



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO  
ADMINISTRATIVO DE LOS RESTAURANTES DEL  
DISTRITO DE SECHURA Y SU IMPACTO EN LOS  
RESULTADOS DE GESTIÓN EN EL PERIODO 2015.**

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

**AUTORA**

**BACH. MELVA DALILA GIRÓN DELGADO.**

**ASESORA**

**MGTR. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA**

**PIURA – PERÚ**

**2016**

---

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO  
ADMINISTRATIVO DE LOS RESTAURANTES  
DEL DISTRITO DE SECHURA Y SU IMPACTO  
EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN EN EL  
PERIODO 2015.**

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

---

**Mgtr. Donald Savitzky Mendoza**  
**Presidente**

**Mgtr. Jannyna Reto Gómez**  
**Secretaria**

**Dr. Víctor Manuel Landa Machero**  
**Miembro**

**Mgtr. María Fany Martínez Ordinola**  
**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

---

A Dios, y la Virgen María, por todas las bendiciones que a diario recibí, especialmente por permitirme cumplir con esta meta trazada.

A la Mgtr. CPC. María Fany Martínez Ordinola, por asesorarme, por ser el gran soporte profesional y humano para concluir con éxito mi Tesis.

## DEDICATORIA

---

A mis padres: Marcelino Giròn Ortiz e Yrene Delgado Carrera; a mis hijos: Harold y Xiomara, por haber sido mi motivaciòn y más grande inspiraciòn para seguir adelante.

A Uladech Católica, prestigioso claustro del èxito y del saber, por permitirme realizar uno de mis mejores anhelos: “Ser una profesional al servicio de mi país.”

## RESUMEN

---

La investigación tuvo como objetivo general : Determinar los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el período 2015. La investigación incluyó como variable independiente 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 ciudad de Sechura. 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 de fácil respuesta en base a alternativas, el mismo que fue aplicado al propietario, gerente y/o representante legal de los restaurantes del distrito de Sechura, obteniéndose como conclusión más importante: El 68% de estos presentaron oportunamente la información financiera, Los planes y objetivos propuestos en el 2015 se cumplieron en el 63% de los restaurantes, y la aplicación del control interno logró efectividad y calidad en el servicio en el 77% de los restaurantes. Se logró efectividad y calidad del servicio debido a la implementación de los controles, supervisiones y observación de las normas de seguridad y sanitarias.

**Palabras Clave:** Control interno administrativo, resultados de gestión, restaurantes.

## ABSTRACT

---

The research was general objective: To determine the mechanisms of internal control administrative district of Sechura restaurants and its impact on management results in the period 2015. The investigation included as an independent variable 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 city of Sechura. The methodology was descriptive, quantitative level design. No experimental, transactional descriptive. Applying the technique of bibliographic and documentary review and as a tool for information gathering interview, direct observation and pre-structured questions easily answered based on alternative questionnaire, the same that was applied to the owner, manager and / or representative Legal restaurants district of Sechura, obtaining as most important conclusion: 68% of these timely submitted financial information, plans and objectives proposed in 2015 were met in 63% of the restaurants, and the implementation of internal control aCHIEVEMENT effectiveness and service quality in 77% of the restaurants. effectiveness and quality of service due to the implementation of controls, supervision and observation of the safety and health was achieved.

**Keywords:** Administrative internal control, management results, restaurants.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO .....	viii
INDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
<b>2.1.1 Internacionales .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2.1.1 Teoría de la calidad según Kaori Ishikawa.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.2 El Control Interno.....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.1.1 Definición conceptual .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.1.2 Función del Control interno.....</b>	<b>25</b>
<b>2.2.1.3 Elementos o Componentes del Control interno.....</b>	<b>25</b>
<b>2.2.1.4 Importancia del control interno .....</b>	<b>27</b>
<b>2.2.1.5 Objetivos de control interno .....</b>	<b>27</b>
<b>2.2.1.6 Procedimientos de control interno.....</b>	<b>28</b>
<b>2.2.1.7 Clasificación del control interno.....</b>	<b>30</b>
<b>2.2.1.8 Fases de Control interno .....</b>	<b>31</b>
<b>2.2.1.9 Principios de Control interno .....</b>	<b>31</b>
<b>2.2.3 Aspectos que abarca el Sistema de Control Interno .....</b>	<b>32</b>
<b>2.2.3.1 Razones para implantar un Sistema de Control Interno .....</b>	<b>33</b>
<b>2.2.4 El Informe COSO .....</b>	<b>33</b>
<b>2.2.4.3 Prevención de riesgos en centros de alimentación – Restaurantes</b> .....	<b>40</b>
<b>2.2.4.6 Clasificación de Restaurantes .....</b>	<b>46</b>
<b>2.3 Marco Conceptual.....</b>	<b>51</b>
<b>2.3.1 Control Interno .....</b>	<b>51</b>
<b>2.3.1.1 Definición por varios autores .....</b>	<b>51</b>
<b>2.3.1.2 Terminología de Control interno .....</b>	<b>52</b>
<b>2.3.1.3 Restaurantes - Definición .....</b>	<b>55</b>
<b>2.3.1.4 Terminología de Restaurantes .....</b>	<b>56</b>
<b>2.3.1.5 Resultados de Gestión.....</b>	<b>58</b>
<b>2.3.1.6 Terminología de Resultados de gestión .....</b>	<b>58</b>
III.- METODOLOGÍA.....	60
<b>3.1 Diseño de la investigación.....</b>	<b>60</b>
<b>3.2 Población y muestra: .....</b>	<b>60</b>
<b>3.2.1 Población: .....</b>	<b>60</b>
<b>3.2.2 Muestra .....</b>	<b>61</b>
<b>3.3 Técnicas e instrumentos .....</b>	<b>61</b>



