el alimento tenga una temperatura menor a 5° C al centro de cada pieza.

En caso de conservar alimentos congelados, el establecimiento debe contar con equipos de congelación para que los alimentos tengan una temperatura de -18° C al centro de cada pieza. Los alimentos que se reciben congelados deben almacenarse congelados.

Los equipos de frío deben estar dotados de termómetros, colocados en un lugar visible y ser calibrados periódicamente. Las temperaturas de estos equipos deben ser registradas diariamente como parte del control.

En el almacenamiento se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) Los alimentos de origen animal y vegetal se almacenarán por separado para evitar la contaminación cruzada y la transferencia de olores indeseables.

Asimismo, se separarán los que cuentan con envoltura o cáscara, de aquellos que se encuentran desprotegidos o fraccionados.

- b) Las piezas grandes de res en refrigeración no deben exceder de las 72 horas, frío en forma uniforme.

- d) Los alimentos se colocarán separados unos de otros y de las paredes, a fin de que el aire frío permita que los alimentos alcancen una temperatura de seguridad en el centro de los mismos.

- e) En el caso de las cámaras, los alimentos se colocarán en anaqueles o tarimas de material higienizable y resistente, guardando una distancia mínima de 0,20 m. respecto del piso y 0,15 m. respecto de las paredes y el techo.
- f) Las carnes y menudencias congeladas se dispondrán en bandejas o similares de material higienizable y resistente, colocadas en anaqueles o como bloques, siempre protegidas por un plástico transparente (no de color) de primer uso, para evitar la contaminación y deshidratación.
- g) Los productos de pastelería y repostería se almacenarán en equipos de refrigeración exclusivos.
- h) Los alimentos deben almacenarse en lo posible en sus envases originales, debidamente rotulados para su identificación y manejo del Principio PEPS”.

CAPÍTULO V

DE LA COCINA Y DEL COMEDOR

“Artículo 21°.- De la Cocina

La cocina debe estar ubicada próxima al comedor y debe tener fácil acceso al área de almacenamiento de las materias primas.

El área de la cocina debe ser suficiente para el número de raciones de alimentos a preparar según la carga del establecimiento. Las estructuras internas están n indicadas en el Artículo 5° de la presente Norma Sanitaria.

El diseño debe permitir que todas las operaciones se realicen en condiciones higiénicas, sin generar riesgos de contaminación cruzada y con la fluidez necesaria para el proceso de elaboración, desde la preparación previa hasta el servido.

Los espacios en la cocina se distribuirán sucesivamente de la siguiente manera:

- a) Una zona de preparación previa, próxima al área de almacén de materias primas, donde se limpiarán, pelarán y lavarán las materias primas que requieran estas prácticas.
- b) Una zona de preparación intermedia destinada a la preparación preliminar como corte, picado y cocción.
- c) Una zona de preparación final donde se concluirá la preparación, servido y armado de los platos o porciones para el consumo en comedor.

Si el espacio físico no fuera suficiente para hacer la división mencionada en el párrafo anterior, se identificará al menos las zona de preparación previa y para las otras zonas se hará una división en el tiempo, considerando las zonas como etapas, las que en ningún caso deben superponerse, sino que seguirán una secuencia consecutiva con el fin de evitar la contaminación cruzada. Después de cada etapa se debe realizar la limpieza y desinfección del ambiente y superficies que se emplearán en la siguiente etapa.

En ningún caso debe cocinarse en un ambiente diferente al destinado como área de cocina, ni expuesto a la contaminación.

Todo el mobiliario debe ser de material liso, anticorrosivo, de fácil limpieza y desinfección. Las campanas extractoras con sus respectivos ductos, deben estar ubicadas de manera que permitan una adecuada extracción de humos y olores y

cubrir la zona destinada a cocción de la cocina; su limpieza y mantenimiento se hará en forma permanente.

Los lavaderos deben ser de acero inoxidable u otro material resistente y liso, estar en buen estado de conservación e higiene, con una capacidad acorde con el volumen del servicio. Contarán además con el correspondiente suministro de agua potable circulante y red de desagüe.

Los insumos en uso durante la preparación deben disponerse en sus envases originales o en recipientes con tapa de uso exclusivo para alimentos, de fácil higienización, debidamente rotulados o identificados”.

“Artículo 21°.- Del Comedor

El local del comedor estará ubicado próximo a la cocina. La distribución de mesas y mobiliario debe ser funcional, permitiendo la adecuada circulación de las personas.

El acceso al comedor debe ser lo suficientemente amplio para garantizar el tránsito de los comensales, evitando aglomeraciones tanto al ingreso como a la salida. Las puertas deben abrir hacia afuera.

El mobiliario debe ser de material resistente, de fácil limpieza y mantenerse en buen estado de conservación e higiene.

En el caso de los restaurantes que exhiban alimentos preparados en el comedor, éstos se conservarán en equipos o sistemas que permitan mantenerlos a temperaturas de seguridad y su distribución debe evitar la contaminación cruzada y el intercambio de olores.

Los equipos para exhibición, como vitrinas refrigeradas, ubicados en el comedor, se mantendrán en buen estado de funcionamiento, conservación e higiene y serán de uso exclusivo para alimentos preparados”.

**TITULO III PROCESOS
OPERACIONALES CAPÍTULO**

I

PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS

“Artículo 23°.- Preparación Previa

Las carnes, pescados, mariscos y vísceras se lavarán con agua potable corriente antes de someterlas al proceso de cocción, con la finalidad de reducir al máximo la carga microbiana. Las hortalizas, según corresponda, se lavarán hoja por hoja o en manojos bajo el chorro de agua potable, para lograr una acción de arrastre de tierra, huevos de parásitos, insectos y otros contaminantes.

El manipulador encargado del deshojado de las hortalizas se lavará y desinfectará las manos antes de esta operación; el deshojado se realizará antes de la desinfección y bajo el chorro de agua potable.

La desinfección de hortalizas y frutas posterior al lavado se efectuará con desinfectantes comerciales de uso en alimentos, aprobados por el Ministerio de Salud y, se seguirán las instrucciones del fabricante, luego se enjuagarán con agua potable corriente.

Los utensilios como cuchillos y tablas, entre otros, que se utilizan para corte, trozado, fileteado, etc., de alimentos crudos, deben ser exclusivos para tal fin y mantenerse en buen estado de conservación e higiene.

Durante la preparación previa de los alimentos, la cantidad de éstos sobre las mesas de trabajo no debe sobrepasar la capacidad de la superficie de dichas mesas, para evitar caídas accidentales de los alimentos al piso.

Los alimentos picados y trozados para la preparación del día que no se utilicen de inmediato, deben conservarse en refrigeración y protegidos hasta su cocción o servido”.

“Artículo 23°.- Descongelación

La descongelación de alimentos puede realizarse en refrigeración, horno microondas o por inmersión (en envase hermético) en agua fría que corra en forma constante. Los alimentos descongelados deben ser transferidos inmediatamente a cocción.

La materia prima o el alimento que haya sido descongelado, debe utilizarse inmediatamente y de ninguna manera luego de descongelado se volverá a congelar.

“Artículo 24°.- Proceso de Cocción

Durante el proceso de cocción se verificará y registrará regularmente los tiempos y temperaturas alcanzados por los alimentos, de la forma siguiente:

- a) El grado de cocción de grandes trozos y enrollados de carnes y aves debe alcanzar en el centro de la pieza una cocción completa, lo cual se verificará al corte o con un termómetro para alimentos, la temperatura estará por encima de los 80°C.
- b) Las grasas y aceites utilizados para freír no deben estar quemados y deben renovarse inmediatamente cuando los cambios de color, olor y/o sabor sean evidentes”.

“Artículo 25°.- Conservación de Alimentos Preparados

- a) Las comidas preparadas parcialmente o precocidas, con el fin de terminarlos en el momento de su pedido, deben conservarse rotuladas en refrigeración y bien tapadas para evitar su contaminación.
- b) Las preparaciones a base de ingredientes crudos o cocidos perecibles de consumo directo deben conservarse en refrigeración a una temperatura no mayor de 5°C hasta el momento de su consumo. El tiempo de conservación de estos alimentos no debe permitir la alteración de sus características organolépticas.
- c) Para el caso de los alimentos de mayor riesgo como cremas a base de leche y huevos crudos, el periodo de conservación no podrá ser mayor de 24 horas.
- d) Los embutidos y similares deben servirse de inmediato o conservarse en refrigeración, protegidos para evitar su resecamiento y contaminación”.

“Artículo 26°.- Recalentamiento de Comidas

El recalentamiento de las porciones que se han mantenido en frío debe hacerse lo más rápido posible y hasta alcanzar una temperatura mínima de 74°C en el centro del alimento por al menos 30 segundos y servirse de inmediato.

Los alimentos recalentados que no se consuman se descartarán y no podrán regresar al refrigerador o congelador”.

“Artículo 27°.- Contaminación Cruzada

Para prevenir la contaminación cruzada en la cocina se aplicarán las siguientes medidas:

- a) Las materias primas y alimentos crudos que se almacenan en los equipos de frío estarán protegidos y se ubicarán por separado de los alimentos cocinados, precocidos y de consumo directo.
- b) El personal encargado de la manipulación de las materias primas se lavará y desinfectar las manos antes de entrar en contacto con alimentos preparados o listos para el consumo.
- c) Las tablas y utensilios que se empleen para efectuar la manipulación de los alimentos deben ser diferentes para los crudos y para los cocidos.
- d) Las mesas de trabajo deben lavarse y desinfectarse después de utilizarse con alimentos crudos”.

CAPÍTULO II SERVIDO DE COMIDAS

“Artículo 28°.- Servido de Comidas

La vajilla, cubiertos y vasos deben estar limpios, desinfectados y en buen estado de conservación e higiene. Se debe poner atención a su manejo de acuerdo a las siguientes indicaciones: los platos se tomarán por debajo o por los bordes, los vasos por las bases, los cubiertos por sus mangos y las tazas por debajo o por las asas, procurando no tocar con los dedos la superficie que entrará en contacto con los alimentos o la boca de los comensales. En ningún caso los platos o fuentes con las preparaciones se colocarán unos sobre otros.

El agua y hielo serán potables y deben mantenerse en recipientes cerrados, limpios y desinfectados. El hielo no debe manipularse directamente con las manos, se hará con pinzas, cucharas o similares, evitándose el uso de vasos en esta práctica.

El hielo utilizado en el enfriamiento de botellas, copas u otros debe ser de agua potable pero no debe utilizarse para consumo humano.

Al servir los alimentos sin envoltura, no debe utilizarse directamente las manos, sino guantes desechables, pinzas, espátulas u otros utensilios apropiados, según sea el caso.

Para el servido del azúcar, café soluble y productos complementarios a la comida, como ají molido, mostaza, mayonesa, salsa de tomate u otros, se evitarán los dispensadores manuales, reemplazándolos por porciones individuales envasadas comercialmente.

En el caso del servido a la mesa de cremas y salsas no envasadas comercialmente, éstas se servirán debidamente refrigeradas en recipientes de uso exclusivo y de material de fácil lavado, que no transmita contaminación, olor o sabor a los alimentos; debiendo estar en buen estado de conservación e higiene y, cuidando de renovar completamente el contenido por cada servido a la mesa, previo lavado”.

“Artículo 29°.- De las Modalidades de Servicio al Consumidor

Cualquiera que sea la modalidad de servicio al consumidor, incluso las que no se indican en este Artículo, se sujetarán estrictamente a los Principios de Higiene, las Buenas Prácticas de Manipulación, las Temperaturas de Seguridad y demás requisitos higiénico sanitarios que se establecen en la presente Norma Sanitaria.

En las preparaciones destinadas a la modalidad de “Menú” debe aplicarse el Principio de las Temperaturas de Seguridad y condiciones estrictas de higiene, completándose el servido de raciones en un periodo máximo de 3 horas.

En la modalidad de “Autoservicio” debe protegerse los alimentos mediante el uso de medias campanas sobre la mesa de servido, las cuales impiden el acercamiento excesivo del comensal a los alimentos y por lo tanto su posible contaminación con cabellos, saliva, ropa, etc.

En la modalidad de “Autoservicio” en la cual las raciones son servidas por un manipulador, la protección de los alimentos debe ser mayor, teniendo en cuenta que no hay contacto con el consumidor.

En todos los casos las preparaciones tendrán utensilios exclusivos para su servido que aseguren su manipulación correcta. Durante la exhibición de los alimentos vía autoservicio se aplicará en forma estricta el Principio de las Temperaturas de Seguridad.

En la modalidad de “Servicio a Domicilio” deben cumplirse las siguientes condiciones higiénicas del transporte de las comidas:

- a) Uso de envases desechables de primer uso que contengan las preparaciones.
- b) Las salsas de fabricación industrial deben estar en sus envases originales.
- c) Debe aplicarse el Principio de Temperaturas de Seguridad, para lo cual se utilizarán contenedores térmicos para su transporte en el caso de tiempos mayores a 1 hora.
- d) Los contenedores deben tener cierre hermético y mantenerse cerrados con un sistema de seguridad que no permita la manipulación a personas no autorizadas.
- e) Distribuir los alimentos en el contenedor evitando la contaminación cruzada entre éstos”.

“Artículo 30°.- Atención al Consumidor

El área de atención al consumidor, según las modalidades del servicio, debe tener su mobiliario y mantelería en buen estado de conservación e higiene. Si la modalidad lo requiere, se colocarán recipientes para basura con bolsas plásticas y tapas de vaivén que se mantendrán en buen estado de conservación e higiene, no permitiendo que los residuos rebasen su capacidad.

Se promoverá la higiene de manos de los comensales como medida sanitaria, a través de mensajes educativos y de elementos de uso individual como toallitas o gel desinfectante, entre otros”.

CAPÍTULO III

DE LAS BEBIDAS ALCOHÓLICAS Y NO ALCOHÓLICAS

“Artículo 31°.- De las Bebidas No Alcohólicas

Las bebidas no alcohólicas envasadas (jugos, refrescos, gaseosas o similares) se servirán en sus envases originales; en el caso del uso de equipos surtidores o dispensadores, se servirán en vasos desechables o vasos de vidrio limpios. Dichos equipos se mantendrán en buen estado de conservación e higiene.

Los licuados, batidos, cremoladas o similares se servirán en vasos limpios y los utensilios complementarios como adornos, sorbetes u otros deben ser de primer uso y de material desechable”.

“Artículo 32°.- De las Bebidas Alcohólicas

Las bebidas alcohólicas que se sirvan en restaurantes y servicios afines deben ser de procedencia formal y tener autorización de expendio, registro sanitario y fecha de vencimiento cuando corresponda. Asimismo, los licores importados deben tener registro sanitario, información en el rótulo consignada en idioma español, fecha de vencimiento cuando corresponda y, las restricciones o advertencias para su consumo, de ser el caso.

Las mezclas, cócteles y similares deben prepararse con insumos de procedencia formal y aplicándose los Principios Generales de Higiene y las Buenas Prácticas de Manipulación”.

“Artículo 33°.- De la manipulación de las Bebidas

Los manipuladores de las bebidas no alcohólicas y alcohólicas deben observar todas las recomendaciones de salud, higiene personal y presentación que se establecen en la presente Norma Sanitaria. El lavado de manos es esencial antes de toda preparación así como el uso de utensilios para el hielo y otros insumos.

El Bar debe contar con un lavadero provisto de agua potable y que esté conectado a la red de desagüe y, con un recipiente adecuado para la eliminación de residuos”.

TITULO IV

DE LA SALUD, HIGIENE Y CAPACITACION DEL PERSONAL

“Artículo 34°.- Salud del Personal

La administración del restaurante o servicios afines es responsable del control médico periódico de los manipuladores de alimentos que trabajan en dichos establecimientos.

No debe permitirse que aquellos que padecen enfermedades infecto contagiosas, diarreas, heridas infectadas o abiertas, infecciones cutáneas o llagas, continúen con la manipulación de los alimentos, hasta que se verifique el buen estado de su salud”.

“Artículo 35°.- Higiene y Hábitos del Personal

Los manipuladores de alimentos deben mantener una esmerada higiene personal, especialmente en el lavado de manos, de la siguiente forma:

- a) Antes de iniciar la manipulación de alimentos.
- b) Inmediatamente después de haber usado los servicios higiénicos.
- c) Después de toser o estornudar utilizando las manos o pañuelo.
- d) Después de rascarse la cabeza u otra parte del cuerpo.
- e) Después de manipular cajas, envases, bultos y otros artículos contaminados.
- f) Después de manipular alimentos crudos como carnes, pescados, mariscos, etc.
- g) Después de barrer, trapear pisos, recoger y manipular los recipientes de residuos, limpiar mesas del comedor, tocar dinero y, todas las veces que sea necesario.

Los manipuladores de alimentos también deben observar hábitos de higiene estrictos durante la preparación y servido de los alimentos, tales como, evitar comer, fumar o escupir. Ellos deben tener las uñas recortadas, limpias y sin esmalte y, sus manos estarán libres de objetos o adornos personales como joyas, relojes u otros v

“Artículo 36°.- Vestimenta

Los manipuladores de alimentos (del área de cocina) deben usar ropa protectora de color blanco que les cubra el cuerpo, llevar completamente cubierto el cabello y tener calzado apropiado. Toda la vestimenta debe ser lavable, mantenerla limpia y en buen estado de conservación, a menos que sea desechable.

El resto del personal debe usar ropa protectora mantenida en buen estado de conservación e higiene.

Los operarios de limpieza y desinfección de los establecimientos deben usar delantales y calzados impermeables v

“Artículo 37°.- De la Capacitación Sanitaria

La capacitación sanitaria de los manipuladores de alimentos es responsabilidad de la administración del establecimiento y tiene carácter obligatorio para el ejercicio de la actividad, pudiendo ser brindada por las Municipalidades, entidades públicas y privadas, o personas naturales especializadas. Dicha capacitación debe efectuarse por lo menos cada seis (06) meses mediante un programa que incluya los Principios Generales de Higiene, las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos y Bebidas, entre otros.

La capacitación del Equipo de Autocontrol Sanitario a que se refiere el Artículo 42° de la presente Norma Sanitaria, debe incluir los siguientes temas:

- a) Contaminación de Alimentos y Enfermedades de Transmisión Alimentaria relacionadas a alimentos preparados.
- b) Principios Generales de Higiene.
- c) Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos y Bebidas.
- d) Programas de Higiene y Saneamiento.
- e) Bases del sistema HACCP aplicado a Restaurantes o Servicios Afines.
- f) Aplicación de las Fichas de Evaluación Sanitaria de Restaurantes.
- g) Cumplimiento de la presente Norma Sanitaria”.

TITULO V

DE LAS MEDIDAS DE SANEAMIENTO

“Artículo 38°.- Limpieza y Desinfección del Establecimiento

Los establecimientos deben contar con un Programa de Higiene y Saneamiento en el cual se incluyan los procedimientos de limpieza y desinfección para satisfacer las necesidades del tipo de restaurante o servicio de comidas que se ofrece, utilizando productos autorizados por el Ministerio de Salud.

Los detergentes que se utilicen deben eliminar la suciedad de las superficies, manteniéndola en suspensión para su fácil eliminación y, tener buenas propiedades de enjuague. Deben ser compatibles con otros productos desinfectantes empleados en el Programa de Higiene y Saneamiento y no ser corrosivos”.

“Artículo 39°.- Prácticas de Limpieza y Desinfección

- a) Las superficies de las áreas de trabajo, los equipos y utensilios, deben limpiarse y desinfectarse a diario, tomando las precauciones adecuadas para que los detergentes y desinfectantes utilizados no contaminen los alimentos.
- b) Durante las actividades en la cocina solo se pueden recoger alimentos, líquidos del piso u otros desperdicios accidentales con un trapo húmedo, nunca con escoba, porque se puede levantar contaminación del piso hacia los alimentos.
- c) Inmediatamente después de terminar la jornada de trabajo o cuantas veces sea necesario, los pisos deben limpiarse minuciosamente y desinfectarse, incluidos los desagües, las estructuras auxiliares y las paredes de la zona de manipulación de alimentos.
- d) Los vestuarios y servicios higiénicos deben mantenerse limpios en todo momento.
- e) Se deben limpiar y desinfectar las sillas para niños después de cada uso.
- f) Debe disponerse de áreas o compartimentos para el almacenamiento de los implementos de aseo y sustancias utilizadas para la limpieza, tales como escobas, escobillas, detergentes, etc., los cuales deben mantenerse y almacenarse de forma que no contaminen los alimentos, los utensilios, el equipo o la ropa.
- g) Después de la limpieza, en el procedimiento de secado debe utilizarse materiales absorbentes.

h) Debe verificarse la eficacia de los procedimientos de limpieza y desinfección mediante vigilancia microbiológica de las superficies que entran en contacto con los alimentos, como mínimo 4 veces al año”.

“Artículo 40°.- De las Plagas y Animales

Los establecimientos deben conservarse libres de roedores e insectos. Para impedir su ingreso desde los colectores, en las cajas y buzones de inspección de las redes de desagüe se colocarán tapas metálicas y trampas en su conexión con la red de desagüe.

La aplicación de rodenticidas, insecticidas y desinfectantes debe ser realizada por personal capacitado, usando solamente productos autorizados por el Ministerio de Salud y de uso en salud pública, teniendo cuidado de no contaminar los alimentos o superficies donde se manipulan.

Queda expresamente prohibida la presencia de cualquier animal en cualquier área del establecimiento”.

“Artículo 41°.- Almacenamiento de Plaguicidas y Desinfectantes

Los plaguicidas, desinfectantes u otras sustancias tóxicas que puedan representar un riesgo para la salud, deben estar etiquetados adecuadamente con un rótulo en el que se informe su toxicidad, modo de empleo y medidas a seguir en el caso de intoxicaciones. Estos productos deben almacenarse en lugares separados o armarios cerrados con llave, especialmente destinados para este efecto y sólo serán distribuidos y manipulados por el personal capacitado”.

TITULO VI

DE LA VIGILANCIA Y CONTROL SANITARIO

“Artículo 42°.- De la Vigilancia Sanitaria

La Vigilancia Sanitaria está a cargo de la Autoridad Sanitaria Municipal conforme a lo establecido en el Artículo 2° de la presente Norma Sanitaria; para lo cual, se efectuarán inspecciones sanitarias inopinadas y, de ser el caso, se realizará una toma de muestras de los alimentos, bebidas y superficies, para determinar los Criterios Microbiológicas de Higiene e Inocuidad (Anexo 2 de la presente Norma Sanitaria).

En el proceso de Vigilancia Sanitaria debe observarse lo siguiente:

1. Se iniciará con un diagnóstico sanitario para evaluar las condiciones sanitarias de mayor riesgo que serán calificadas aplicando el instrumento “Ficha para la Evaluación Sanitaria de Restaurantes y Servicios Afines” (Anexo 3 de la presente Norma Sanitaria). El diagnóstico sanitario estará complementado por un análisis microbiológico de por lo menos 01 muestra de alimentos de mayor riesgo, 01 muestra de las manos de un manipulador de alimentos y 01 muestra de los utensilios o superficie de trabajo. El muestreo y análisis puede ser realizarlo por cualquier laboratorio autorizado.
2. Los plazos para las mejoras, correcciones y aplicación de las Buenas Prácticas de Manipulación de los Alimentos y de los Programas de Higiene y Saneamiento y Levantamiento de Observaciones que debe cumplir el establecimiento evaluado, son de carácter razonable y son establecidos por la Autoridad Sanitaria Municipal.
3. La Autoridad Sanitaria Municipal procederá a realizar las visitas de inspección para la Vigilancia Sanitaria aplicando la misma ficha utilizada para el diagnóstico: “Ficha para la Evaluación Sanitaria de Restaurantes y Servicios Afines” (Anexo 3 de la presente Norma Sanitario), lo que permitirá vigilar el progreso sanitario del establecimiento y poder calificarlo sanitariamente.
4. Dicha Autoridad puede establecer la frecuencia de la Vigilancia Sanitaria en función de la calificación sanitaria del establecimiento y cada vez que existan hechos que puedan significar riesgo para la salud del consumidor, como quejas o denuncias de los consumidores, brotes o accidentes alimentarios, etc.”.

“Artículo 43°.- Del Autocontrol Sanitario

El establecimiento formulará un Plan de Autocontrol Sanitario, el cual se sustentará en las bases del Sistema HACCP, conformando un Equipo de Autocontrol Sanitario para su ejecución, el mismo que estará conformado por el dueño o administrador del establecimiento, quien lo presidirá, y por los responsables del control de calidad, del almacén, de la cocina y del comedor.

El Equipo de Autocontrol Sanitario debe capacitarse conforme a lo indicado en el Artículo 37°, debiendo utilizar la “Ficha para la Evaluación Sanitaria de Restaurantes y Servicios Afines” (Anexo 3 de la presente Norma Sanitaria) para los respectivos controles, como mínimo dos veces al mes, informando de los resultados a la Autoridad Sanitaria Municipal en la visita de inspección que ésta realice. ”.

“Artículo 44°.- De la Calificación y Certificación Sanitaria de los Establecimientos

La calificación y certificación sanitaria de los restaurantes y servicios afines está a cargo de la Autoridad Sanitaria Municipal.

Para que los restaurantes y servicios afines puedan ser calificados como “Aceptable”, deben cumplir con un mínimo de 75% de criterios sanitarios evaluados en la “Ficha de Evaluación Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines” (Anexo 3).

Y, para la certificación como “Restaurante Saludable” o “Servicio Afín Saludable”, además de dicha calificación deben cumplir con las siguientes condiciones:

1. Estar sujeto a la Vigilancia Sanitaria y tener operativo el Equipo de Autocontrol Sanitario.
2. Mantener la calificación de “Aceptable” hasta por 03 visitas consecutivas.
3. Tener capacitado a todo el personal manipulador de alimentos.
4. Contar con el Programa de Higiene y Saneamiento operativo.
5. Tener operativos todos los servicios higiénicos.
6. Tener 02 evaluaciones microbiológicas consecutivas de alimentos de alto riesgo, 02 de superficies vivas (manos) e inertes (superficies), que indiquen higiene e inocuidad.
7. Mantener una adecuada cadena de frío para los productos perecibles”.

TITULO VII

DE LAS INFRACCIONES, MEDIDAS DE SEGURIDAD Y SANCIONES

“Artículo 45°.- De las Infracciones

Constituyen infracciones a la presente Norma Sanitaria, las siguientes:

RESPECTO A LA INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES

- a) No contar con la estructura física en buen estado de conservación e higiene en el área de almacenamiento y de preparación de alimentos.
- b) No contar con abastecimiento de agua potable.
- c) No contar con servicios higiénicos limpios y operativos.
- d) Dar otros usos al establecimiento diferentes al autorizado.
- e) Incumplir con las disposiciones relativas al saneamiento del establecimiento.

RESPECTO A LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS

- a) Preparar alimentos con productos alimenticios falsificados, adulterados, de origen desconocido, deteriorados, contaminados, con envase abollado, sin rótulo y/o con fecha de vencimiento expirada.
- b) No contar con equipos operativos que aseguren la cadena de frío cuando se almacenen y expendan alimentos que requieren refrigeración o congelación.
- c) Exhibir, almacenar y comercializar alimentos junto con productos tóxicos, como detergentes, jabones, desinfectantes y otros de alto riesgo.
- d) Permitir la presencia de animales domésticos en los ambientes del establecimiento.

RESPECTO A LOS MANIPULADORES DE ALIMENTOS

- a) Incumplir con las disposiciones de higiene y hábitos personales.
- b) No asistir o incumplir con las disposiciones relativas a la capacitación obligatoria.
- c) Permitir que los manipuladores de alimentos continúen con sus actividades cuando presenten signos visibles de enfermedad y otros riesgos”.

“Artículo 46°.- De las Medidas de Seguridad

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas, aprobado por Decreto Supremo N° 007-98-SA, pueden aplicarse las siguientes medidas de seguridad cuando se incurra en las citadas infracciones, según corresponda:

- a) Decomiso, incautación, inmovilización y destrucción de los productos alimenticios cuando sean considerados no aptos para el consumo humano.
- b) Suspensión temporal o definitiva del establecimiento”.

“Artículo 47°.- De las Sanciones

Conforme a lo establecido en el Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas, aprobado por Decreto Supremo N° 007-98-SA y, sin perjuicio de la aplicación de las medidas de seguridad, puede imponerse las siguientes sanciones según la gravedad de la infracción y la condición de reincidente:

- a) Amonestación.
- b) Multa comprendida entre un décimo (0,1) y diez (10) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- c) Cierre temporal del establecimiento.
- d) Cancelación de la autorización de funcionamiento del establecimiento.
- e) Clausura definitiva del establecimiento”.

“Artículo 48°.- De la Aplicación de las Medidas de Seguridad y las Sanciones

Las medidas de seguridad y las sanciones son aplicadas por la Autoridad Sanitaria Municipal, previo informe del personal profesional calificado y capacitado que ejerce la Vigilancia Sanitaria de Alimentos y el descargo del presunto infractor.

Las Municipalidades deben contar con un Reglamento de Infracciones y Sanciones que contenga los criterios establecidos en la presente Norma Sanitaria”.

“DISPOSICIÓN TRANSITORIA Y FINAL

Los restaurantes y servicios afines deben adecuarse a las disposiciones de la presente Norma Sanitaria en un plazo máximo de seis (06) meses, contados a partir de la fecha de su vigencia”.

III.- METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

La investigación utilizó el diseño No experimental- transeccional- descriptivo.

No experimental

Aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural.

Transeccional

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Descriptivo

La investigación descriptiva, tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan las variables y proporcionar su descripción.

3.2 Población y muestra:

3.2.1 Población:

La Población considerada correspondió a 30 empresas del sector en estudio

Criterios de inclusión:

Empresas formalmente constituidas con tres años a más de antigüedad.

3.2.2 Muestra

La muestra representativa No aleatoria por conveniencia, correspondió a la misma población: 30 empresas del sector en estudio, ubicadas en la provincia de Sullana, que cumplen con el criterio de inclusión.

Restaurantes encuestados:

1. Entre Leñas y Fuegos
2. Tonderos Restobar
3. Arriba Alianza
4. La Ingrid
5. Cariño Bonito
6. La Cocina de Don Alfredo
7. Salomé
8. La Casa de mi Hermano
9. El Reencuentro del Buen Sabor
10. Carolina
11. M&M
12. El Tío Jhony
13. La Cocina de Don Oscar´s
14. La Esquina
15. El Leñador y Algo Más
16. By Pass
17. Nuevo Amanecer
18. La Cazuela del Buen Sabor
19. Cariño Bonito el Mirador
20. La Cocina de Don Carlos
21. El Miñan
22. El Rancho Grande
23. Cocos Club
24. La Rosa
25. El Corner
26. Candelas
27. Koricancha
28. Don Limón
29. Open Bar
30. El Carmelo

3.3 Técnicas e instrumentos

3.3.1 Técnica

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental.

3.3.2 Instrumento:

Para el recojo de la información se utilizó la entrevista, la observación directa y el cuestionario, el cual estuvo compuesto por preguntas de tipo cerrada, las respuestas estuvieron condicionadas a un SI o a un NO, y redactadas de manera sencilla para que sean comprendidas con facilidad por los encuestados.

3.4 Operacionalización de variables

Variable a Investigar	Definición Conceptual	Indicador de variables	Tipo de Variable	Escala de Medición
<p>Variable independiente</p> <p>Control interno Administrativo</p>	<p>Plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.</p>	<p>-Eficiencia y Eficacia de controles administrativos</p> <p>-Reporte de pérdidas</p> <p>-Faltantes y/o sobrantes</p>	Cuantitativa	Ordinal

Variable a Investigar	Definición Conceptual	Indicador de variables	Tipo de Variable	Escala de Medición
<p>Variable dependiente</p> <p>Resultados de Gestión</p>	<p>Relativo a control y manejo de determinadas metodologías y técnicas, para lograr consistencia y coherencia entre los objetivos estratégicos y los planes de cada organización.</p>	<p>- Cumplimiento de los objetivos generales.</p> <p>- Eficiencia</p> <p>- Eficacia</p> <p>- Rentabilidad</p>	Cuantitativa	Ordinal

3.5 Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	Metodología
Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2015.	¿Cuáles son los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2015?	Determinar los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2015	<p>1. Describir las principales características de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.</p> <p>2. Describir las principales características de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.</p> <p>3. Determinar los mecanismos de control interno administrativo de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.</p> <p>4. Determinar el Impacto en los resultados de gestión de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.</p>	<p>Control Interno</p> <p>Resultados de Gestión</p>	<p>Diseño: -No experimental - Transeccional - Descriptivo</p> <p>Técnica Revisión bibliográfica y documental.</p> <p>Instrumento: - Entrevista - Observación directa - Cuestionario.</p>

3.6 Plan de análisis

Una vez obtenido los datos se procedió a procesarlos.

Los datos recolectados en la investigación fueron tabulados, graficados y analizados haciendo uso de la estadística descriptiva.

Para la tabulación graficación se utilizaron como soporte los programas de Word y Excel.

3.7 Principios Éticos

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

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

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

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Describir las principales características de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

Tabla 1

1. Edad de los propietarios, gerentes y/o representantes legales.

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) De 20 a 30 años	1	3%
b) De 31 a 40 años	6	20%
c) De 41 a más años	6	77%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 1

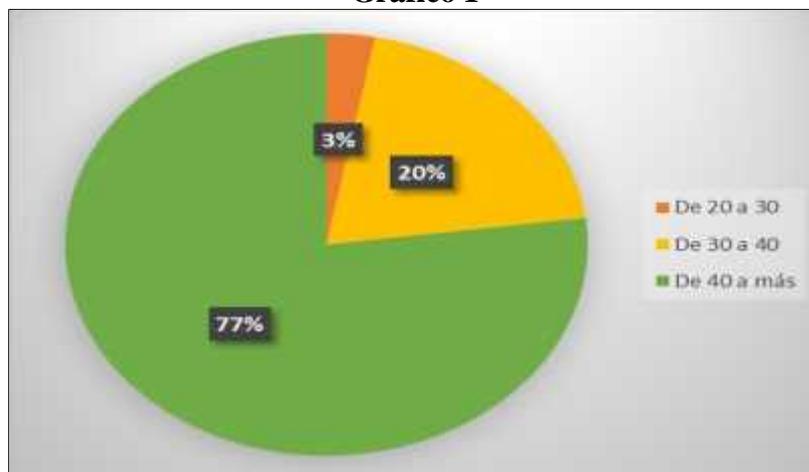


Gráfico 1: Distribución porcentual de la edad de los propietarios, gerentes y/o representantes legales

Fuente: Tabla 1

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 1: Las edades de los propietarios de las empresas en investigación, fluctúan entre 20 a más de 40 años. Siendo el 3% de 20 a 30, el 20% de 30 a 40 años y el 77% con más de 40 años.

Tabla 2

2. Sexo los propietarios, gerentes y/o representantes legales.

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Masculino	13	43%
b) Femenino	17	57%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 2

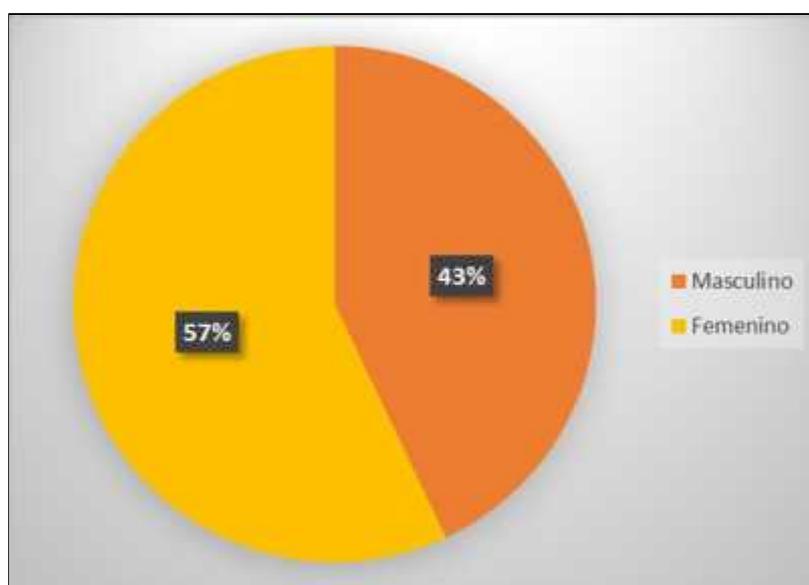


Gráfico 2: Distribución porcentual del sexo de los propietarios, gerentes y/o representantes legales
Fuente: Tabla 2

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 2: Sexo de los propietarios de las empresas en investigación, el 43% son de sexo masculino y el 57% femenino.

Tabla 3

3. Grado de Instrucción los propietarios, gerentes y/o representantes legales

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Primaria	0	0%
b) Secundaria	5	17%
c) Técnica	0	0%
d) Superior	25	83%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 3

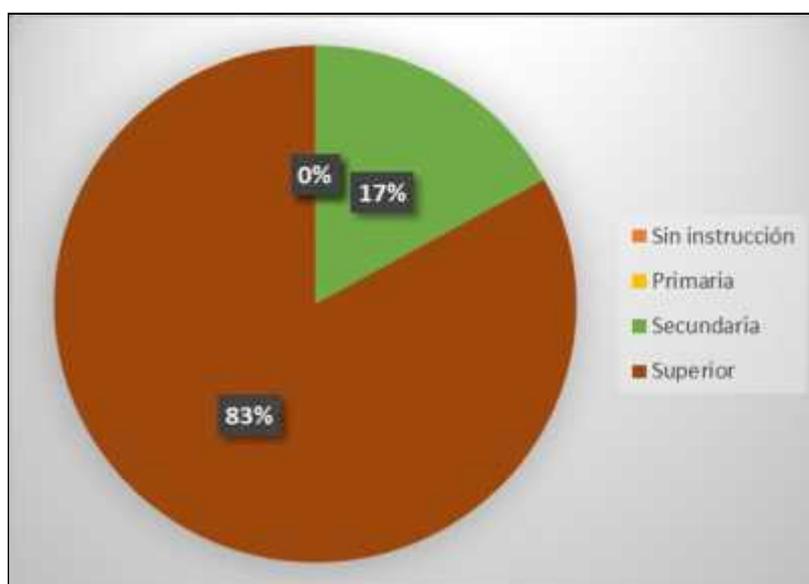


Gráfico 3: Distribución porcentual del grado de instrucción de los propietarios, gerentes y/o representantes legales.