<b>3.3.1 Técnica</b> .....	61
<b>3.3.2 Instrumento:</b> .....	62
<b>3.5 Matriz de consistencia</b> .....	64
<b>3.6 Plan de análisis</b> .....	65
<b>3.7 Principios Éticos</b> .....	65
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	66
<b>4.1.1 Respecto al objetivo específico 1</b> .....	66
<b>4.1.2 Respecto al objetivo específico 2</b> .....	71
<b>4.1.3 Respecto al objetivo específico 3</b> .....	78
<b>4.1.4 Respecto al objetivo específico 4</b> .....	127
<b>4.2 Análisis de los Resultados</b> .....	135
<b>4.2.1 Respecto al Objetivo específico 1</b> .....	136
<b>4.2.2 Respecto al Objetivo específico 2</b> .....	137
<b>4.2.3 Respecto al Objetivo específico 3</b> .....	138
<b>4.1.4 Respecto al objetivo específico 4</b> .....	144
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	145
<b>5.1 Conclusiones</b> .....	145
<b>5.1.1 Respecto al Objetivo específico 1</b> .....	145
<b>5.1.2 Respecto al Objetivo específico 2</b> .....	146
<b>5.1.3 Respecto al Objetivo específico 3</b> .....	147
<b>5.1.4 Respecto al objetivo específico 4</b> .....	151
<b>VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b> .....	152
<b>6.1 Referencias Bibliográficas</b> .....	152
<b>ANEXOS.</b> .....	154

## INDICE DE TABLAS

---

	Pàg
TABLA 1.....	66
TABLA 2.....	67
TABLA 3.....	68
TABLA 4.....	69
TABLA 5.....	70
TABLA 6.....	71
TABLA 7.....	72
TABLA 8.....	73
TABLA 9.....	74
TABLA 10.....	75
TABLA 11.....	76
TABLA 12.....	77
TABLA 13.....	78
TABLA 14.....	79
TABLA 15.....	80
TABLA 16.....	81
TABLA 17.....	82
TABLA 18.....	83
TABLA 19.....	84
TABLA 20.....	85
TABLA 21.....	86
TABLA 22.....	87
TABLA 23.....	88
TABLA 24.....	89
TABLA 25.....	90
TABLA 26.....	91
TABLA 27.....	92
TABLA 28.....	93
TABLA 29.....	94
TABLA 30.....	95
TABLA 31.....	96
TABLA 32.....	97
TABLA 33.....	97
TABLA 34.....	98
TABLA 35.....	100
TABLA 36.....	100
TABLA 37.....	101
TABLA 38.....	102
TABLA 39.....	104
TABLA 40.....	104
TABLA 41.....	105
TABLA 42.....	106
TABLA 43.....	108
TABLA 44.....	109
TABLA 45.....	110
TABLA 46.....	111
TABLA 47.....	111
TABLA 48.....	112
TABLA 49.....	113
TABLA 50.....	115

TABLA 51.....	116
TABLA 52.....	117
TABLA 53.....	118
TABLA 54.....	119
TABLA 55.....	120
TABLA 56.....	121
TABLA 57.....	122
TABLA 58.....	123
TABLA 59.....	124
TABLA 60.....	125
TABLA 61.....	126
TABLA 62.....	127
TABLA 63.....	128
TABLA 64.....	129
TABLA 65.....	130
TABLA 66.....	131
TABLA 67.....	132
TABLA 68.....	133
TABLA 69.....	134
TABLA 70.....	135

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

---

	Pàg.
GRÀFICO 1 .....	66
GRÀFICO 2 .....	67
GRÀFICO 3 .....	68
GRÀFICO 4 .....	69
GRÀFICO 5 .....	70
GRÀFICO 6 .....	71
GRÀFICO 7 .....	72
GRÀFICO 8 .....	73
GRÀFICO 9 .....	74
GRÀFICO 10 .....	75
GRÀFICO 11 .....	76
GRÀFICO 12 .....	77
GRÀFICO 13 .....	78
GRÀFICO 14 .....	79
GRÀFICO 15 .....	80
GRÀFICO 16 .....	81
GRÀFICO 17 .....	82
GRÀFICO 18 .....	83
GRÀFICO 19 .....	84
GRÀFICO 20 .....	85
GRÀFICO 21 .....	86
GRÀFICO 22 .....	87
GRÀFICO 23 .....	88
GRÀFICO 24 .....	89
GRÀFICO 25 .....	90
GRÀFICO 26 .....	91
GRÀFICO 27 .....	92
GRÀFICO 28 .....	93
GRÀFICO 29 .....	94
GRÀFICO 30 .....	95
GRÀFICO 31 .....	96
GRÀFICO 32 .....	97
GRÀFICO 33 .....	98
GRÀFICO 34 .....	99
GRÀFICO 35 .....	100
GRÀFICO 36 .....	101
GRÀFICO 37 .....	102
GRÀFICO 38 .....	103
GRÀFICO 39 .....	104
GRÀFICO 40 .....	105
GRÀFICO 41 .....	106
GRÀFICO 42 .....	107
GRÀFICO 43 .....	108
GRÀFICO 44 .....	109
GRÀFICO 45 .....	110
GRÀFICO 46 .....	111
GRÀFICO 47 .....	112
GRÀFICO 48 .....	113
GRÀFICO 49 .....	114
GRÀFICO 50 .....	115
GRÀFICO 51 .....	116