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 3: Grado de Instrucción de los propietarios de las empresas en investigación, el 17% de ellos tiene estudios secundarios y el 83% estudios superiores.

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Describir las principales características de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

Tabla 4

4. Años de constitución de la empresa

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) De tres a cinco años	12	40%
b) De seis a diez años	8	27%
c) Más de diez años	10	33%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 4

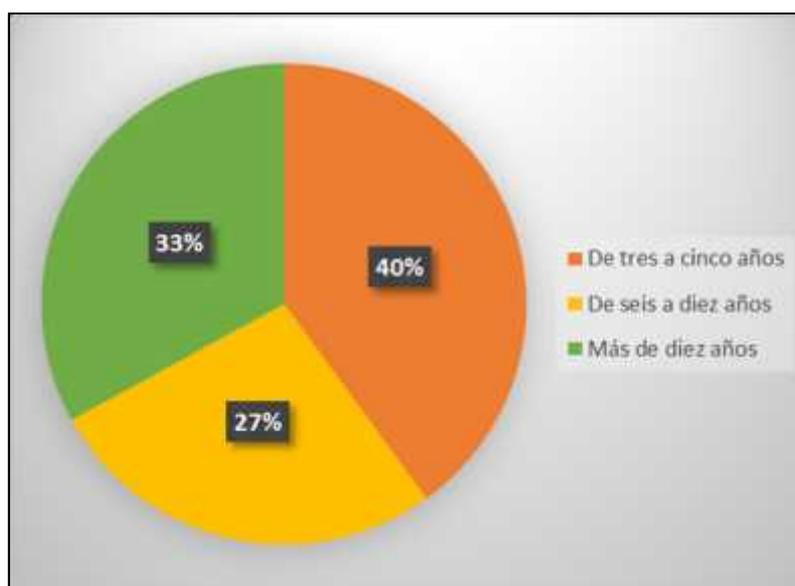


Gráfico 4: Distribución porcentual de los años de constitución de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 4: Años de constitución de las empresas en investigación, el 40% de las empresas en investigación tienen de tres a cinco años, el 27% de seis a diez años y el 33% más de diez años.

Tabla 5

5. Número de personas que laboran en la empresa

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) 4 a 7	15	50%
b) 8 a 12	11	37%
c) Más de 12	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 5

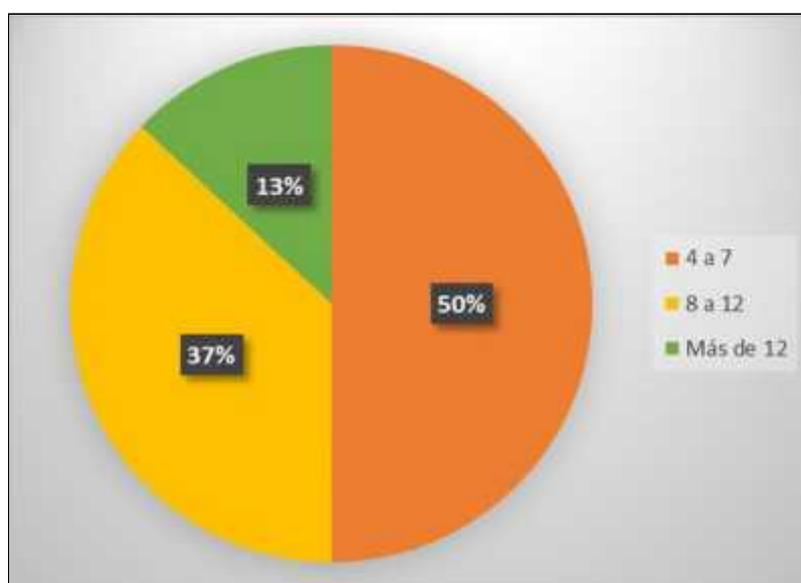


Gráfico 5: Distribución porcentual del número de trabajadores de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 5

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 5: Números de trabajadores de las empresas en investigación, el 50% de las empresas en investigación tienen entre 4 a 7 trabajadores, el 37% entre 8 a 12 trabajadores y el 13% más de 12 trabajadores.

Tabla 6

6. Si la empresa lleva contabilidad

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	26	87%
b) No	04	13%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 6

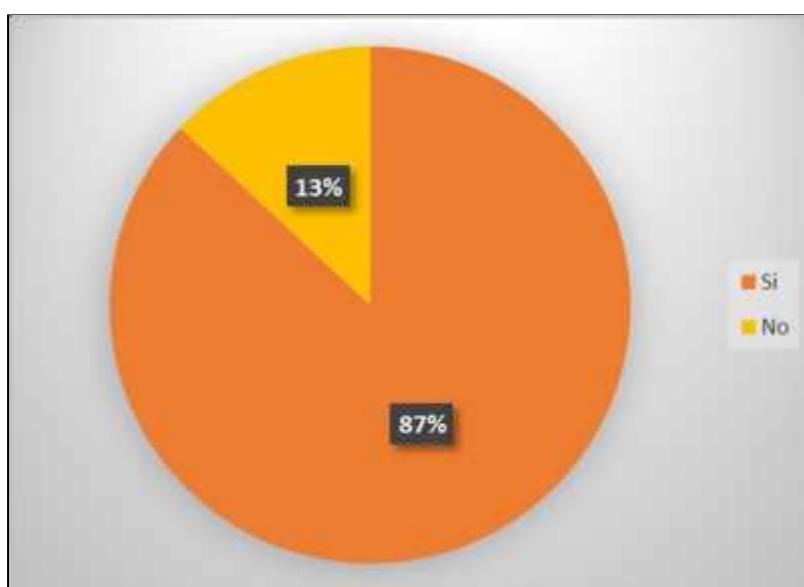


Gráfico 6: Distribución porcentual del llevado de contabilidad de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 6: El 87% de las empresas en investigación llevan contabilidad y el 13% no.

Tabla 7

7. Del asesor profesional de la empresa

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Contador	26	87%
b) Administrador	04	13%
c) Otro profesional	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 7

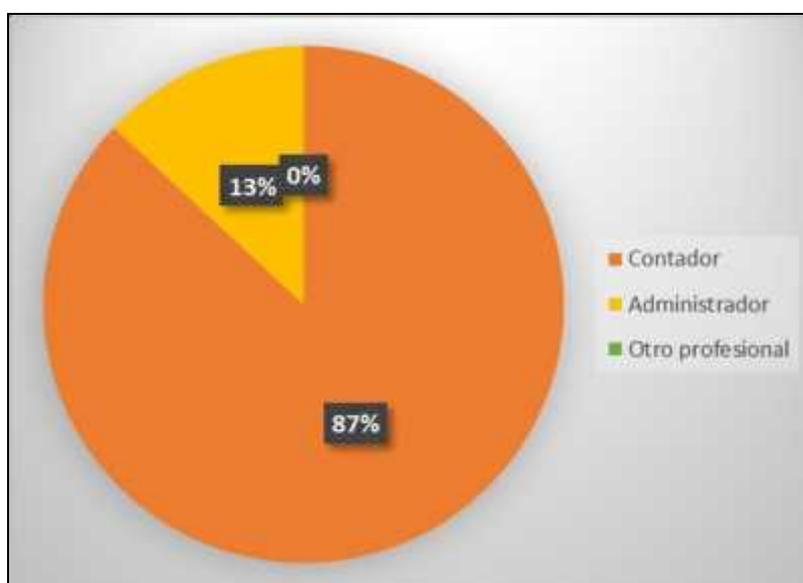


Gráfico 7: Distribución porcentual del asesoramiento profesional de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 7: Asesoramiento profesional de las empresas en investigación, el 87% son asesorados por un contador y el 13% por un administrador.

Tabla 8

8. Del conocimiento de los objetivos de su empresa

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 8

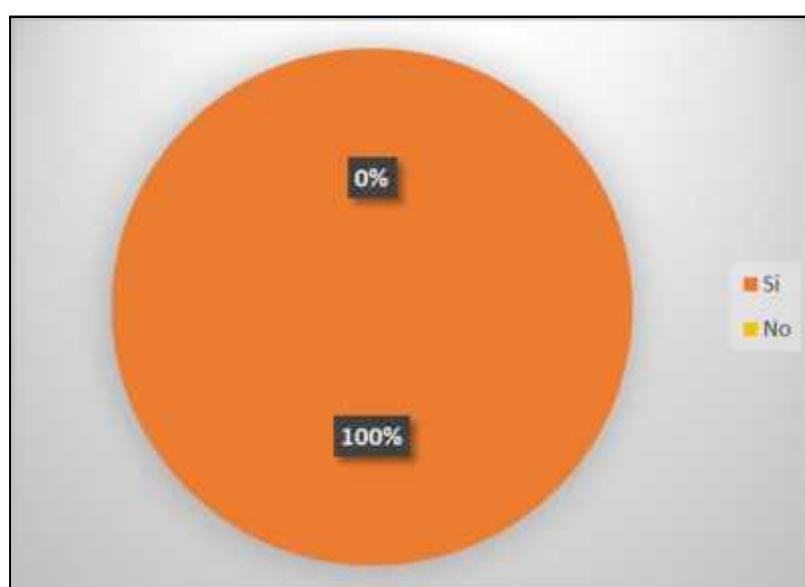


Gráfico 8: Distribución porcentual del conocimiento de objetivos por parte de los propietarios de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 8: Conocimiento de objetivos de las empresas en investigación, por parte de los propietarios, el 100% de ellos conocen su objetivo.

Tabla 9

9. Del conocimiento y experiencia del personal

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 9

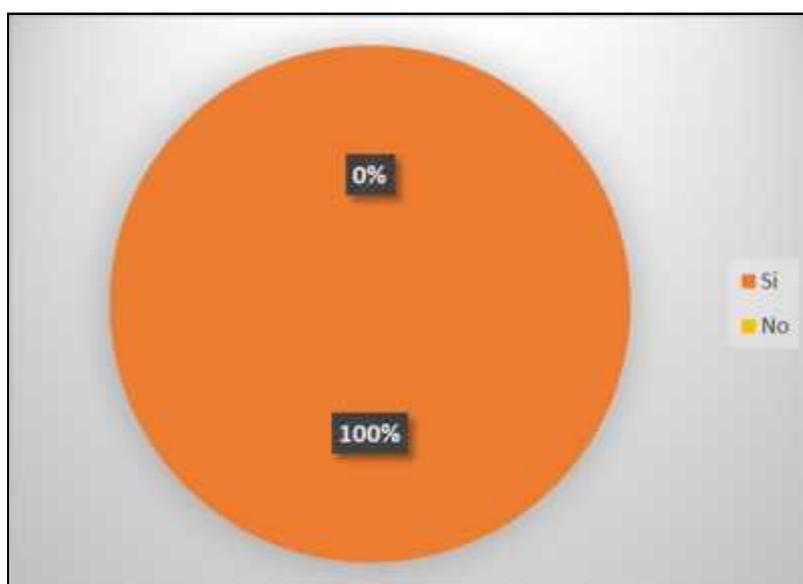


Gráfico 9: Distribución porcentual del personal con conocimiento y experiencia adecuada de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 9: Del personal con conocimiento y experiencia adecuada de las empresas en investigación, el 100% tiene experiencia.

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Determinar los mecanismos de Control interno administrativo de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

Tabla 10

10. De la existencia de las normas de control interno en la empresa

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 10

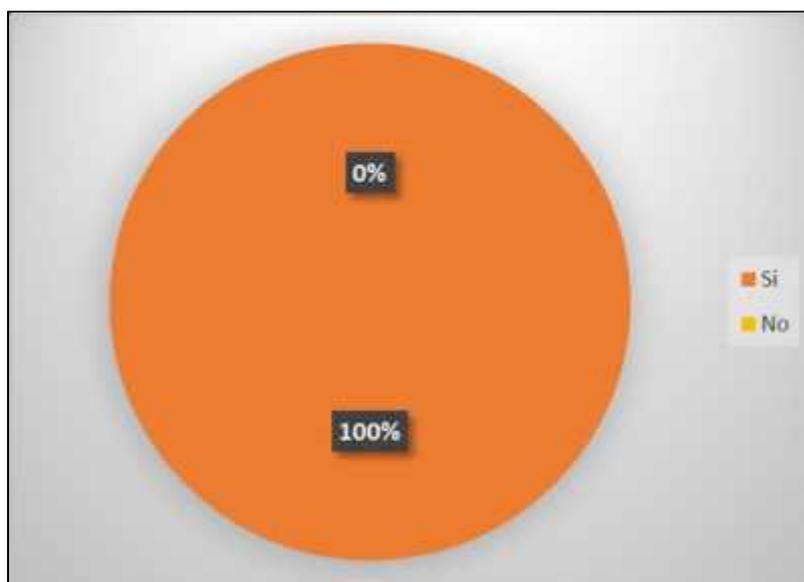


Gráfico 10: Distribución porcentual de la existencia de normas de control interno en las empresas investigadas

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 10. El 100% de las empresas en investigación, cuentan con normas de control interno.

Tabla 11

11. De la existencia de un manual de funciones que oriente las actividades del personal

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	27	10%
b) No	3	90%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 11

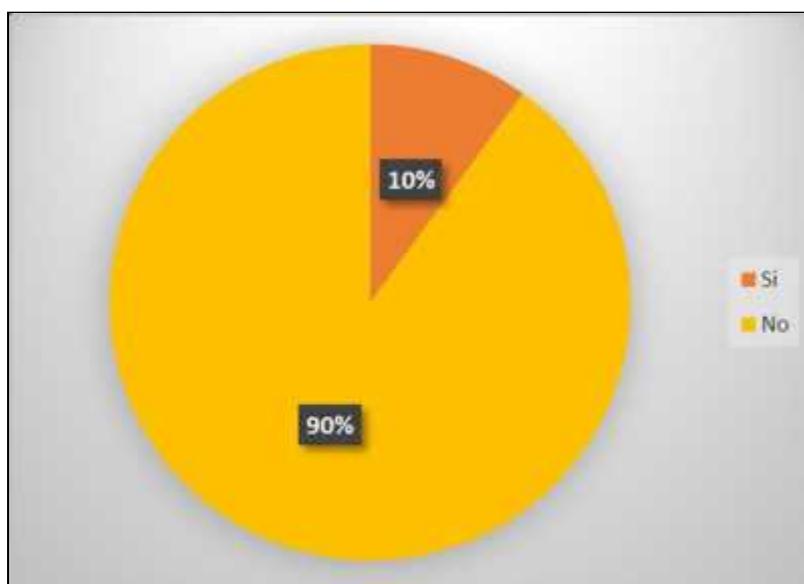


Gráfico 11: Distribución porcentual de la existencia de manual de funciones que orienten las actividades del personal de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 11: El 10% de las empresas en investigación cuentan con manual de funciones que orientan las actividades del personal y el 90% no.

Tabla 12

12. Si el uso del local es exclusivo para el negocio

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	20	67%
b) No	10	33%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 12

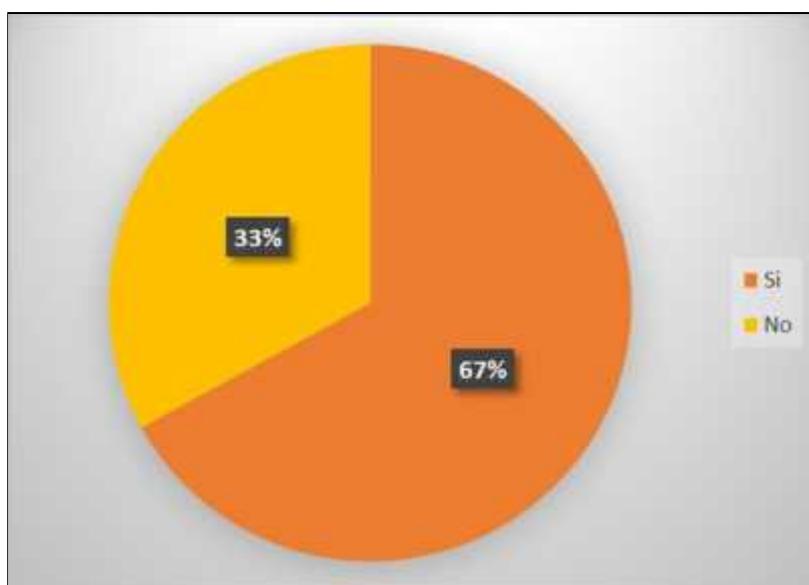


Gráfico 12: Distribución porcentual sobre el uso exclusivo del local para las empresas de investigación.

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 12: El 67% de las empresas en investigación su local es de uso exclusivo para el negocio, y el 33% de ellas, no.

Tabla 13

13. Si los insumos son almacenados en un ambiente adecuado

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 13

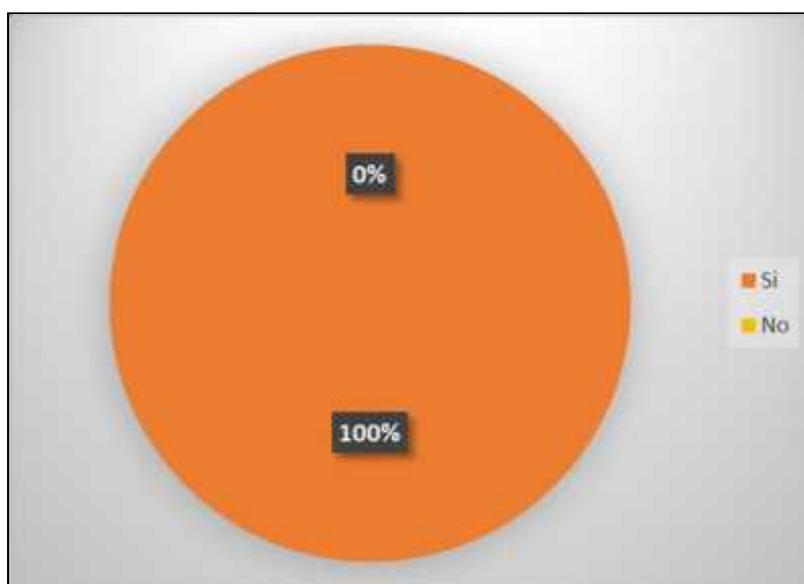


Gráfico 13: Distribución porcentual de los insumos almacenados en un ambiente adecuado, de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 13: El 100% de las empresas en investigación almacenan sus insumos en un ambiente adecuado.

Tabla 14

14. Suficiente espacio en su cocina permitiendo realizar limpieza necesaria y cocinar con higiene.

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 14

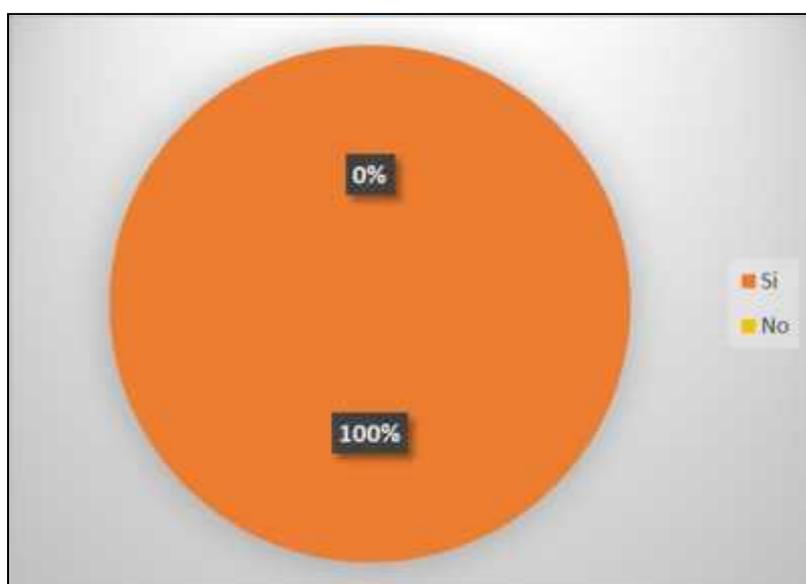


Gráfico 14: Distribución porcentual del suficiente espacio en su cocina permitiendo realizar limpieza necesaria y cocinar con higiene, de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 14

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 14: El 100% de las empresas en investigación mantienen suficiente espacio en su cocina que les permite realizar la limpieza necesaria y cocinar con higiene.

Tabla 15

15. Si el ambiente de la empresa y sus muebles, se conservan limpios y en buen estado de conservación

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 15

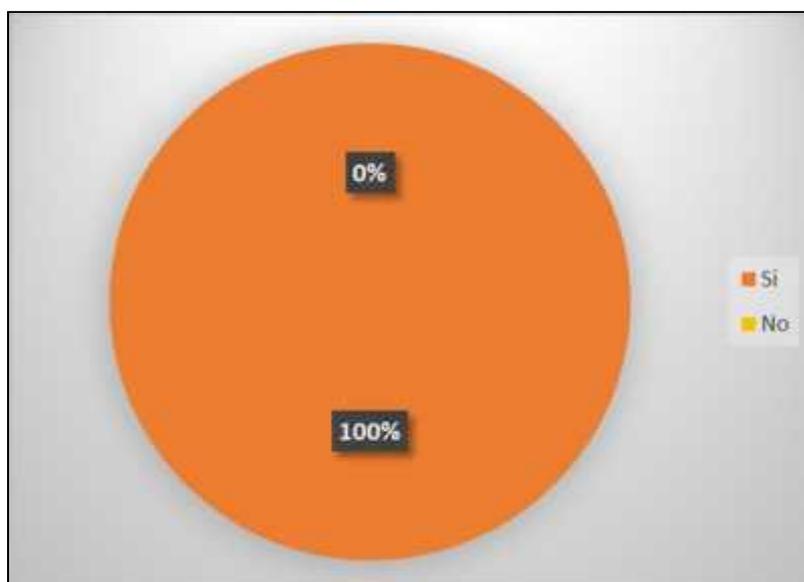


Gráfico 15: Distribución porcentual si ambiente de su comedor y sus muebles se conservan limpios y en buen estado, de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 15

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 15: El 100% de las empresas en investigación gozan de un ambiente de comedor y muebles limpios y en buen estado.

Tabla 16

16. De los servicios higiénicos para el personal y comensales, si se encuentra en ubicación adecuada, conservación, funcionamiento y limpieza

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 16

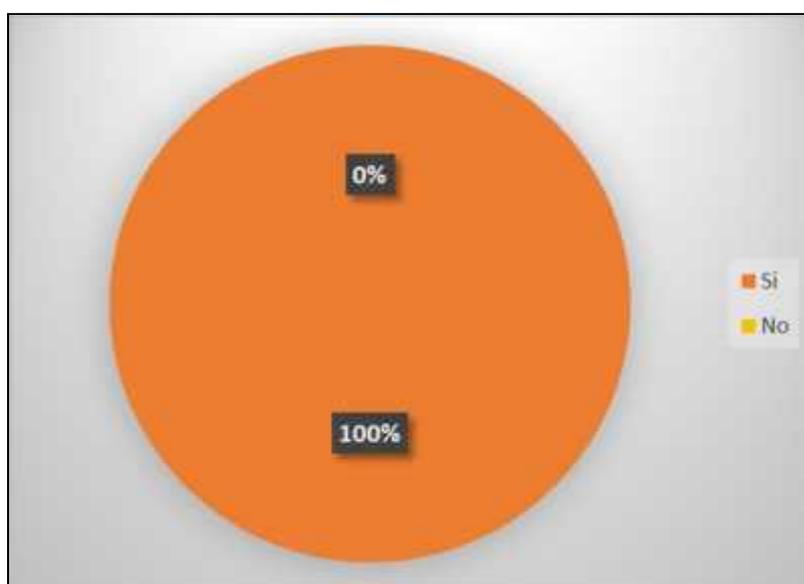


Gráfico 16: Distribución porcentual de la existencia de servicios higiénicos para el personal y comensales en ubicación adecuada, conservación, funcionamiento y limpieza, de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 16

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 16: El 100% de las empresas en investigación, cuentan con sus servicios higiénicos para el personal y comensales, en una correcta ubicación, conservación, funcionamiento y limpieza.

Tabla 17

17. De contar con agua potable para el servicio

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 17

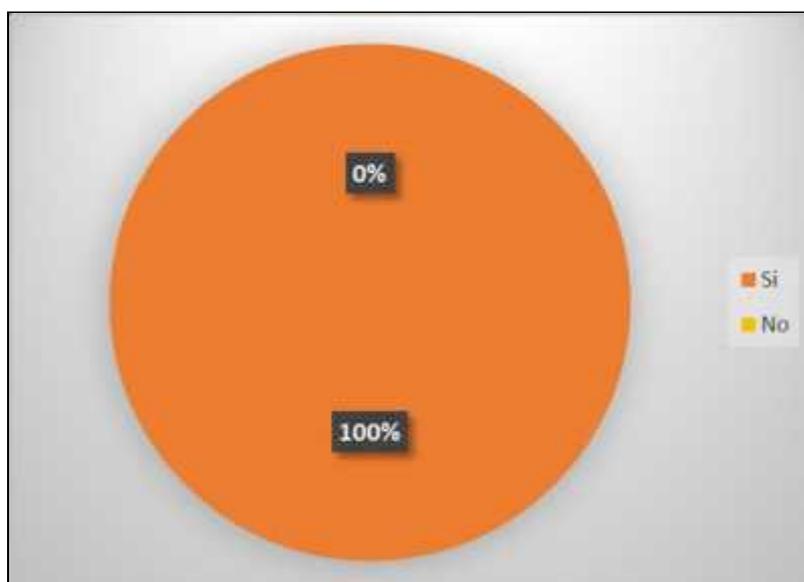


Gráfico 17: Distribución porcentual de contar con agua potable para el servicio de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 17

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 17: El 100% de las empresas en investigación, cuentan con agua potable para el servicio.

Tabla 18

18. Si la vajilla, cubiertos y utensilios se encuentran en buen estado de conservación, limpio y seco

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 18

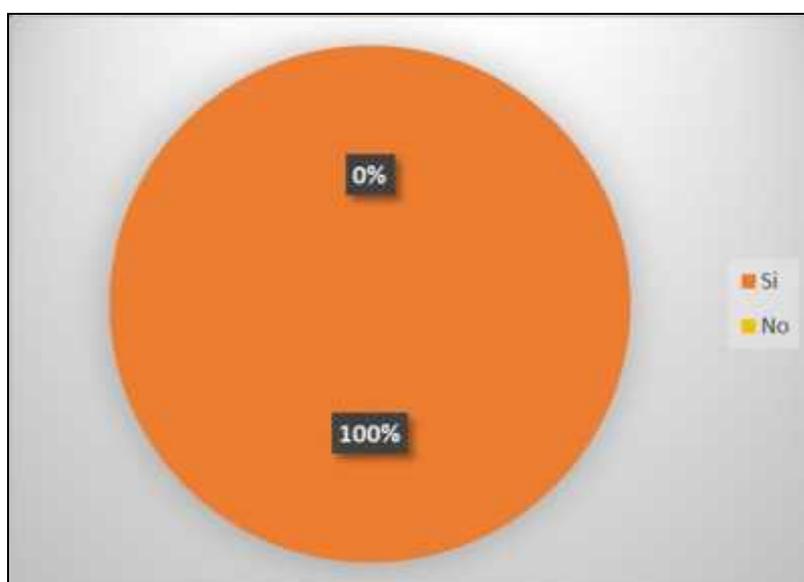


Gráfico 18: Distribución porcentual si la vajilla, cubiertos y utensilios se encuentran en buen estado de conservación, limpio y seco de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 18

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 18: El 100% de las empresas en investigación, tienen su vajilla, cubiertos y utensilios en buen estado de conservación, limpio y seco.

Tabla 19

19. Existencia de procedimientos y control de proporción para la preparación adecuada de los alimentos

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 19

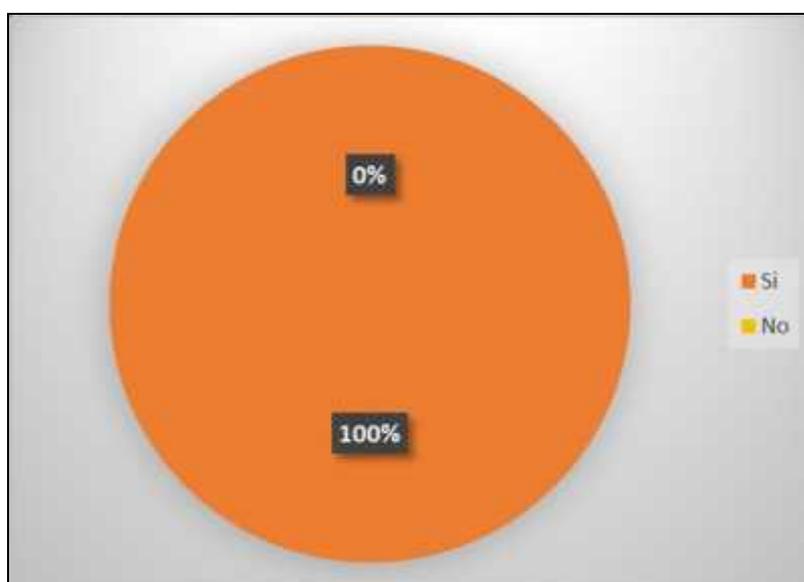


Gráfico 19: Distribución porcentual de la existencia de flujo de preparación adecuada para sus alimentos de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 19

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 19: El 100% de las empresas en investigación, cuentan con procedimientos para la preparación adecuada de los alimentos.

Tabla 20

20. Del personal con uniforme completo y limpio

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 20

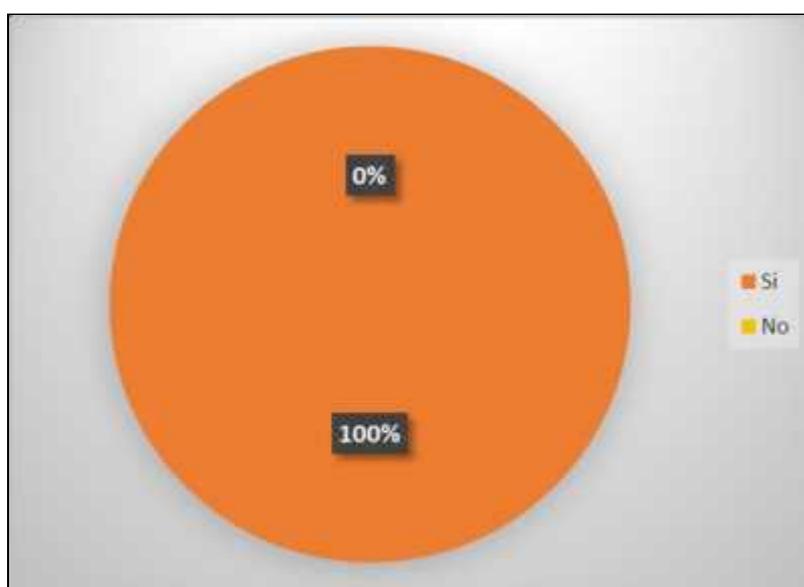


Gráfico 20: Distribución porcentual del personal con uniforme completo y limpio de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 20

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 20: El 100% de las empresas en investigación, su personal cuenta con uniforme completo y limpio.

Tabla 21

21. Respecto a medidas de seguridad, de contar con extintores operativos y vigentes y señalización contra sismos

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	28	93%
b) No	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 21

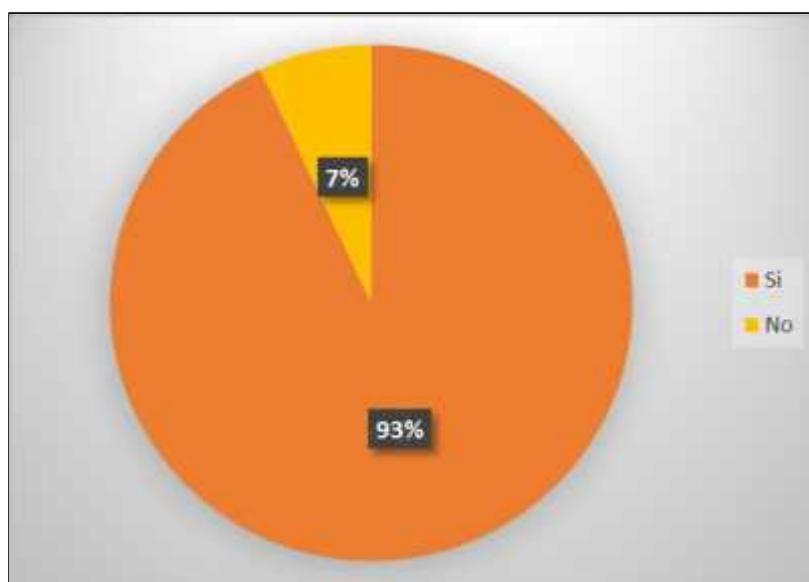


Gráfico 21: Distribución porcentual de las medidas de seguridad, de contar con extintores operativos vigentes y señalización contra sismos, de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 21

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 21: El 93% de las empresas en investigación, cuentan con extintores operativos vigentes y señalización contra sismos, y el 7% no.

Tabla 22

22. Botiquín de primeros auxilios operativo

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 22

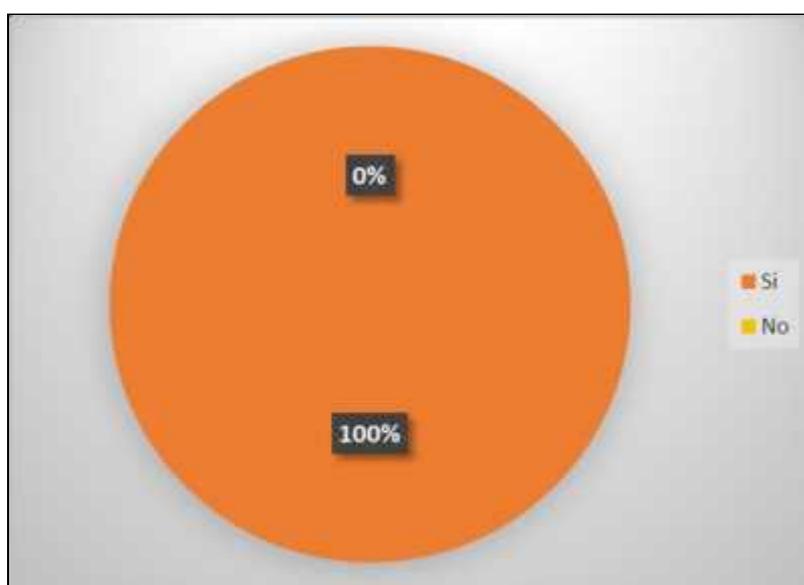


Gráfico 22: Distribución porcentual del botiquín de primeros auxilios operativo, de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 22

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 22: El 100% de las empresas en investigación, cuentan con botiquín de primeros auxilios operativo.

Tabla 23

23. De evaluaciones en la calidad del servicio ofrecido

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 23

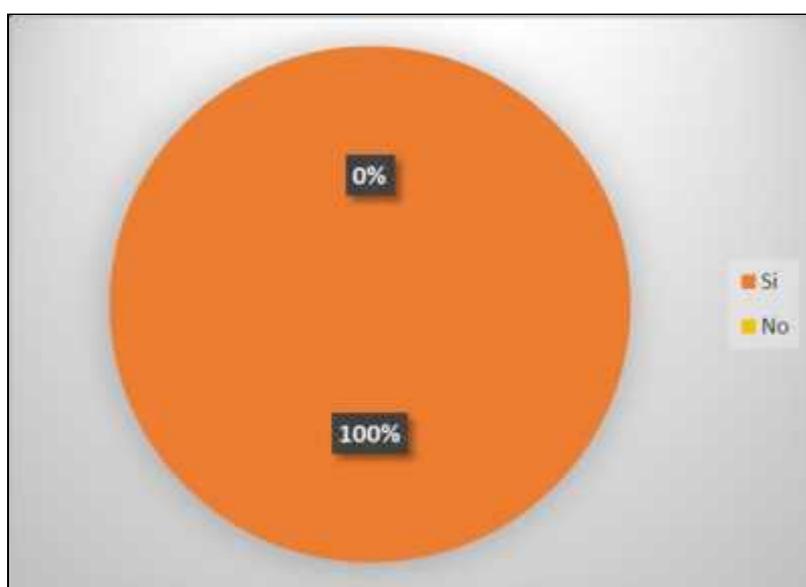


Gráfico 23: Distribución porcentual de evaluaciones a la calidad del servicio ofrecido, de las empresas en investigación.
Fuente: Tabla 23

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 23: El 100% de las empresas en investigación, evalúan la calidad del servicio ofrecido.