GRÁFICO 52 .....	117
GRÁFICO 53 .....	118
GRÁFICO 54 .....	119
GRÁFICO 55 .....	120
GRÁFICO 56 .....	121
GRÁFICO 57 .....	122
GRÁFICO 58 .....	123
GRÁFICO 59 .....	124
GRÁFICO 60 .....	125
GRÁFICO 61 .....	126
GRÁFICO 62 .....	127
GRÁFICO 63 .....	128
GRÁFICO 64 .....	129
GRÁFICO 65 .....	130
GRÁFICO 66 .....	131
GRÁFICO 67 .....	132
GRÁFICO 68 .....	133
GRÁFICO 69 .....	134
GRÁFICO 70 .....	135



## **I. INTRODUCCIÓN**

---

En las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa. El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Revista El Buzón de Paccioli 2012) .

Arévalo (2015). El sector de la gastronomía es una de las posibilidades existentes en nuestro país, ya que éste mercado se ha proliferado en los últimos años con el crecimiento paralelo de los centros comerciales que no sólo cuentan con espacios para entretenimiento, compras, o servicios sino también para deleitar el paladar con recetas al gusto del cliente. Los restaurantes forman parte de una gran gama de servicios que el mundo del consumo requiere para satisfacer las necesidades. El sector de los restaurantes cuenta con la posibilidad de seleccionar la mejor calidad de los alimentos y proporcionar a los consumidores una experiencia gastronómica inolvidable.

Sechura es una joven Provincia, la cual se encuentra en pleno despegue económico, cultural y turístico, gracias al empuje de sus pobladores y al poseer innumerables riquezas en especies marinas, mineras y agrícolas.

Debido a su rico mar Sechurano, en donde existen diversidad de pescados y mariscos, la población desarrolla una variada y rica gastronomía, con la preparación de platos típicos; así mismo muchos de ellos hechos a base de lo que Sechura produce como el maíz, ganado vacuno, aves, etc.; complementado con la mano divina de la mujer Sechurana que es una gran culinaria y que por lo general se disfrutan en las fiestas, religiosas, cofradías, matrimonios, bautismos, etc.

La población objeto del presente estudio, basada en los restaurantes del Distrito de Sechura, capital de la Provincia del mismo nombre y por lo emprendedora de su gente, cuenta con sesenta y seis restaurantes, los mismos que brindan una variada y rica gastronomía a la población y al turista.

En ciertas ocasiones, la imagen de estos negocios se ve opacada, debido a que algunos de ellos no efectúan una eficaz aplicación de normas de salubridad, ni funcionan con el registro respectivo del giro de negocio, por lo que la Municipalidad Provincial de Sechura viene desarrollando un trabajo articulado conjuntamente con los diversos actores locales, para que a través de la gestión 2015-2018, se lleve a cabo un estricto control, en los restaurantes de la jurisdicción.

Otra de las falencias que presentan estos negocios, es de que tienen poco tiempo de funcionamiento y paulatinamente van desapareciendo, aduciendo que se debe a pérdidas; aquí se pudo observar la falta de aplicación de mecanismos de control interno administrativo, pues desconocen las normas y estrategias para un eficaz funcionamiento de sus negocios.

Por lo anteriormente expuesto la investigación se formula a través del siguiente **enunciado :**

¿Cuáles son los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes, del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el período 2015?

**El objetivo general fue:**

Determinar los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes, del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el período 2015.



**Los objetivos específicos fueron:**

1. Determinar las principales características de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de los restaurantes del distrito de Sechura en el período 2015.
2. Determinar las principales características de los Restaurantes del distrito de Sechura en el período 2015.
3. Determinar las principales características de los mecanismos de Control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura en el período 2015.
4. Determinar el Impacto en los resultados de gestión de los restaurantes del distrito de Sechura en el período 2015.

Finalmente la investigación se justifica :

**Desde el punto de vista social:** La progresiva valoración social de la gastronomía, la incorporación de la mujer al mundo laboral, y los cambios en cuanto a la jornada laboral, han traído aparejado un aumento de la alimentación fuera del hogar. El crecimiento del turismo y la aparición de nuevos segmentos de demanda, como los jóvenes y la tercera edad, han ampliado el número de consumidores potenciales. (Nieto 2012).

Se cataloga a los restaurantes como empresas más importante de la hostelería, tanto en creación de empleo, generación de puestos de trabajo, así como en volumen de facturación.

Cuando se habla de restaurantes en Sechura, es hablar de su gastronomía, que si bien es cierto tiene una particularidad en cuanto a la preparación de sus platos, pues estos son mayormente preparados a base de productos marinos, por ello el dicho de “*del mar a la olla*”, pero existe un problema con respecto a la extracción de este

producto, pues se habla de que al pescador se le permite la extracción del mismo con exageradas restricciones, no obstante ser poseedores de un rico mar.

Los restaurantes en Sechura, son una de las primeras razones por las que el turista se acostumbra en el lugar, pues queda encantado con la variedad de sus potajes y se orientan a la satisfacción de los consumidores. Se establecen otros mecanismos de control interno como los temas ambientales y los de seguridad y salud en el trabajo, estableciéndose firmes compromisos en el cumplimiento de la normatividad.

**Desde el punto de vista económico:** El progreso de un país, va de la mano con el desarrollo de sus pueblos y obviamente con el cumplimiento de sus leyes y normas. Las empresas que cumplen las leyes y normas tributarias, generan ingresos al estado, que le permite cumplir con sus políticas públicas.