Tabla 24

24. De comparar los productos facturados con las existencias físicas e inventarios de almacén y bares.

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	14	47%
b) No	16	53%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 24

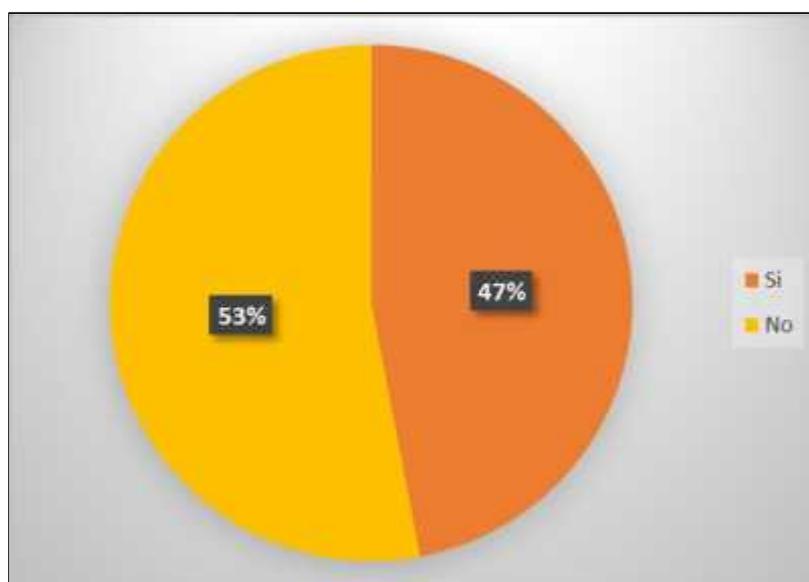


Gráfico 24: Distribución porcentual de comparar los productos facturados con las existencias físicas e inventarios de almacén y bares, de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 24

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 24: El 47% de las empresas en investigación comparan los productos facturados con las existencias físicas e inventarios de almacén y bares, y el 53% no lo hace.

Tabla 25

25. De realizar a diario cierres de inventario.

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	22	73%
b) No	8	27%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 25

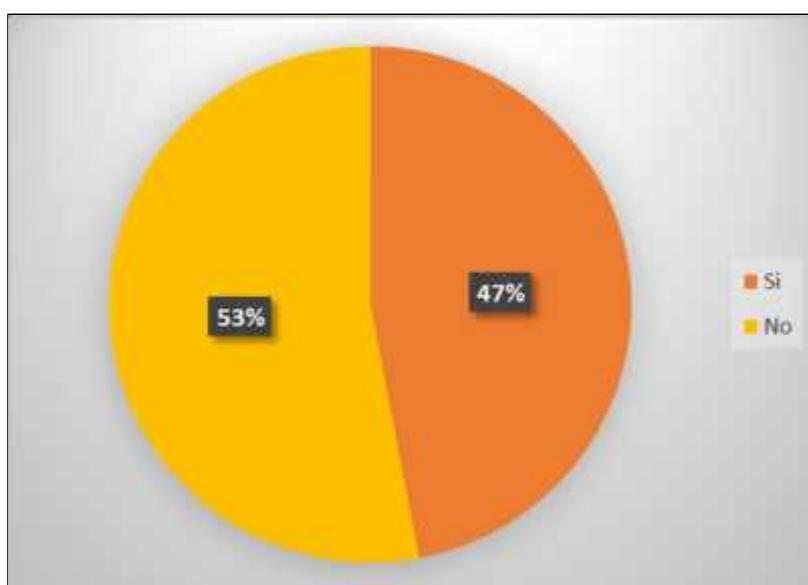


Gráfico 25: Distribución porcentual de realizar a diario cierres de inventario, de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 25

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 25: El 73% de las empresas en investigación realizan a diario cierre de inventario y el 27% no lo realizan

Tabla 26

26. Del activo fijo inventariado en sus registros contables.

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	26	87%
b) No	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 26

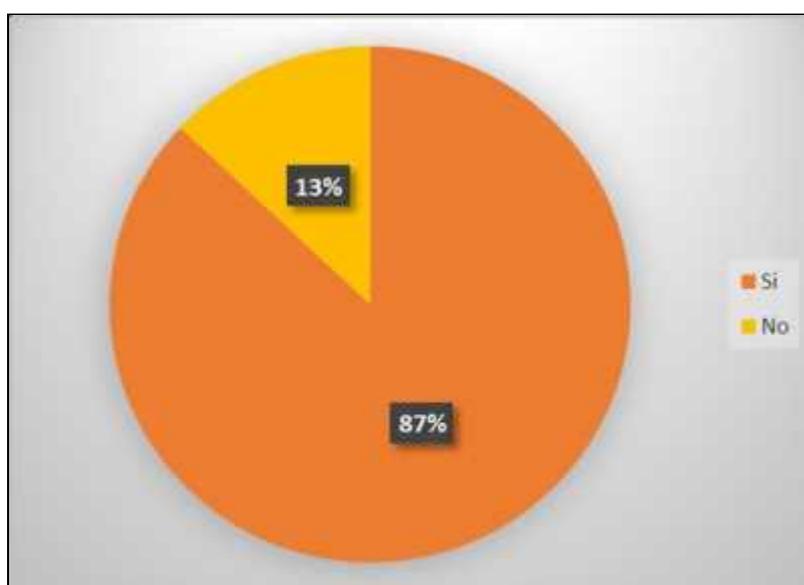


Gráfico 26: Distribución porcentual del activo fijo inventariado en sus registros contables, de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 26

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 26: El 87% de las empresas en investigación tienen su activo fijo inventariado en sus registros contables, mientras que el 13% no.

Tabla 27

27. De supervisar las compras que realizan para su negocio.

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 27

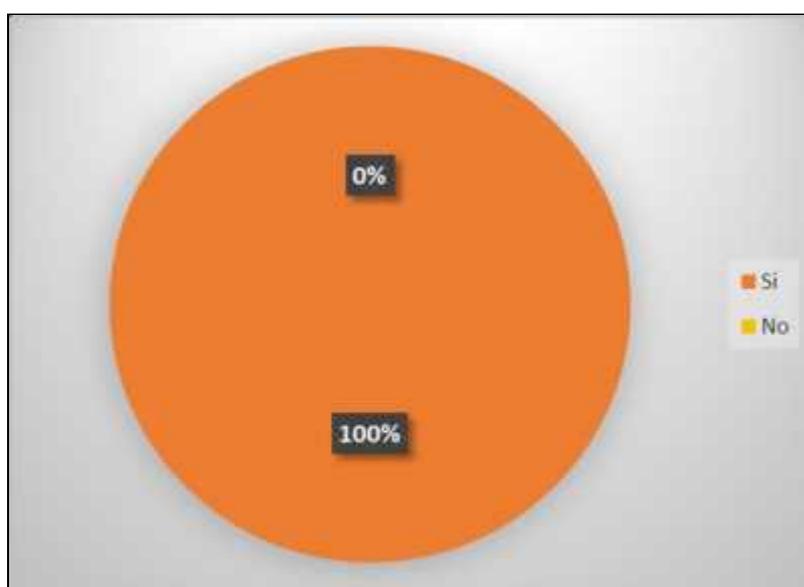


Gráfico 27: Distribución porcentual de supervisar las compras que realizan para su negocio, de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 27

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 27: El 100% de las empresas en investigación, los propietarios, gerentes y/o representantes legales supervisan las compras que realizan para su negocio.

Tabla 28

28. De tener la certeza que todo producto que sale a las mesas es debidamente facturado y cobrado.

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 28

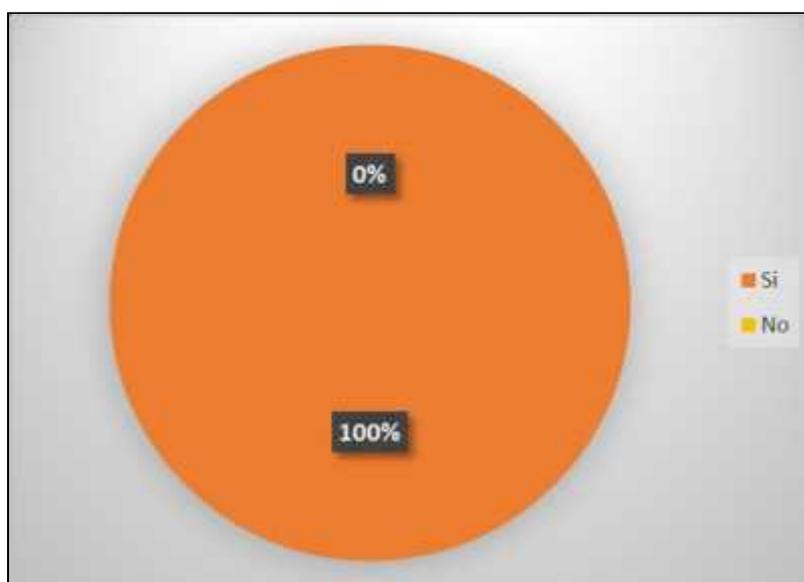


Gráfico 28: Distribución porcentual de tener la certeza que todo producto que sale a las mesas es debidamente facturado y cobrado, de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 28

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 28: El 100% de las empresas en investigación, los propietarios, gerentes y/o representantes legales tienen la certeza de que todo producto que sale a las mesas es debidamente facturado y cobrado.

Tabla 29

29. De la existencia de formatos en el área de caja que permita trabajar con orden en las operaciones.

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 29

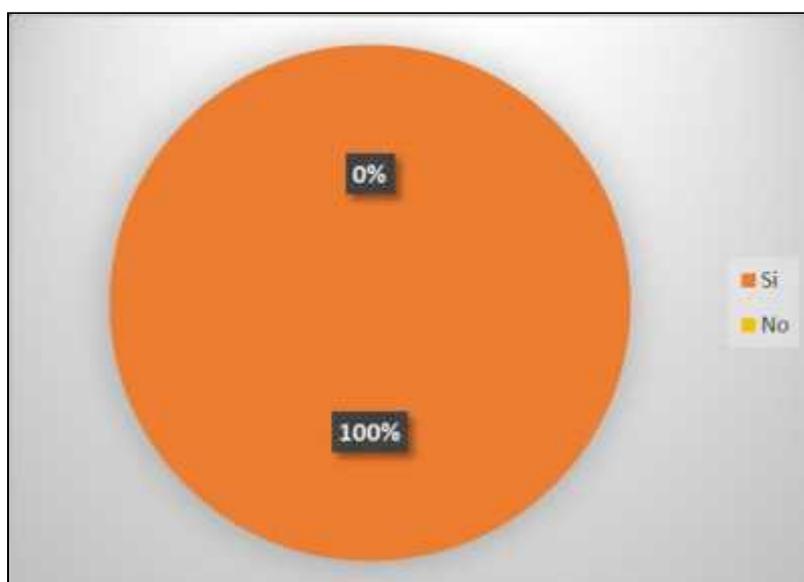


Gráfico 29: Distribución porcentual de la existencia de algún formato en el área de caja que permita trabajar con orden en las operaciones, de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 29

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 29: En el 100% de las empresas en investigación cuentan con algún formato en el área de caja que permita trabajar con orden en las operaciones.

Tabla 30

30. Si las operaciones contables son sustentadas con comprobantes de pago

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 30

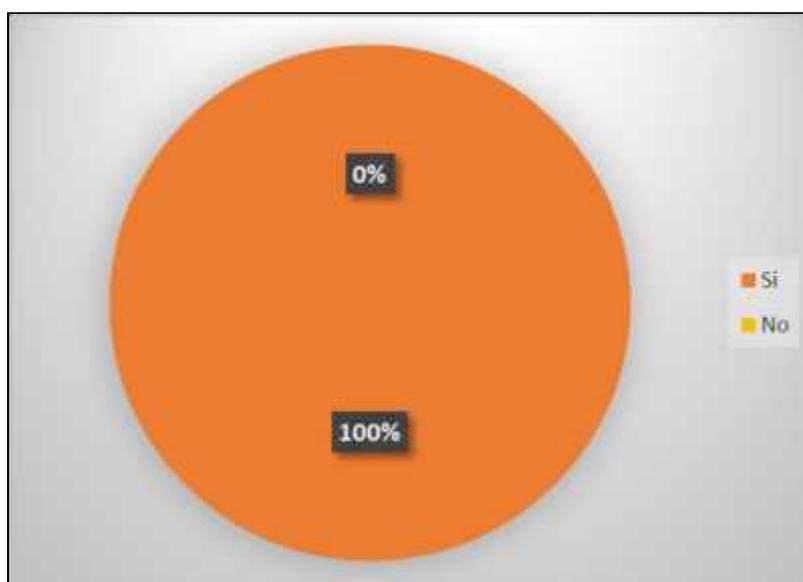


Gráfico 30: Distribución porcentual de las operaciones contables sustentadas con comprobantes de pago, de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 30

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 30: El 100% de las empresas en investigación, sustentan sus operaciones contables con comprobantes de pago.

Tabla 31

31. De realizar depósitos de los ingresos diarios a una cuenta bancaria de la empresa

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	15	50%
b) No	15	50%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 31

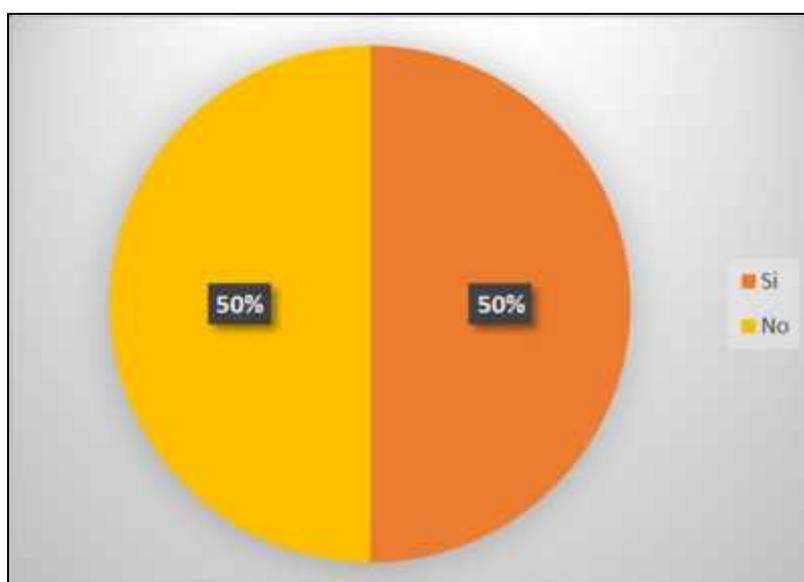


Gráfico 31: Distribución porcentual de realizar depósitos de los ingresos diarios a una cuenta bancaria de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 31

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 31: El 50% de las empresas en investigación, realizan depósitos de los ingresos diarios a una cuenta bancaria, mientras el otro 50% no lo hace.

Tabla 32

32. De realizar los pagos a sus proveedores y/o servicios en: efectivo, cheque o transferencias

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Efectivo	23	77%
b) Cheque	0	0%
c) Transferencias	7	23%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 32

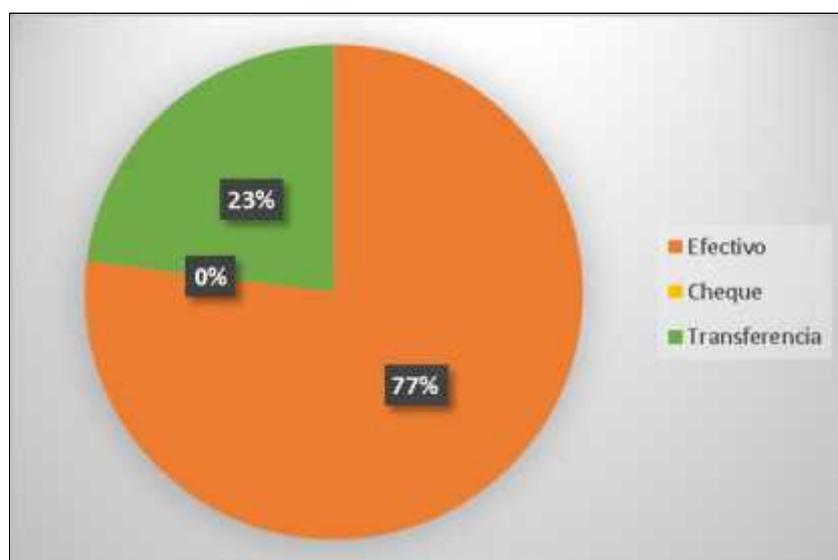


Gráfico 32: Distribución porcentual de la modalidad en realizar los pagos a sus proveedores y/o servicios de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 32

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 32: El 77% de las empresas en investigación realizan los pagos a sus proveedores y/o servicios en efectivo, el 23% mediante transferencia y ninguna de las empresas hace uso de cheques.

Tabla 33

33. De contar con autorización y licencia de funcionamiento vigente

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 33

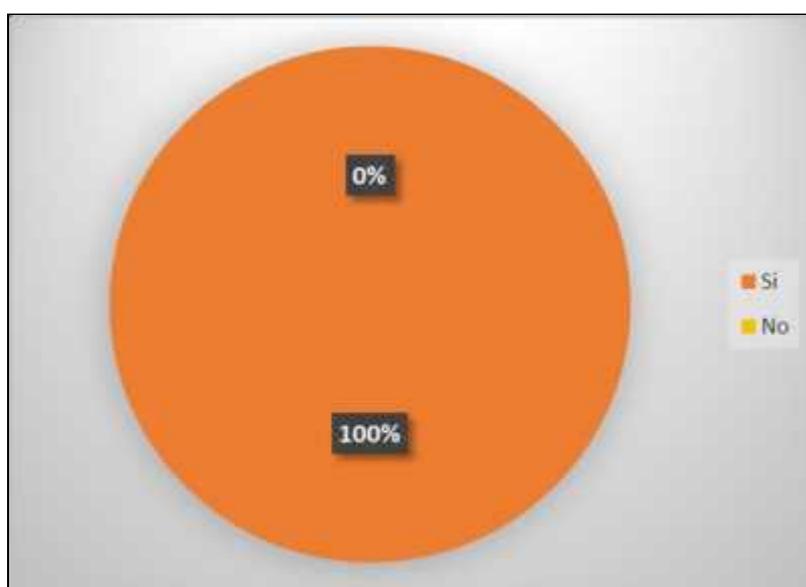


Gráfico 33: Distribución porcentual de contar con autorización y licencia de funcionamiento, de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 33

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 33: El 100% de las empresas en investigación, cuentan con autorización y licencia de funcionamiento vigente.

Tabla 34

34. De tomar medidas preventivas para contratar al personal

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 34

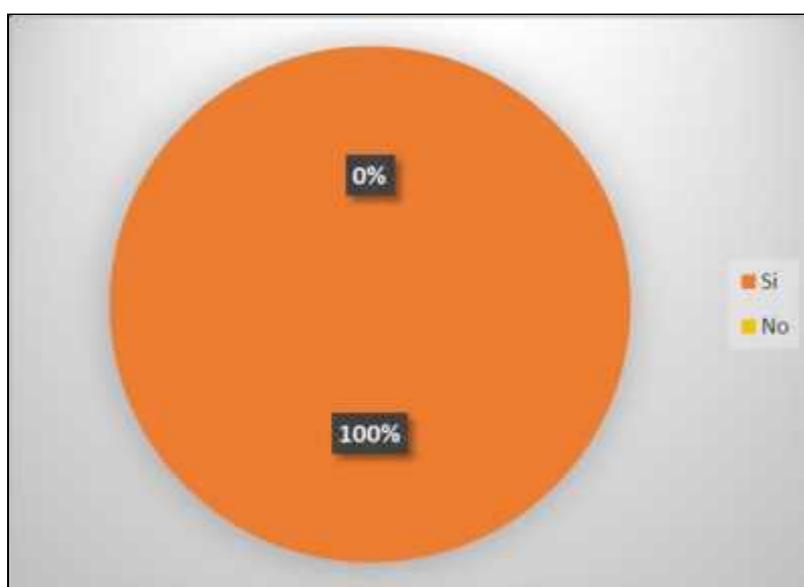


Gráfico 34: Distribución porcentual de tomar medidas preventivas al contratar al personal, de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 34

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 33: El 100% de las empresas en investigación toman medidas preventivas al momento de contratar personal.