Este desarrollo socioeconómico del país ha conllevado a un crecimiento de la población activa. En este contexto, se genera la formalización de cada uno de los trabajadores, ya que como personas independientes deberán emitir su respectivo recibo por honorarios o algún comprobante de pago, conllevando al incremento del índice de contribuyentes.

Otros factores como el crecimiento del turismo ha ampliado el número de consumidores potenciales. Los centros comerciales han contribuido a incrementar las ventas, se puede apreciar que en los últimos años los bares se han estancado y el crecimiento ha venido de parte de los restaurantes y cafeterías. (Nieto 2012).

**Desde el punto de vista académico:** La investigación permitirá incrementar los repositorios de tesis y contribuir a que los estudiantes obtengan información válida, como antecedente para desarrollar trabajos de investigación acerca del control interno administrativo en los restaurantes del distrito, así como en otros lugares del país.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes.

#### 2.1.1 Internacionales

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

**Benavides, Mairena & Benavides (2015).** En su artículo titulado “*Implementación de sistema contable en el Restaurante La Terraza Colombiana*”. Al consultarle a la propietaria del restaurante la Terraza Colombiana, sobre el control contable que se lleva en su establecimiento y mediante la observación, se encontraron debilidades y ausencia en los controles, tanto internos como contables.

Respecto al inventario de carnes y bebidas, plantea que estos no son llevados de forma diaria, referente al pago de los colaboradores, ninguno se encuentra actualmente inscrito en el INSS, por lo que no poseen seguro, no se les paga horas extras y tampoco se posee una planilla de pago.

No se contempla la depreciación de los activos fijos, no se llevaba un control de gastos tampoco la llevanza de libros contables y algo muy importante que resaltar, es el desconocimiento del costo del servicio brindado y de las utilidades percibidas.

La definición formal de Control Interno, publicada originalmente en 1949 y repetida en subsiguientes publicaciones, sirve como punto de partida para explicar la función del control interno. Los problemas y las soluciones de una empresa, tienden a cambiar en la medida en que se incrementan el número de empleados, las cifras de ventas y la complejidad de las operaciones. Según Greiner (1972), "...las organizaciones que no crecen en tamaño pueden conservar los mismos instrumentos de dirección y prácticas a lo largo de largos periodos de tiempo. La implantación de un sistema de control interno ha adquirido especial importancia y ha ido ampliando sus ámbitos de aplicación, en la medida en que el incremento de la dimensión

empresarial ha supuesto ayudar a que una organización:

1. Consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento
2. Pueda prevenir pérdidas de recursos
3. Obtenga información contable confiable
4. Refuerce la confianza en que la empresa cumple las leyes y normas aplicables, o un distanciamiento por parte de los propietarios, en el control día a día, de las operaciones que se producen en la empresa. (Greiner 1972).

**Nieto (2012).** Sostuvo que la Hostelería es un subsector del sector Turístico que engloba a su vez dos ramas de actividad: el alojamiento y **la restauración**. Hasta 1987 no existían datos desagregados de Restauración, por lo que estaban incluidos en los de hostelería, y no fue hasta el año 1991 cuando se constató por primera vez que las empresas de restauración y los cafés-bares eran el grupo de empresas más importante de la hostelería, tanto en creación de empleo como en volumen de facturación. Existe una gran diversidad en cuanto a la tipología de los establecimientos de restauración, que se encuentra enmarcada en los tipos o categorías básicas de empresas fijadas en la ordenación jurídica del sector turístico de 1965. Estas categorías básicas son restaurantes, cafeterías, bares y empresas de colectividades y catering. Hasta hace muy pocos años las empresas de restauración estaban sujetas a una clasificación por categorías (tenedores para los restaurantes y tazas para las cafeterías) análoga a las estrellas de los hoteles, pero no dejaba de ser una categoría administrativa que no tenía relación con la categoría real del establecimiento.

Según la **Revista La Barra (2011)**. En su edición 46 en Colombia. La Gestión debe 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 (registro) manual está en vía de extinción y cada vez, resulta más importante la implementación de software especializados para la industria.

-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 el adecuado porcionamiento 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 el porcionamiento 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.

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.

En conclusión: esté encima de su negocio, establezca controles fácilmente trazables y asesórese en temas administrativos que no domine.

**Montalvo (2008).** En su tesis titulada: *“Plan de negocios para la creación de un restaurante de comida tradicional italiana”*, indicó : “Quizá el primer hombre que descubrió la cocina o mejor dicho, el arte de cocinar fue un habitante prehistórico de nuestro planeta que encontró un buen día un animal medio quemado en un incendio casual de un bosque, le hincó el diente y se dio cuenta de que la carne asada tenía mejor sabor que la cruda.

Sin duda es el asado el primer plato que se dio a conocer” La alta cocina en Colombia está viviendo una transformación sin precedentes. Este sector es objeto de millonarias inversiones por la entrada de competidores nuevos y proyectos ambiciosos que adelantan los jugadores tradicionales

“La industria gastronómica colombiana se encuentra en un momento excepcional de posicionamiento y renovación que influye de manera positiva en la imagen de nuestros productos en el contexto internacional” Según Gustavo Toro, presidente de Acodrés, en los años recientes, la industria gastronómica en el país ha experimentado un desarrollo constante que se refleja en la creciente demanda y especialización del sector. Es necesario recalcar cambios demográficos y en estilos de vida de las personas, que han conducido a la creación de una oleada de nuevas empresas, especializadas en el servicio de comida. Consumidores ocupados no tienen el tiempo de cocinar; es por esto que buscan alternativas diferentes, como salir a comer, o pedir a domicilio. Quieren el sabor de pan fresco sin el lío de la horneada. Quieren

comidas sabrosas y nutritivas sin platos que lavar. El sector gastronómico en Colombia ha generado ventas por 19.05 billones de pesos aproximadamente durante los últimos 4 años; así mismo estas ventas han presentado un crecimiento sostenido de 6.06% en los últimos cinco años.

### **2.1.2 Nacionales**

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

**Alvites & Prado (2012)**. En su tesis: “ *Estudio de Pre-Factibilidad de un Restaurant Buffet Criollo en la Ciudad De Lima*”, señala que durante el año 2012 se han abierto aproximadamente 10 centros comerciales en el Perú, cada vez más grupos económicos poderosos invierten en negocios relacionados al consumo, tales como el grupo Intercorp, Romero y Brescia. Franquicias como Subway, Starbucks, TacoBell y HardRock café están no solo están retornando al país sino piensan abrir locales en provincias, efecto que años atrás pudo ser impensada. Considerando ello y además que la idiosincrasia del peruano ligada a la aprecio de la comida. En la que toda celebración siempre está alrededor de una mesa de comida, conlleva a estudiar el mercado culinario del Perú en busca de una ventana de oportunidad. Basado en una cultura de peruanidad y de excelencia en el servicio se propone la creación de un restaurant buffet de comida criolla en la búsqueda de aprovechar una ventana que el mercado actualmente no cubre. Hoy por hoy, el vertientes como la cocina gourmet y fusión abarcado fuertemente el mercado culinario limeño en la búsqueda de ensalzar la sazón peruana y elevarla al nivel de la comida francesa y/o italiana. Lamentablemente, en este intento se ha dejado de lado la cocina tradicional peruana, pero sobre todo el gusto del consumidor peruano por comer variedad y cantidad. Considerando ello y un servicio de excelencia, se forjan las bases para la evaluación de un restaurant buffet criollo en la ciudad de Lima.

Pese a que la gastronomía peruana está en auge, los negocios de este rubro presentan diversas dificultades para despegar: alta rotación de personal y el tiempo que lleva capacitarlos para el puesto, minimizar los asuntos contables, tributarios y administrativos, la inadecuada selección de proveedores y el incorrecto o inexistente control de costos e inventarios.

En razón de esta importancia que adquiere el sistema de control interno para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos.

**Jiménez (2011).** De su Blogspot en su publicación “*Cómo administrar un restaurante – mapa de procesos*”. Precisó que los restaurantes no escapan de ser ejemplo de empresas gestionadas por procesos, la mayoría son empresas pequeñas con menos de 30 empleados, con muchas actividades y poco tiempo para gestionarse. Empezar sus actividades con un buen mapa de procesos les permitiría aprovechar mejor todos sus recursos y gestionar sus procesos con eficacia y eficiencia.

se identifican en tres tipos de procesos:

**-Los de dirección de restaurantes :** Que se encarga de un proceso de planificación estratégica del negocio que busca definir objetivos y planes de acción para la mejora continua, se incluyen los aspectos legales y reglamentos de finanzas, seguridad e higiene y operación ante las distintas autoridades externas.

**-La comercialización y marketing**

Que trata de un plan de mercadotecnia donde se definen acciones de publicidad, promoción, acciones para escuchar al cliente y replicarlas en los productos y servicios.

**-Procesos de soporte :** Proporciona información de platos y servicios adicionales vinculados con las necesidades de los clientes así como en el consumo del sistema informático guardando el registro de tal manera que la generación de la cuenta de los clientes sea rápida y segura.



**Cornejo (2013)**. En su tesis titulada: “*Plan de Marketing Basado en Estrategias Competitivas para La Implementación de un Restaurante de Comida Japonesa y Nikkei en la Ciudad de Chiclayo*”, señala que debido a la aparición de una nueva demanda y consumidores con necesidades diferentes a las tradicionales, el sector de restaurantes se vio obligado a crear nuevos productos y servicios, así como a modificar la oferta, variándola para que se adapte a la nueva realidad. <sup>12</sup> Esto ha causado una reorientación del producto y ha provocado el desarrollo de nuevos conceptos de en materia de restaurantes, que se ubican principalmente en la ciudad de Lima, que es donde se origina esta mixtura gastronómica.

Es indudable entonces, que en años recientes la cocina oriental ha dejado su sello distintivo, moderno y elegante, como una huella esencial en las tendencias culinarias contemporáneas de la cocina peruana. Es un hecho que en estos cien años de presencia masiva, el pueblo nipón ha sido responsable de una de las mayores revoluciones gastronómicas en nuestro país, manifestada en un aumento significativo de restaurantes locales que se han aventurado con la comida japonesa.

Esto se aprecia principalmente en Lima. En el norte, y particularmente en Chiclayo, la idea de un restaurante exclusivo cuya oferta se basara en la cocina oriental se llegó a materializar sin lograr el éxito esperado, tal vez porque en ese momento el público y la demanda no eran los apropiados. Pero nos encontramos ahora con un escenario distinto, pues el crecimiento económico de la zona norte del país ha traído consigo la expansión de empresas capitalinas a provincias, dentro de la cuales, Chiclayo es una de las principales plazas en la zona norte del Perú. Bancos, centros comerciales, ‘retails’, empresas prestadoras de servicios diversos; está claro que la incursión empresarial en nuestra ciudad ha cambiado incluso el estilo de vida de su gente.