Tabla 35

35. Si los trabajadores se encuentran registrados en el Ministerio de Trabajo (MTPE)

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	3	10%
b) No	4	13%
c) Algunos	23	77%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 35

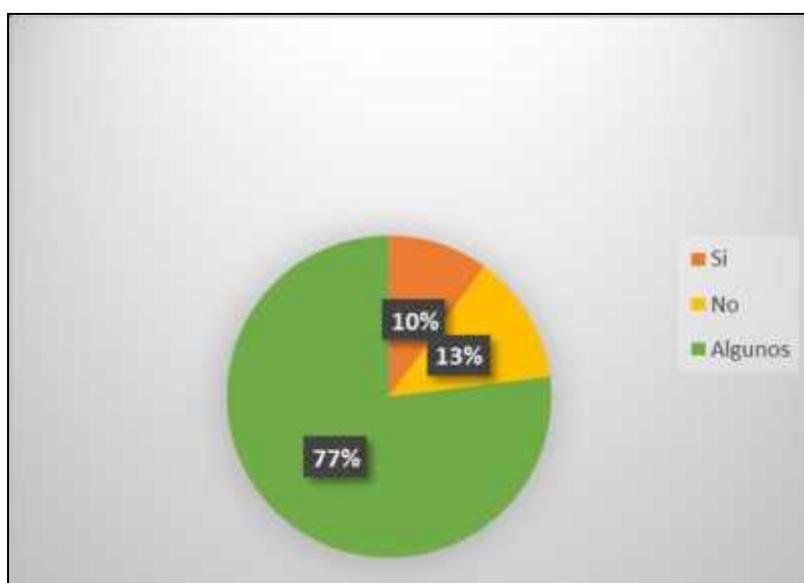


Gráfico 35: Distribución porcentual si los trabajadores son registrados en el Ministerio de Trabajo (MTPE), de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 35

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 35: El 10% de las empresas en investigación cuentan con su personal registrado en el Ministerio de Trabajo (MTPE), el 13% no, y el 77% tiene registrados algunos de ellos.

Tabla 36

36. Si los trabajadores gozan de los beneficios sociales de Ley

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	2	7%
b) No	3	10%
c) Algunos	25	83%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 36

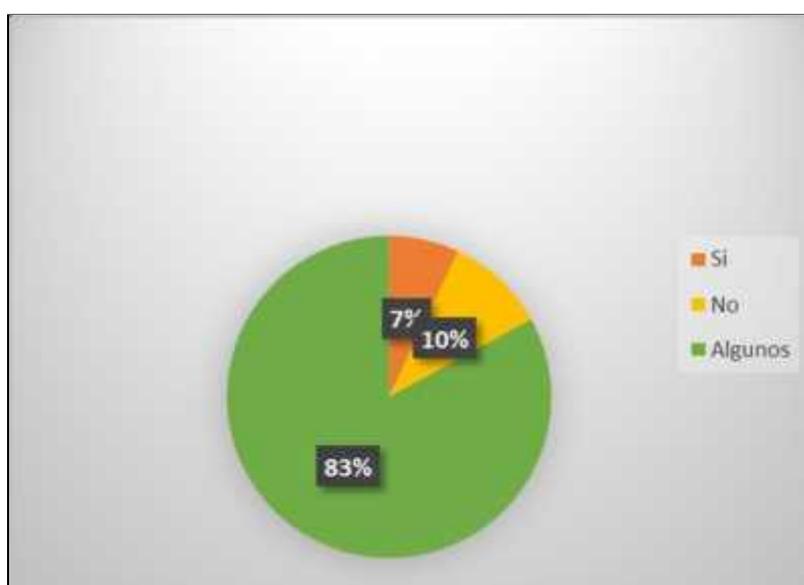


Gráfico 36: Distribución porcentual si los trabajadores gozan de los beneficios de ley, de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 36

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 36: El 7% de las empresas en investigación cumplen con el pago de los beneficios sociales de ley a sus trabajadores, el 10% no, y el 83% a algunos de ellos.

Tabla 37

37. Si se cancela a tiempo las remuneraciones al personal

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 37

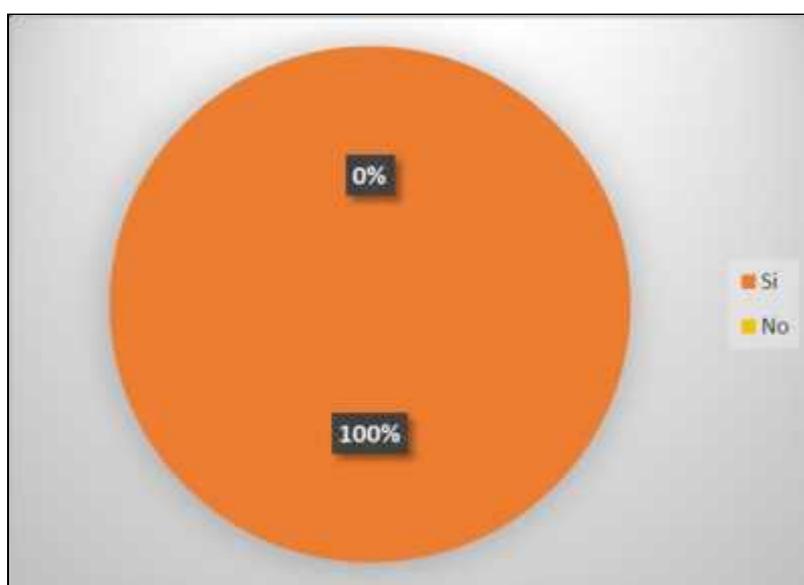


Gráfico 37: Distribución porcentual si se cancela a tiempo las remuneraciones al personal, de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 37

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 37: El 100% de las empresas en investigación, cancelan a tiempo las remuneraciones al su personal.

Tabla 38

38. De cancelar las remuneraciones al personal en: efectivo, cheque o transferencias

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Efectivo	23	77%
b) Cheque	0	0%
c) Transferencias	7	23%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 38

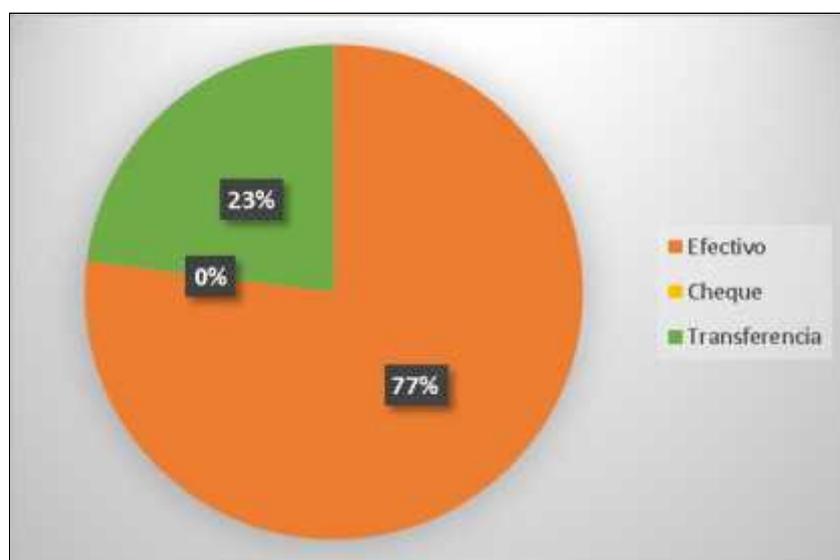


Gráfico 38: Distribución porcentual de la modalidad en realizar los pagos al personal de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 38

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 38: El 77% de las empresas en investigación cancelan las remuneraciones a su personal en efectivo, el 23% mediante transferencia y ninguna de las empresas hace uso de cheques.

Tabla 39

39. Si se encuentra al día en sus declaraciones y pagos de los tributos de la empresa

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 39

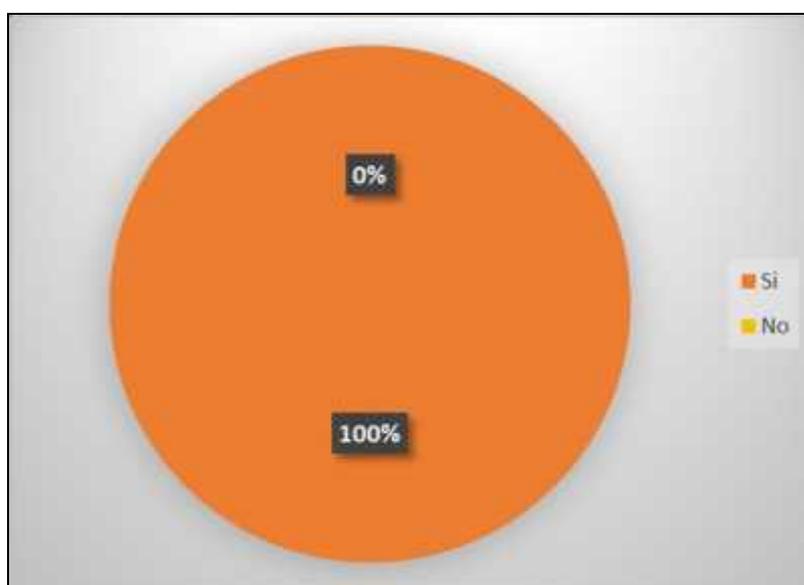


Gráfico 39: Distribución porcentual si se encuentra al día en sus declaraciones y pagos de los tributos de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 39

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 39: El 100% de las empresas en investigación, se encuentran al día en sus declaraciones y pagos de los tributos.

Tabla 40

40. De sanciones por SUNAT en alguna oportunidad

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	5	17%
b) No	25	83%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

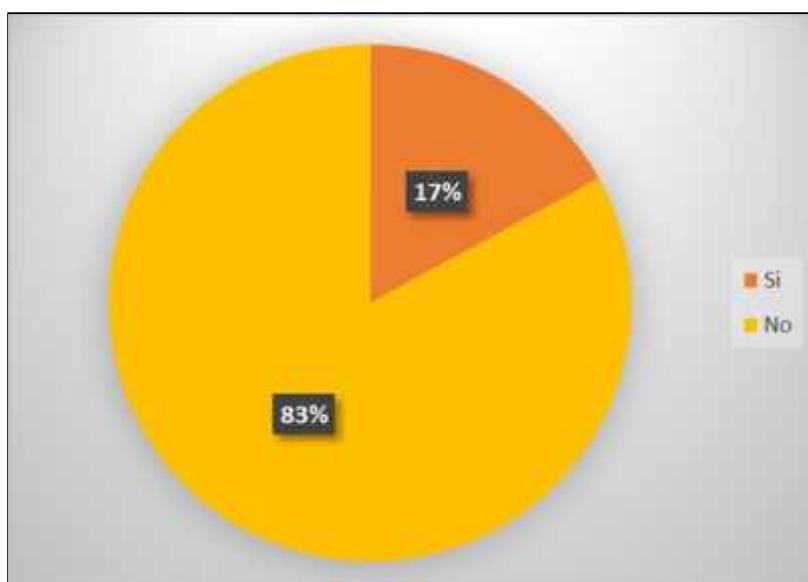


Gráfico 40: Distribución porcentual de sanciones por SUNAT en alguna oportunidad, de las empresas en investigación.
Fuente: Tabla 40

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 40: El 17% de las empresas en investigación fueron sancionadas por SUNAT y el 83% no.

4.1.4 Respecto al objetivo específico 4

Determinar el Impacto en los resultados de gestión de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

Tabla 41

41. Si los mecanismos de control interno favorecen la administración de su negocio

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 41

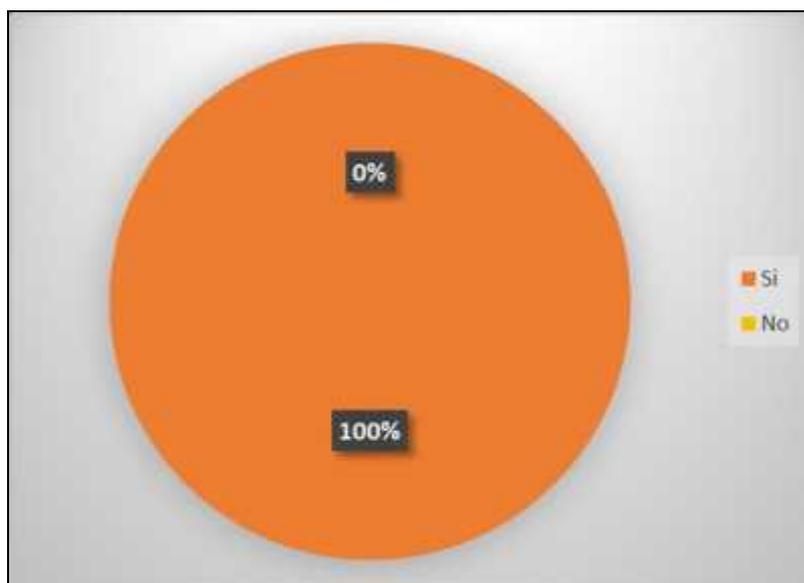


Gráfico 41: Distribución porcentual si los mecanismos de control interno favorecen la administración de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 41

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 41: El 100% de las empresas en investigación, consideran que el control interno favorece la administración.

Tabla 42
42. Si los mecanismos de control interno coadyuvaron al cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 42

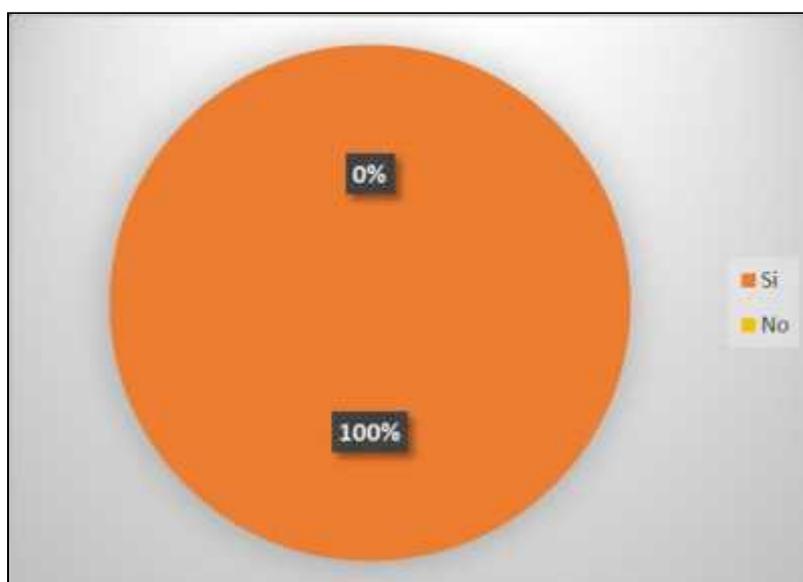


Gráfico 42: Distribución porcentual si los mecanismos de control interno coadyuvaron al cumplimiento de las metas y objetivos de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 42

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 42: El 100% de las empresas en investigación, consideran que los mecanismos de control interno coadyuvaron al cumplimiento de las metas y objetivos.

Tabla 43

43. Si la implementación de mecanismos de Control Interno favoreció la gestión de su empresa en el año 2015

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
a) Si	30	100%
b) No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico 43

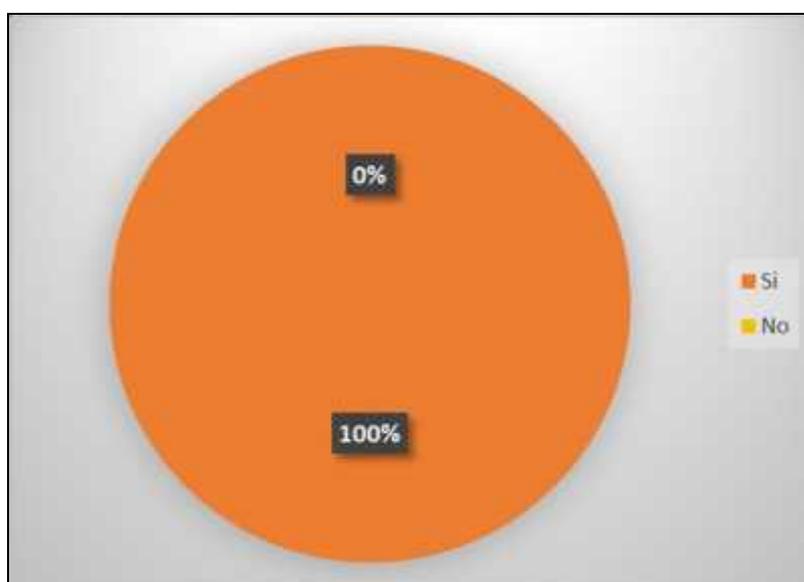


Gráfico 43: Distribución porcentual si la implementación de mecanismos de Control Interno favoreció la gestión en el año 2015, de las empresas en investigación.

Fuente: Tabla 43

Interpretación:

Según la Tabla y Gráfico 43: El 100% de las empresas en investigación, consideran que la implementación de mecanismos de Control Interno favoreció su gestión en el año 2015.



4.2 Análisis de los Resultados

4.2.1 Respecto al Objetivo específico 1

I. De los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

Tabla 1: Las edades de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en investigación, fluctúan entre 20 a más de 40 años. Siendo el 3% de 20 a 30, el 20% de 30 a 40 años y el 77% con más de 40 años. Lo que evidencia que los propietarios de las empresas son mayores de 40 años, con experiencia en el rubro. Coincidiendo con **Ríos (2015)** quien en parte, aseguró que los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco tienen edades entre los 35 a 44 años.

Tabla 2: Sexo de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en investigación, el 43% son de sexo masculino y el 57% femenino. Lo que constata que las mujeres en la sociedad actual son capaces de emprender un negocio y ocupar cargos en las empresas, antes característico de hombres, lo que contrasta la teoría de **Ríos (2015)** quien concluyó que el mayor porcentaje de los representantes legales o gerentes de su estudio, son de sexo masculino.

Tabla 3: Grado de Instrucción de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en investigación, el 17% de ellos tiene estudios secundarios y el 83% estudios superiores. Lo que demuestra que se necesita tener conocimientos suficientes para emprender un negocio y que este sea próspero. Coincidiendo con **Ríos (2015)** quien aseguró que el mayor porcentaje de los representantes legales o gerentes de su investigación, tienen instrucción superior universitaria completa.