La cultura corporativa actual involucra el promover un buen ambiente entre los colaboradores de una empresa, que demandan un negocio que pueda satisfacer la necesidad de un lugar apropiado para sus reuniones corporativas junto con una opción de alimentación original y agradable. Así surge la idea de negocio de un

restaurante que aproveche las características de la comida japonesa y nikkei, teniendo como valor agregado un servicio de calidad, adecuado a una las tendencias de hoy y que tiene una importante demanda de nuestro mercado. 13 El nombre para este negocio es “Nomi Sushi Bar”, una alternativa novedosa para las empresas y el público en general, que basa la calidad de sus productos y su servicio en el control en todas las preparaciones, las normas de higiene y la búsqueda de la confianza por parte de sus consumidores.

Actualmente nos encontramos en escenarios de acción muy exigentes y competitivos, donde el éxito va más allá de ser emprendedor o tener visión empresarial. La planificación, las estrategias, la evaluación financiera, y otros factores son elementos claves que deben ser analizados en conjunto para el desarrollo de un negocio y que pueden determinar a largo plazo el posible éxito o fracaso de un proyecto en particular. Una de las herramientas más importantes que toma en cuenta estos elementos de forma integral es el plan de marketing, que reúne en un documento único toda la información necesaria para evaluar un negocio y los lineamientos generales para ponerlo en marcha, tales como la evaluación de la factibilidad de la idea, búsqueda de alternativas y propuestas de cursos de acción y la delegación de tareas concretas, responsabilidades, metas, prioridades y proveer una guía contra la cual se puedan realizar correcciones necesarias si es que las acciones se llegaran a desviar del objetivo principal.

**Feijoó, Vásquez, Malaver & Salazar (2011).** En su tesis titulada: *“Plan de negociorestaurant buffet criollos Axsay S.R.L.”*, señalaron que: En estos últimos años, la estabilidad económica del país ha generado confianza por lo que hoy en día el Perú es un país de gran auge económico ya que ha encontrado, un rumbo económico adecuado y que es importante sobre la oferta y la demanda gastronómica en el Perú.

En la ciudad de Cajamarca, hay gran riqueza tanto por la actividad minera, como por la actividad complementaria a esta, ambas ligadas al elemento culinario para satisfacer la necesidad de consumo de alimentos preparados. Además, en el distrito

de Cajamarca destaca como uno de los distritos con mayor población del departamento de Cajamarca y por ende el cuarto departamento más poblado del Perú.

Cada vez los inmigrantes vienen con más frecuencia a nuestra ciudad, especialmente de Lima y Lambayeque, producto de la buena condición económica y la generación de fuentes de trabajo en el sector minero, y de servicios dado entre los años 2000 y 2011, teniendo una buena proyección para el año 2014. La sociedad, cada vez mas abocada al desarrollo de su trabajo diario, se ve afectada por el tiempo, puesto que se ha convertido en un factor limitante. Las familias, los trabajadores, los estudiantes y hasta los niños, comen cada vez con menos tiempo en sus hogares.

La tendencia está en alimentarse fuera del hogar, así que recurren a restaurantes, algo que les haga más fácil, rápida y placentera la vida, ahorrando tiempo al momento de elegir y satisfacer sus necesidades o en su defecto buscar un lugar placentero que les permita comer adecuadamente y con la calidad prevista un plato de su preferencia.

Aprovechando que el Perú ha sido considerado como uno de los países que cuenta con una gran variedad gastronómica en América. En el Perú, sabemos que el crecimiento económico y la tasa de crecimiento promedio anual del departamento de Cajamarca creció en 0.50% en el año 2010, según los indicadores; como el PBI en el departamento de Cajamarca siendo uno de los departamentos del Perú más poblados con un (1'507,486 habitantes) donde el PBI aumento en un 7.1% en el año 2009 respecto al año 2008; consecuentemente la capital del departamento, es decir el distrito de Cajamarca congrega a la mayor población de la provincia, Así, en la actividad de restaurantes y hoteles creció en un 2.2 % en el año 2009.

Esto ha permitido que aumente la tendencia a crear empresas en diferentes rubros, uno de ellos nos aboca como emprendedores para generar esta idea de negocio buscando satisfacer la demanda de un mercado insatisfecho. Nuestro enfoque está basado en la gastronomía peruana, (platos Típicos Criollos) como una oportunidad por el creciente aspecto económico en los diferentes sectores como la minería con un crecimiento de 29.3%, y los servicios gubernamentales con un 9.3% en el año 2009.

**Solis & Almonacid (2013).** En su tesis titulada: *“Estudio de pre factibilidad para la implementación de una cadena de restaurantes de pollo a la brasa en tres zonas geográficas de Lima metropolitana y Callao enfocada en los niveles socioeconómicos C y D”*, señalaron que: El Perú está atravesando un boom gastronómico que se ve reflejado en las distintas ferias y concursos internacionales donde diversos platos peruanos han sido premiados, haciendo que se reconozca al Perú como uno de los mejores destinos culinarios del mundo. El fresco ceviche, el crocante pollo a la brasa, entre otras delicias peruanas, se fueron convirtiendo poco a poco en platos bandera preferidos por todos.