4.2.2 Respecto al Objetivo específico 2

II. De las principales características de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

Tabla 4: El 40% de las empresas en investigación tienen de tres a cinco años de constitución, el 27% de seis a diez años y el 33% más de diez años. Lo que certifica que son empresas con años de experiencia en el rubro. Coincidiendo con **Ríos (2015)** quién aseguró que el mayor porcentaje de las empresas en su investigación oscila entre 5 a 7 años de constitución.

Tabla 5: Números de trabajadores de las empresas en investigación, el 50% de las empresas en investigación tienen entre 4 a 7 trabajadores, el 37% entre 8 a 12 trabajadores y el 13% más de 12 trabajadores. Lo que refleja que tienen suficientes trabajadores para el mejor desempeño en sus funciones.

Tabla 6: El 87% de las empresas en investigación llevan contabilidad, y el 13% de ellas, no. Lo que demuestra que necesitan llevar un orden en sus operaciones, tributar ante el estado y tener asesoramiento de un profesional especializado, el otro porcentaje se refiere a que pertenecen al régimen del NUEVO RUS.

Tabla 7: Asesoramiento profesional de las empresas en investigación, el 87% son asesorados por un contador y el 13% por un administrador. Evidenciando que para el tema de tributación de una empresa y control, el profesional contable es el más indicado por sus conocimientos.

En el caso de las empresas que no son asesoradas por un contador, se debe a que los pagos a SUNAT los realiza sin inconveniente el mismo administrador o propietario del negocio, ya que pertenecen al régimen del NUEVO RUS.

Tabla 8: El 100% de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en investigación conocen los objetivos de la empresa, por tanto lo hacen conocer a sus trabajadores para el cumplimiento.

Tabla 9: Del personal con conocimiento y experiencia adecuada de las empresas en investigación, el 100% tiene experiencia. Lo que demuestra que el personal ha sido reclutado con un perfil que se ajuste a las funciones que va a realizar.

4.2.3 Respecto al Objetivo específico 3

III. De los mecanismos de Control interno administrativo de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

Tabla 10: El 100% de las empresas en investigación sostienen que cuentan con normas de control interno de manera informal. Lo que certifica que los empresarios conocen los procedimientos establecidos para los restaurantes, pero no garantiza que se cumplan a cabalidad. Coincidiendo con **Arévalo (2015)** quien en su estudio en los restaurantes carnes y parrillas de la ciudad de Piura, cuentan con normas de control interno, integrados en la realización de sus actividades administrativas, contables, laborales, tributarias las cuales garantizan un óptimo resultado en la gestión.

Tabla 11: El 10% de las empresas en investigación cuentan con manual de funciones que orientan las actividades del personal mientras que el 90% no, transmitiéndolo por medio de comunicación verbal. Lo que evidencia que existe un mínimo porcentaje de empresas que plasman sus políticas en manuales. Coincidiendo con **Cuaspud & Yáñez (2015)** quienes en su investigación concluyeron que no existen normas y políticas internas que sean emitidas por escrito por parte de la gerencia.

Tabla 12: El 67% de las empresas en investigación su local es de uso exclusivo para el negocio, y el 33% de ellas funcionan en domicilios, contraviniendo las normas sanitarias del MINSA

Tabla 13: El 100% de las empresas en investigación almacenan sus insumos en un ambiente adecuado. Lo que demuestra responsabilidad por parte de los propietarios, los productos secos se encuentran protegidos contra el ingreso de roedores, los productos pescados y carnes se guardan refrigerados.

Tabla 14: El 100% de las empresas en investigación mantienen suficiente espacio en su cocina que les permite realizar la limpieza necesaria y cocinar con higiene. Lo que certifica que se realiza limpieza y desinfección del ambiente y superficies.

Tabla 15: El 100% de las empresas en investigación gozan de un ambiente de comedor y muebles limpios y en buen estado. Lo demuestra la buena imagen de los establecimientos, la competitividad es importante. Coincidiendo con **Sánchez (2014)** quien en su investigación afirmó en cuanto al equipamiento e infraestructura los restaurantes cumplen con la mayor parte de estándares, demostrando buenas prácticas. Así también, **Pérez (2014)** quien asegura que la infraestructura interviene visualmente en las decisiones de los clientes, la preparación de un ambiente limpio, creando un vínculo favorable entre la empresa y sus clientes.

Tabla 16: El 100% de las empresas en investigación, cuentan con sus servicios higiénicos para el personal y comensales en adecuada ubicación, conservación, funcionamiento y limpieza. Lo que indica que cuentan con buena infraestructura, teniendo solo un reducido porcentaje de ellos que cuenta con servicio higiénico para comensales minusválidos.

Tabla 17: El 100% de las empresas en investigación, cuentan con agua potable para el servicio. Lo que evidencia que cuentan con suministro permanente y en cantidad suficiente para atender las actividades del negocio.

Tabla 18: El 100% de las empresas en investigación, tienen su vajilla, cubiertos y utensilios en buen estado de conservación, limpio y seco. Lo que demuestra que los equipos y utensilios son de material de fácil limpieza y desinfección, resistente a la corrosión y secado.

Tabla 19: El 100% de las empresas en investigación, cuentan con procedimientos en la preparación adecuada de sus alimentos y controlan la proporción de los productos. Lo que demuestra reducción al máximo de pérdidas, mermas, desperdicios y desapariciones injustificadas de los insumos. Lo que contrasta a **Villagómez (2011)** quien concluyó en su investigación que en la ciudad de Otavalo – Ibarra (Ecuador)

las personas que poseen un restaurante, no cuentan con un manual de procesos para la elaboración de un producto de calidad, causando ingesta en los comensales.

Tabla 20: El 100% de las empresas en investigación, su personal cuenta con uniforme completo y limpio. Lo que demuestra buena capacitación sobre todo conciencia por parte del personal, ya que es indispensable usar ropa protectora que cubra el cuerpo, llevar completamente cubierto el cabello y tener calzado apropiado, sobre todo se debe observar higiene personal.

Tabla 21: El 93% de las empresas en investigación, cuentan con extintores operativos y vigentes y señalización contra sismos, medidas de seguridad y el 7% no. Lo que indica que existe deficiencia en este aspecto ya que los extintores son indispensables y juegan un papel fundamental en el accionar frente a una emergencia por ser muy efectivo y de fácil manipulación, además señalar las zonas de escape y seguridad en caso de emergencia.

Tabla 22: El 100% de las empresas en investigación, cuentan con botiquín de primeros auxilios operativo. Lo que exhibe que están cumpliendo con esta medida de seguridad puesto que puede aparecer determinadas situaciones de emergencia que requieran atención instantánea por lo que se recomienda tener un botiquín lo más completo posible.

Tabla 23: El 100% de las empresas en investigación, evalúan la calidad del servicio ofrecido. Lo que evidencia que por parte de los propietarios, gerentes y/o representantes legales existe un compromiso con sus comensales y sociedad en general, puesto que las evaluaciones constantes les permiten implementar mejoras en su servicio ofrecido.

Tabla 24: El 47% de las empresas en investigación comparan los productos facturados con las existencias físicas e inventarios de almacén y bares, y el 53% no lo hace. Lo que demuestra falta de control en salida de almacén por parte del

propietario o encargado, ya que no podrá asegurarse que se esté cumpliendo con la proporción señalada para cada producto y el cumplimiento de las recetas.

Tabla 25: El 73% de las empresas en investigación realizan a diario cierre de inventario y el 27% no lo realizan. Lo que evidencia que en el mínimo porcentaje existe deficiencia en el manejo del almacén y en el control en las compras, de lo contrario se evitaría excesos y/o insuficiencias en los productos.

Tabla 26: El 87% de las empresas en investigación tienen su activo fijo inventariado en sus registros contables, mientras que el 13% no. Lo que demuestra que la mayor parte de las empresas efectúan la verificación física de todos los bienes del activo fijo y bienes menores de la empresa de las diferentes áreas.

Tabla 27: El 100% de las empresas en investigación, los propietarios, gerentes y/o representantes legales supervisan las compras que realizan para su negocio. Lo que exhibe que inspeccionan las adquisiciones de sus productos, en la mayor parte de las empresas las compras las realizan los mismos propietarios o familiares directos de confianza.

Tabla 28: El 100% de las empresas en investigación, los propietarios, gerentes y/o representantes legales tienen la certeza de que todo producto que sale a las mesas es debidamente facturado y cobrado. Lo que evidencia la total confianza en sus formatos de trabajo, en su personal de servicio y cajeros.

Tabla 29: En el 100% de las empresas en investigación cuentan con algún formato en el área de caja que permita trabajar con orden en las operaciones. Lo que comprueba la respuesta de la tabla 28, en cada empresa se diseñó un formato que le permite al cajero registrar diariamente sus operaciones, tanto ingresos como egresos.

Tabla 30: El 100% de las empresas en investigación, sustentan sus operaciones contables con comprobantes de pago. Lo que certifica veracidad en sus registros, tanto en compras como en ventas.

Tabla 31: El 50% de las empresas en investigación, realizan depósitos de los ingresos diarios a una cuenta bancaria, mientras el otro 50% no lo hace. Lo que muestra dificultad para los propietarios, exponiendo que al término de sus actividades no les es posible acercarse a una entidad financiera y realizar las operaciones. Como medida de seguridad, mantienen el dinero en una caja fuerte en el interior del local.

Tabla 32: El 77% de las empresas en investigación realizan los pagos a sus proveedores y/o servicios en efectivo, el 23% mediante transferencia y ninguna de las empresas hace uso de cheques. Lo que demuestra falta de información respecto a los servicios que ofrecen las entidades financieras, diferentes medios de pago que además de ahorrar tiempo, ofrecen seguridad en el manejo del dinero.

Tabla 33: El 100% de las empresas en investigación, cuentan con autorización y licencia de funcionamiento vigente. Lo que demuestra que son empresas formalmente constituidas y registradas ante la municipalidad.

Tabla 34: El 100% de las empresas en investigación toman medidas preventivas al momento de contratar personal. Lo que evidencia que consideran de importancia evaluar a la persona antes de ingresar a laborar en su empresa, para ello solicitan su hoja de vida comprobando que los datos sean fidedignos, o por recomendación de personas de confianza.

Tabla 35: El 10% de las empresas en investigación cuentan con su personal registrado en el Ministerio de Trabajo (MTPE), el 13% no, y el 77% tiene registrados algunos de ellos. Lo que refleja que existe cierta deficiencia en este aspecto, el motivo es a la inestabilidad del personal. Coincidiendo con **Arévalo (2015)** quien aseguró en su investigación que el 32% de las empresas encuestadas tiene personal que está registrado debidamente en el Ministerio de Trabajo, el 20% no, mientras el 48% registra a algunos.

Tabla 36: El 7% de las empresas en investigación cumplen con el pago de los beneficios sociales de ley a sus trabajadores, el 10% no, y el 83% a algunos de ellos. Lo que indica que el motivo es por la inestabilidad del personal.

Tabla 37: El 100% de las empresas en investigación, cancelan a tiempo las remuneraciones al su personal. Lo que evidencia que existe un compromiso serio con sus colaboradores, puesto que la puntualidad en el pago es motivación para que sigan desempeñando su labor como es debido.

Tabla 38: El 77% de las empresas en investigación cancelan las remuneraciones a su personal en efectivo, el 23% mediante transferencia y ninguna de las empresas hace uso de cheques.

Lo que certifica el análisis de la tabla 32, la falta de información respecto a los servicios que ofrecen las entidades financieras, diferentes medios de pago que además de ahorrar tiempo, ofrecen seguridad en el manejo del dinero, además de ello, dos de las empresas realizan los pagos a diario, por lo que se les hace más sencillo realizarlos en efectivo.

Tabla 39: El 100% de las empresas en investigación, se encuentran al día en sus declaraciones y pagos de los tributos. Lo que demuestra que los propietarios, gerentes y/o representantes legales poseen buena cultura tributaria u orientación.

Tabla 40: El 17% de las empresas en investigación fueron sancionadas por SUNAT y el 83% no. Lo que demuestra que hubo deficiencia en algún momento, debido a que no se entregó comprobante de pago a su comensal.

4.2.4 Respecto al Objetivo específico 4

IV Del Impacto en los resultados de gestión de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015

Tabla 41: El 100% de las empresas en investigación, consideran que el control interno favoreció la administración. Lo que indica que los representantes tienen en cuenta que para el éxito de negocio, se requiere de la participación y compromiso de todos los involucrados en las áreas de una empresa, y si no están preparados, se debe capacitar para adaptarse y acoplarse a los procedimientos internos y las buenas prácticas. Coincidiendo con **Cuaspud y Yáñez (2015)** quienes en su investigación concluyeron que el control interno es una herramienta indispensable en cualquier tipo de empresas ya que permite evaluar la correcta aplicación de normas, políticas y procedimientos.

Tabla 42: El 100% de las empresas en investigación, consideran que los mecanismos de control interno coadyuvaron al cumplimiento de las metas y objetivos. Lo que refleja que sus procedimientos y normas establecidas, fueron puestos en práctica, de manera que los objetivos planteados fueron cumplidos.

Tabla 43: El 100% de las empresas en investigación, consideran que la implementación de mecanismos de Control Interno favoreció su gestión en el año 2015. Evidenciando una satisfacción por parte de los representantes, de tal manera que están convencidos que las buenas prácticas en control de su empresa, conlleva a resultados positivos.

V. CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1 Respecto al Objetivo específico 1

De los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

a) Las edades de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en investigación, fluctúan entre 20 a más de 40 años. Siendo el 3% entre 20 a 30, el 20% entre 30 a 40 años y el 77% con más de 40 años. b) El 57% de los representantes legales son de sexo femenino, concluyendo el rol femenino en el mundo empresarial hoy en día las mujeres son capaces de emprender negocios y ocupar cargos en las empresas. c) El 83% de los representantes legales cuentan con estudios superiores, y el 17% con estudios secundarios. El grado de instrucción es irrelevante para emprender un negocio. (Tablas 1, 2, 3).

5.1.2 Respecto al Objetivo específico 2

De las principales características de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

a) El 40% de las empresas en estudio, tienen más de 3 años de constitución, el 27% entre 6 a 10 años mientras que el 33% tienen más de 10 años en el rubro. Son empresas con experiencia en sus actividades comerciales y que permanecen la mayoría de ellas en el mercado por más de una década. (Tabla 4). El 50% de las empresas tienen entre 4 a 7 trabajadores, el 37% entre 8 a 12 trabajadores y el 13% más de 12 trabajadores. (Tabla 5). El 87% de las empresas llevan contabilidad y son asesoradas por un contador, mientras que el 13% no, debido a que pertenecen al RUS y su régimen no les obliga, pero controlan sus ingresos de caja, a través de sus boletas de venta, mantienen un fondo pequeño de caja chica para imprevistos, el mismo que se repone semanalmente previa sustentación documentaria. (Tabla 6 y 7).

b) El 100% de los representantes legales conocen sus objetivos y tienen trabajadores con experiencia en las funciones que realizan, debido a que el personal ha sido reclutado con un perfil que se ajuste a las funciones que va a realizar. (Tabla 8 y 9)

5.1.3 Respecto al Objetivo específico 3

De los mecanismos de Control interno administrativo de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

a) El 100% de las empresas en investigación sostuvieron que cuentan con normas de control interno de manera informal, pero no es garantía en que estas se cumplan a cabalidad. El 10% de las empresas cuentan con manual de funciones que orientan las actividades del personal, mientras que el 90% lo transmiten por medio de comunicación verbal. El 67% de los locales de las empresas es de uso exclusivo para el negocio, mientras que el 33% funcionan en domicilios. El 100% de las empresas en investigación almacenan sus insumos en ambientes adecuado, tienen suficiente espacio en su cocina que les permite realizar la limpieza necesaria y cocinar con higiene, sobre todo gozan de un ambiente de comedor y muebles limpios y en buen estado, mostrando buena imagen al establecimiento. (Tablas 10, 11, 12, 13, 14 y 15).

b) El 100% de las empresas en investigación sostuvieron que cuentan con servicios higiénicos para el personal y comensales en adecuada ubicación, conservación, funcionamiento y limpieza. Sólo un reducido porcentaje de ellos cuenta con servicio higiénico para comensales minusválidos. El 100% de las empresas cuentan con instalaciones de agua potable en sus cocinas y para los servicios higiénicos. El 100% de las empresas en investigación tienen su vajilla y utensilios de cocina en buen estado de conservación y limpios. Los restaurantes en estudio aplican procedimientos en la preparación adecuada de sus alimentos y controlan la proporción de los productos, para evitar pérdidas, mermas, desperdicios y desapariciones injustificadas de insumos. (Tablas 16, 17, 18 y 19).

c) El personal de cocina y atención al público en todas las empresas en estudio, cuentan con una adecuada vestimenta, cumpliendo con las Norma sanitarias del Ministerio de Salud "MINSA" que norma usar ropa protectora que cubra el cuerpo, llevar completamente cubierto el cabello y tener calzado apropiado. El 93% de las empresas en investigación cuentan con extintores operativos vigentes y señalización de las zonas de escape y seguridad en caso de emergencia. En cumplimiento del D.L

29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. El 7% de las empresas carecen de extintores y/o se encuentran vencidos. Los restaurantes en estudio cuentan con botiquín de primeros auxilios, requisito para la expedición de Licencia de funcionamiento. (Tablas 20, 21, 22).

d) El 100% de las empresas evalúan la calidad del servicio ofrecido mediante la acogida por parte de los clientes, realizando comparación de sus ingresos diarios y sugerencias que reciben de los comensales. Las evaluaciones permanentes permiten implementar mejoras en el servicio ofrecido. El 47% de los propietarios de las empresas, controlan las existencias físicas y realizan comparación con el registro de ingreso y salida de almacén, control que realiza el propietario en forma diaria para evitar compras en exceso y mantener cantidades adecuadas de insumos. (Tabla 23, 24, 25)

e) El 87% de las empresas en investigación tienen su activo fijo inventariado en sus registros contables, cuentan información como por ejemplo: código, descripción, estado, ubicación física, valor, vida útil, depreciación, entre otros. Para el 13% que no llevan contabilidad, mantienen control de sus bienes a través de registros manuales. Es de gran importancia en los negocios realizar un inventario de activos físicos que permita cuantificar su patrimonio. Del mismo modo se controlan las compras y/o pedidos. (Tablas 26, 27)

f) El 100% de las empresas en investigación, controlan que todo producto que sale a las mesas sea debidamente cobrado mediante comandas físicas de trabajo. Todos los restaurantes cuentan con formato sueltos para el control de ingresos de caja, que les permite trabajar en orden, permitiendo registrar los movimientos del día, realizar cierres de caja y en algunos de los casos, cuadre con las existencias físicas de almacén. El 87% de las empresas sustentan sus operaciones con comprobantes de pago garantizando veracidad en sus registros contables. (Tablas 28, 29, 30).

g) El 50% de las empresas en investigación, realizan depósitos de sus ingresos diarios a una cuenta bancaria, en ocasiones se realizan hasta dos depósitos progresivos en el día. Los ingresos después de las seis de la tarde son depositados a primera hora del día siguiente. Así mismo se realiza la conciliación bancaria sólo cuando existe alguna inconsistencia. El 50% de empresas no realiza depósitos bancarios, el dinero se mantiene en custodia del propietario. El 77% de las empresas en investigación realizan los pagos a sus proveedores y/o servicios en efectivo, el 23% mediante transferencia bancaria, cumpliendo la norma de bancarización. (Tablas 31, 32)

h) El 100% de las empresas en investigación cuentan con autorización y licencia de funcionamiento vigente, demostrando ser formales. Así mismo toman medidas preventivas al momento de contratar personal, considerando de importancia evaluar a la persona antes de ingresar a laborar en su empresa, para ello solicitan su hoja de vida comprobando que los datos sean fidedignos, o por recomendación de personas de confianza. (Tablas 33, 34).