Pero si se trata de escoger un plato en especial, a la hora de salir a comer, el preferido es el pollo a la brasa; según un estudio de Arellano Marketing en 2010 el 56% de los peruanos prefiere dirigirse a un restaurante de pollos a la brasa. Esta predilección se debe a la textura, sabor y rendimiento que brinda el pollo a la brasa, ya que puede alimentar a una familia numerosa si se agregan porciones adicionales de papas fritas y ensalada. Con más de 60 años en la gastronomía peruana, el pollo a la brasa ha sabido ganarse un lugar en la mesa de los peruanos. Esto se ve reflejado en la facturación anual, de dicho sector, que alcanza los US\$ 570 millones anuales; además, se estima que en el país se consumen 65 millones de pollos a la brasa al año.

Asimismo, cabe señalar que los niveles socioeconómicos que tienen mayor preferencia por el pollo a la brasa son los niveles C y D, siendo éstos los más numerosos de Lima Metropolitana y Callao, representando un 68% de la población. Si a ello le añadimos el incremento del número de pollerías individuales (que atienden a nichos zonales en Lima Metropolitana y Callao) y el crecimiento acelerado de las grandes cadenas de pollerías, como Norky's, Roky's, Corralito, Las Canastas, Pardo's, entre otras en los últimos 6 años, podemos deducir que es un mercado muy interesante que se está desarrollando cada vez más en nuestro país.

En esta coyuntura se concibe el presente proyecto de implementación de una cadena de restaurantes de pollos a la brasa en tres zonas geográficas de Lima Metropolitana

y Callao enfocada en los niveles socioeconómicos C y D, capaz de ofrecer un servicio diferenciado de acuerdo a los gustos y preferencias de cada segmento propuesto, demostrando su viabilidad técnica, económica y financiera.

### **2.1.3 Locales**

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

**Andina (2013).** Agencia de Noticias Piura, en su edición digital publicó: Ollas sucias, sartenes en mal estado y hasta insectos, entre otras irregularidades que atentan contra la salud de los usuarios, fue el resultado del mega operativo realizado por el municipio de Piura en una serie de restaurantes y que concluyó con la clausura de establecimientos. La intervención, que contó con la participación de personal de las gerencias de Medio Ambiente, Población y Salud, la de Seguridad y Control Municipal (Secom) y la de Fiscalización, se ejecutó la noche del martes en la llamada zona exclusiva de la urbanización Santa Isabel.

Aquí se inspeccionó los locales del restaurante “El Boulevard”, clausurado temporalmente por carecer de toda la documentación requerida para su funcionamiento.

Los responsables del recinto no presentaron los certificados de Defensa Civil y de conformidad sanitaria, requisitos indispensables para el expendio de comidas. Los fiscalizadores concurren además a la pizzería “Jhon Carlos”, “Chifa Oriental”, “Carbón Burger”, “Mr. Leigh”, “La Olla Loca” y “La Habana”, los que fueron clausurados temporalmente por carecer de los certificados de Defensa Civil y también de Fumigación.

La sorpresa fue mayor cuando los inspectores verificaron la presencia de cucarachas entre los platos y la basura que había en la cocina del restaurante de parrillas “El

Uruguayo”. Los funcionarios han señalado que los operativos proseguirán de manera inopinada, inclusive en locales de la periferia de la ciudad. Las multas impuestas a los locales clausurados equivalen al 25%, 30% y 40% de una Unidad Impositiva Tributaria (UIT), dependiendo de la gravedad de la falta cometida como es no contar con carné de sanidad o que el personal no cuenta con la indumentaria requerida.

Asimismo, que los utensilios estén deteriorados o sucios, no tener certificado de Defensa Civil, además de la carencia del carné de salud que extiende la Municipalidad de Piura, mantenimiento inadecuado del local y expender las comidas guardadas del día anterior.

**RPP Noticias (2012).** En su edición digital – Piura, publicó: *Fiscalizadores detectan niveles de insalubridad en restaurantes.* Cucarachas, alimentos e ingredientes en mal estado hallaron los fiscalizadores de la Municipalidad de Piura durante un operativo inopinado a restaurantes realizado en coordinación con representantes de la Dirección Regional de Salud.

En el restaurante “El Chalán del Norte”, se encontraron cucarachas, además de conservar el aceite en mal estado y la cocina con mínimas medidas de salubridad. La representante del negocio, Catalina Rabanal Aliaga, se negó a firmar la papeleta y los documentos elaborados por los fiscalizadores.

Mientras que en el restaurante Río Grande, los trabajadores no contaban con carnet de salubridad al igual que en el local “El Arrecife”, donde además se constató la falta del certificado de Defensa Civil vigente. El jefe de la Oficina de Fiscalización, Edison Peña, sostuvo que este operativo busca preservar la buena salud y los alimentos que consumen los pobladores.

Según **Dulanto (2008).** Piura, el estudio de control interno en restaurantes- y pollerías debe ir asociado con indicadores que nos den una idea clara de cuáles son los puntos fuertes y débiles de la empresa, en el que vemos claramente una gran falta de atención adecuada al cliente, pero un buen sabor en sus comidas, tanto así como los recursos y capacidades, además de un estudio de la cartera de negocios tanto del

grupo como del mismo restaurante. El análisis FODA final nos dará una idea clara y precisa para proponer la estrategia a usar, en la que proponemos la expansión inmediata a otros mercados más competitivos y grandes como es el de Lima, un detalle de las consecuencias que se verían al implementar la estrategia y el presupuesto detallado.