El 10% de empresas en estudio mantienen a sus trabajadores registrados en el Ministerio de Trabajo (MTPE), el 77% tienen algunos registrados y el 13% no han registrado a sus trabajadores. Sólo el 7% de empresas cumple con el pago de los beneficios sociales de sus trabajadores, el 10% no cumple y el 83% cumple con algunos. Lo que se percibe es que muchos de los restaurantes infringen la Ley laboral, lo que conlleva a una fiscalización por el MTPE, con la correspondiente aplicación de las sanciones establecidas. Las remuneraciones al personal son canceladas de manera oportuna, lo que es motivación para seguir desempeñando su labor con eficiencia. El 77% de los restaurantes en estudio cancelan remuneraciones haciendo uso del efectivo, el 23% mediante transferencia bancaria. (Tablas 35, 36, 37, 38).

j) El 100% de las empresas en investigación, se encuentran al día en sus declaraciones y pagos de los tributos, demostrando que los propietarios, gerentes y/o representantes legales poseen buena cultura tributaria u orientación. El 17% de las

empresas fueron sancionadas alguna vez por SUNAT. El motivo fue por no emitir comprobante de pago al comensal. (Tablas 39, 40).

5.1.4 Respecto al Objetivo específico 4

IV Del Impacto en los resultados de gestión de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

Según la investigación realizada a 30 restaurantes turísticos de la provincia de Sullana, se determinó que son pocos los restaurantes que cumplen con las normas de control interno administrativo, a pesar que el 100% sostuvieron contar con normas de control interno para su negocio, lo cual no favorece a la gestión de la mayoría de los restaurantes.

1. Se pudo obtener información que sólo 10% de empresas en estudio mantienen a sus trabajadores registrados en el Ministerio de Trabajo (MTPE), el 77% mantiene algunos registrados. Razón por la cual sólo el 7% cumple con el pago de los beneficios sociales de sus trabajadores, el 93% cumple con algunos, vulnerando el derecho de sus trabajadores e infringiendo la Ley laboral, lo que le ocasionaría la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley que afectarían negativamente sus resultados de gestión.

2. El cumplimiento de las normas de control interno, en algunos de los restaurantes en estudio, el acatamiento de las normas de salubridad, de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, evitaron en los restaurantes en estudio, cierres y multas, que hubieran perjudicado la economía de los restaurantes y afectado sus resultados.

3. La calidad del servicio ofrecido al cliente fue una carta decisiva para seguir en la actividad comercial en todos los restaurantes encuestados, el control y la evaluación permanente del personal permitieron implementar mejoras en el servicio ofrecido.

4. El control de sus bienes en almacén y el control de sus activos fijos, en algunos restaurantes permitió cuantificar su patrimonio, y custodiar sus bienes ante posibles pérdidas y hurtos.

5. El control de los ingresos a caja a través del control de las boletas de venta, permitieron su comprobación. Los depósitos diarios del efectivo a la cuenta bancaria en el 50% de los restaurantes, aseguró la custodia del disponible en cumplimiento de las normas de tesorería en caso de asalto y robo, permitiéndoles además realizar las conciliaciones bancarias. Los pagos a proveedores, personal y servicios, se realizó haciendo uso parcialmente de la norma de bancarización, se pagó también con efectivo, lo que contraviene a las normas de control interno.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias bibliográficas

Aldana, C. (2014). Tesis “*El Control Interno y su Impacto en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio – Rubro Restaurantes Pollerías, Ciudad de Sullana, año 2014*”. Disponible:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039300>

Arévalo, K. (2015). Tesis “*Los mecanismos de Control Interno y su impacto en los Resultados de Gestión de los Restaurantes Carnes y Parrillas de la ciudad de Piura en el año 2014*”. Disponible en:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039397>

Catacora, F. (1996) *Concepto de Control Interno*. Disponible en:
<http://www.buenastareas.com/materias/cat%C3%A1cora-f-1996-sistemas-y-procedimientos-contables-primera-edici%C3%B3n-editorial-mcgraw-hill/0>

Contraloría General de la República. *Control Interno Fases*. Disponible en:
https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html

COSO. (1992) *Teoría de Control Interno*. Disponible en:
<http://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm>

Cuaspu, E. & Yáñez, D. (2015). Tesis “*Diseño de un sistema de control interno para las empresas de servicios de restaurantes “Distintivo Q” de la zona de Mariscal del distrito Metropolitano de Quito*”. Disponible en:
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9206/1/UPS-QT06870.pdf>

Cuellar, G. (2009) *Teoría General de auditoría y Revisoría Fiscal*. Disponible en:
http://www.academia.edu/9593234/TEOR%C3%8DA_GENERAL_DE_LA_AUDITORIA_Y_REVISOR%C3%8DA_FISCAL_U_N_I_D_A_D_O_C_H_O

Curso de Gastronomía. *Clases y Tipos de Restaurantes*. Disponible en:
<http://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/155-tipos-de-restaurante>

Drucker, P. *Teoría de Administración por Objetivos*. Disponible en:
http://teoriasdelaadministracion113.blogspot.pe/2013/03/administracion-por-objetivos_9540.html

Fayol, H. (1916) *Teoría Administrativa*. Disponible en:
<http://elpsicoasesor.com/teoria-clasica-de-la-administracion-henry-fayol/>

Gestiopolis. *Tipos de Control Interno*. Disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/evaluacion-del-control-interno-procesos-y-transacciones/>

Gestiopolis.Las NAGAS. Disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas-nagas-en-Peru/>

Gerencia.com. Gestión por Resultados. Disponible en:
<http://www.gerencia.com/gestion-por-resultados.html>

Gómez, J. (2012). Tesis “*Diseño de un sistema de control interno basado en COSO III (PYMES), elaborado por un contador público y auditor independiente para un restaurante de comida rápida*”. Disponible en:
http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4224.pdf

Grupo G1D (2012). *Representantes de la Administración por Objetivos.* Disponible en:
http://teoriasadmttpe.blogspot.pe/2012_04_01_archive.html

Holmes, A. (1970) *Teoría de Control Interno.* Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos94/fundamento-teorico-relacionado-control-interno-y-auditoria/fundamento-teorico-relacionado-control-interno-y-auditoria.shtml>

MEF. (2006). *Normas de Control Interno.* Disponible en:
http://www.mef.gob.pe/contenidos/Portal_de_Transparencia/cci/Normas_de_Control_Interno.pdf

MINCETUR. *Base legal de Restaurantes.* Disponible en:
http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/REGLRESTAURANT_2004.pdf

MINSA. *Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines.* Disponible en:

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:KkKM2W1t-o4J:www.munives.gob.pe/WebSite/infor-meta20/NORMA%2520SANITARIA%2520PARA%2520EL%2520FUNCIONAMIENTO%2520DE%2520RESTAURANTES%2520Y%2520SERVICIOS%2520AFINES%2520%2520RESOLUCION%2520MINISTERIAL%2520363-2005%2520MINSAfunc_restaurantes.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe

Monografías.com. *Antecedentes y Evolución del Control Interno.* Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos59/evolucion-control-interno/evolucion-control-interno2.shtml>

Monteza, A. (2014). Tesis “*Auditoría Operativa Aplicada al Área de Ventas, en la Empresa Pardo’s Chicken Chiclayo, para una mayor Eficiencia de sus Procesos Operativos*”. Disponible en:

http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/356/1/TL_Monteza_Diaz_Anthon y.pdf

Peña, C. (2015). Tesis “*Diseño de un sistema de Control Interno para el Área de Compras y Ventas del Restaurante Tonderos Restobar Provincia de Sullana año 2014*”. Disponible en:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038530>

Pérez, C. (2014). Tesis “*La Calidad del Servicio al Cliente y su Influencia en los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo Periodo Enero a Septiembre 2011 y 2012*”. Disponible en:
http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/287/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatherine.pdf

Revista la Barra. Control Interno. Disponible en:
<http://revistalabarra.com/ediciones/ediciones-2011/edicion-46/gestion/control-interno-estrategia-de-rentabilidad-en-restaurantes.htm>

Ríos, M. (2015). Tesis “*Gestión de Calidad, Satisfacción de los Clientes y el Impacto en la Rentabilidad de las MYPES del Sector Servicios, Rubro Restaurantes - del Distrito de Huanchaco año 2014*”. Disponible:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037587>

Rojas, M. (2015) Los Restaurantes. Disponible en:
<http://marlon1995af.blogspot.pe/2015/06/los-restaurantes.html>

Sincelejo. Principios del Control Interno. Disponible en:
http://www.sincelejo-sucre.gov.co/apc-aa-files/66373432636435613966396461306466/Que_es_control_interno.pdf

Sánchez, R. (2014). Tesis “*Evaluación de la Calidad del Servicio del Restaurante “El Encuentro” de la Ciudad de Huaraz, utilizando Estándares Derivados de las Buenas Prácticas, en el año 2013*”. Disponible en:
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:3Qe0WiiSfnAJ:revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/download/139/892+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

Segovia, J. (2011). Tesis “*Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet CIA. LTDA.*”. Disponible en:
<http://docplayer.es/18015126-Universidad-central-del-ecuador-facultad-de-ciencias-administrativas-escuela-de-contabilidad-y-auditoria.html>

Universidad del Cauca. Componentes de Control Interno. Disponible en:
<http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html#QQ1-71-92>

Velasco, G. (2014). Tesis “*Capacitación de Personal y Servicio al Cliente en las MYPE, Rubro Restaurantes-Chifas (Piura), año 2012*”. Disponible en:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035631>

Verrando, B. (2015). Tesis “*Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Pollos a la Brasa la Cabaña, Sullana, 2014*”. Disponible en:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039982>

Villagómez, G. (2011). Informe final de proyecto “*Propuesta de Mejoramiento para la seguridad Alimentaria en los Restaurantes de la ciudad de Otavalo*”. Disponible en:
<http://dspace.pucesi.edu.ec/bitstream/11010/101/1/T72555.pdf>

ANEXOS

Anexo 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

La información que usted proporcionara será utilizado solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi informe de tesis titulado: “LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DE LOS RESTAURANTES TURISTICOS EN LA PROVINCIA DE SULLANA - PIURA, AÑO 2015.”

Encuestador(a): Carhuachinchay Farfán Nancy Amelia
2016

Fecha: Agosto de

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

I. PERFIL DE LOS PROPIETARIOS

1. Edad

a) 20-30 años () b) 31-40 años () c) 41 años a más ()

2. Sexo

a) Masculino () b) Femenino ()

3. Grado de Instrucción

a) Primaria () b) Secundaria () b) Técnica () b) Superior ()

II. ASPECTO GENERAL DE LA EMPRESA

4. ¿Cuántos años de constitución tiene la empresa?

a) De tres a cinco años () c) de seis a diez años () d) Más de diez años ()

5. ¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?

a) 4 a 7 () b) 8 a 12 () c) Más de 12 ()

6. ¿Su empresa lleva Contabilidad?

a) Si () b) No ()

7. ¿Cuenta con asesoramiento profesional de:

a) Contador () b) Administrador () c) Otro profesional.....

8. ¿Conoce los objetivos de su empresa?

SI () NO ()

9. ¿Su personal cuenta con conocimientos y la experiencia adecuada?

a) SI () b) NO ()

III. A S P E C T O D E C O N T R O L I N T E R N O

10. ¿Existen normas de control interno en la empresa?

a) SI () b) NO ()

11. ¿Cuenta la empresa con manual de funciones que orienten las actividades y del personal?

a) SI () b) NO ()

12. ¿El uso del local es exclusivo para el negocio?

a) SI () b) NO ()

13. ¿Los insumos son debidamente almacenados en ambiente adecuado?

a) SI () b) NO ()

14. ¿Existe suficiente espacio en su cocina, permitiendo realizar limpieza necesaria y cocinar con higiene?

a) SI () b) NO ()

15. ¿El ambiente de la empresa y sus muebles, se conservan limpios y en buen estado de conservación?

a) SI () b) NO ()

16. Los servicios higiénicos para el personal y comensales, ¿Se encuentra en ubicación adecuada, conservación, funcionamiento y limpieza?

a) SI () b) NO ()

17. ¿Cuenta con suficiente agua potable para el servicio?

a) SI () b) NO ()

18. ¿La vajilla, cubiertos y utensilios se encuentran en buen estado de conservación, limpio y seco?

a) SI () b) NO ()

19. ¿Existen procedimientos y control de proporción para la preparación adecuada de los alimentos?

a) SI () b) NO ()

20. ¿El personal cuenta con uniforme completo y limpio?

a) SI () b) NO ()

21. Respecto a medidas de seguridad ¿Cuenta con extintores operativos y vigentes y señalización contra sismos?

a) SI () b) NO ()

- 22. ¿Cuenta con botiquín de primeros auxilios operativo?**
a) SI () b) NO ()
- 23. ¿Realiza evaluaciones a la calidad del servicio?**
a) SI () b) NO ()
- 24. ¿Compara los productos facturados con las existencias físicas e inventarios de almacén y bares?**
a) SI () b) NO ()
- 25. ¿Realiza a diario cierres de inventario?**
a) SI () b) NO ()
- 26. ¿Su activo fijo se encuentra debidamente inventariados en sus registros contables?**
a) SI () b) NO ()
- 27. ¿Supervisa las compras que realizan para su negocio?**
a) SI () b) NO ()
- 28. ¿Tiene la certeza que todo producto que sale a las mesas es debidamente facturado y cobrado?**
a) SI () b) NO ()
- 29. ¿Existen formatos en el área de caja que permita una mejor organización?**
a) SI () b) NO ()
- 30. ¿Las operaciones contables son sustentadas con comprobantes de pago?**
a) SI () b) NO ()
- 31. ¿Realiza depósitos de los ingresos diarios a una cuenta bancaria de la empresa?**
a) SI () b) NO ()
- 32. Los pagos a sus proveedores y/o servicios los realiza en:**
a) Efectivo b) Cheque c) Transferencias
- 33. ¿Cuenta con autorización y licencia de funcionamiento vigente?**
a) SI () b) NO ()
- 34. ¿Toma medidas preventivas al momento de contratar personal?**
a) SI () b) NO ()
- 35. ¿Los trabajadores se encuentran registrados en el Ministerio de Trabajo (MTPE)?**
a) SI () b) NO ()
- 36. ¿Los trabajadores gozan de los beneficios sociales de Ley?**
a) SI () b) NO () c) Algunos
- 37. ¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?**
a) SI () b) NO ()
- 38. Las remuneraciones al personal se cancelan en:**
a) Efectivo b) Cheque c) Transferencias

39. ¿Se encuentra al día en sus declaraciones y pagos de los tributos de la empresa?

a) SI () b) NO ()

40. ¿Ha sido sancionado por la SUNAT en alguna oportunidad?

a) SI () b) NO ()

IV. A S P E C T O E N R E S U L T A D O S D E G E S T I Ó N

41. ¿Considera que los mecanismos de control interno favorecen la administración de su negocio?

a) SI () b) NO ()

42. ¿Considera que los mecanismos de control interno coadyuvaron al cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa?

a) SI () b) NO ()

43. ¿Considera que la implementación de mecanismos de Control Interno favoreció la gestión de su empresa en el año 2015?

a) SI () b) NO ()

Gracias por su apoyo en la investigación

Anexo 2

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS DEL EXPERTO

Nombre y Apellidos: Nelly Yessenia Céspedes Casanto
Profesión : Contadora Pública Colegiada
Grado Académico : Magister en Educación Superior
Centro Trabajo : Universidad Nacional de Tarma
DNI : 03901074
N° Matrícula : 1242

2.- RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN

DOCENTE TUTOR INVESTIGADOR: Mgtr. CPC. María Fany Martínez Ordinola

3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 OBJETIVO GENERAL:

Determinar los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes turísticos en la provincia de Sullana - Piura, año 2015.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Describir las principales características de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.
2. Describir las principales características de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.
3. Determinar los mecanismos de Control interno administrativo de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.
4. Determinar el Impacto en los resultados de gestión de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

4.- JUICIO DEL EXPERTO RESPECTO AL CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Considera que las dimensiones de las variables están inmersas en el contexto teórico, de forma:

- a) Suficiente (✓) b) Medianamente suficiente () c) Insuficiente ()

4.2 Considera que los indicadores de las variables están inmersos en el contexto teórico, de manera:

- a) Suficiente (✓) b) Medianamente suficiente () c) Insuficiente ()

4.3 Considera que las preguntas del cuestionario miden los indicadores seleccionados por las variables de manera:

- a) Suficiente (✓) b) Medianamente suficiente () c) Insuficiente ()

4.4 El instrumento diseñado mide las variables de manera:

- a) Suficiente (✓) b) Medianamente suficiente () c) Insuficiente ()

4.5 El instrumento diseñado a su juicio es:

- a) Válido (✓) b) No Válido ()

Observaciones: _____



Firma del experto
DPC Melipal, Ceresales Crisanto

Anexo 3

CRONOGRAMA GANTT

I.- ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	Meses / 2016				
	JUN	JUL	AGO	SET	OCT
Recolección de información	X	X			
Trabajo de campo	X	X			
Elaboración del informe de Tesis		X	X	X	
Presentación del Informe de Tesis					X
Presentación de Artículo Científico					X
Empastado de la tesis					X
Sustentación y Defensa de la Tesis					X

II.- PRESUPUESTO

BIENES

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/
Dispositivo USB	01	Unidad	S/ 25.00
Laptop	01	Unidad	S/ 1,500.00
TOTAL S/.			S/ 1,525.00

SERVICIOS

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/	
			Unitario	Total
Internet	120	Horas	1.00	S/ 120.00
Movilidad	18	Pasajes	25.00	S/ 450.00
Fotocopias	560	Unidad	0.05	S/ 28.00
Impresiones	280	Unidad	0.10	S/ 28.00
Grabación de CD	1	Unidad	2.00	S/ 2.00
Empastado	35	Unidad	1.00	S/ 35.00
Taller de tesis	4	Unidad	425.00	S/1,700.00
TOTAL S/.				S/ 2,363.00

III.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RUBRO	IMPORTE
Bienes	S/ 1,525.00
Servicios	S/ 2,363.00
TOTAL S/.	S/ 3,888.00

IV. FINANCIAMIENTO

Tesis totalmente autofinanciada por el alumno investigador.