## **2. 2 Bases Teóricas.**

### **2.2.1.- Teorías del Control Interno**

#### ***2.2.1.1 Teoría de la calidad según Kaori Ishikawa***

---

De acuerdo con Ishikawa el control de calidad en Japón, tiene una característica muy peculiar, que es la participación de todos, desde los más altos directivos hasta los empleados de más bajo nivel jerárquico. El doctor Ishikawa expuso que el movimiento de calidad debía de imponerse y mostrarse ante toda la empresa, a la calidad del servicio, a la venta, a lo administrativo, etc.

Y los efectos que causa son:

- El producto empieza a subir de calidad, y cada vez tiene menos defectos.
- Los productos son más confiables.
- Los costos bajan.
- Aumentan los niveles de producción, de forma que se puedan elaborar programas más racionales.
- Hay menos desperdicios y se reprocesa en menor cantidad.
- Se establece una técnica mejorada.
- Se disminuyen las inspecciones y pruebas.
- Los contratos entre vendedor y comprador se hacen más racionales.
- Crecen las ventas.
- Los departamentos mejoran su relación entre ellos.
- Se disminuye la cantidad de reportes falsos.
- Se discute en un ambiente de madurez y democracia.
- Las juntas son más tranquilas y clamadas.
- Se vuelven más racionales las reparaciones y las instalaciones.
- Las relaciones humanas mejoran.

No es en vano que a Ishikawa se le deba mucha gratitud por sus ideas que revolucionaron el mundo de la industria, la administración, el comercio y los servicios. De su capacidad y sus teorías se nutrió el Japón y llegó a ser lo que todos vemos hoy día. A Ishikawa se le relaciona con el movimiento de Control de Calidad en toda empresa, iniciando en Japón entre 1955 y 1960, después de las visitas de Deming y Juran. De acuerdo con él, control de calidad en Japón se caracteriza por la participación de todos desde los altos directivos hasta los empleados de más bajo rango, más que por los métodos estadísticos de estudio

#### **2.2.1.2 Teoría según Koontz y Weihrich. (2007).**

Plantearon que todo Sistema de Control Interno, debe atravesar por éstas tres etapas: Establecimiento de estándares y puntos críticos.

1. Medición del desempeño.
2. Corrección de las desviaciones.

En cada organización, existe una serie de aspectos que son especialmente importantes y de los cuales depende, en última instancia, su posición competitiva. Esta valoración, permite tener una idea de qué y cuáles son los puntos críticos de la organización.

En base a estos indicadores, se puede medir de forma cuantitativa el comportamiento de los componentes de la organización, lo que se define como medición y evaluación del desempeño.

#### **2.2.1.3 Teoría de Control interno según Holmes (1987).**

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.

#### **2.2.1.4 Teorías de Control interno según Koontz y O`Donnell:**

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

#### **2.2.1.5 Teoría de Control interno de la Agencia:**

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

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

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

#### **2.2.1.6 Teoría de Control interno de la Contingencia:**

La aplicación de esta teoría requiere de adaptación particular al ramo específico, tamaño de la organización y condiciones del medio ambiente.

Señala, como premisa fundamental, que las acciones administrativas apropiadas en una situación determinada, depende de los parámetros particulares de la situación. Busca identificar principios que orienten acciones a seguir de acuerdo con las características de la situación, en lugar de buscar principios universales que se apliquen a cualquier situación. Esta teoría es una manera de reconciliar dos enfoques opuestos, la teoría de la agencia y el enfoque de comportamiento humano. Esta teoría, destaca la influencia del medio ambiente en la estructura y dirección de las organizaciones, se requiere de investigaciones con el fin de mejorar los marcos teóricos conforme al ambiente en el cual se desenvolverá el futuro administrador.

#### **2.2.1.7 Teoría de Control Interno de Organización funcional según Frederick Winslow Taylor:**

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

#### **Los principios en esta teoría:**

**Organización Científica del Trabajo:** Este criterio se refiere a las actividades que deben utilizar los administradores para remplazar los métodos de trabajo ineficientes

y evitar la simulación del trabajo, teniendo en cuenta. (Tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas.

**Selección y entrenamiento del trabajador:** La idea es ubicar al personal adecuado a su trabajo correspondiente según sus capacidades, propiciando una mejora del bienestar del trabajador. Cuando el trabajo se analiza metódicamente, la administración debe precisar los requisitos mínimos de trabajo para un desempeño eficiente del cargo, escogiendo siempre al personal más capacitado.

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

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

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

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

#### **2.2.1.8 Teoría de la contingencia según Chandler Muriel Bing:**

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

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

La teoría de la contingencia enfatiza que no hay nada absoluto en las organizaciones o en la teoría administrativa. Todo es relativo, todo depende. El enfoque contingente explica que existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para el alcance eficaz de los objetivos de la organización.

En 1962 Chandler realizó una de las más serias investigaciones históricas sobre los cambios estructurales de las grandes organizaciones. La conclusión del autor es que las grandes organizaciones pasaron por un proceso histórico, que involucra cuatro

fases distintas: Acumulación de recursos, racionalización del uso de los recursos, continuación del crecimiento, racionalización del uso de los recursos en expansión.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **2.2.2 El Control Interno**

### ***2.2.1.1 Definición conceptual***

---

**Paima & Villalobos (2013).** En su tesis definen como el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus 25 objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender.

El control interno constituye el conjunto de políticas adoptadas por una organización, para salvaguardar sus recursos contra desperdicios, fraudes e insuficiencias, verificar la exactitud y confiabilidad del sistema de información financiera, alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la organización y promover la eficiencia de sus operaciones.

### ***2.2.1.2 Función del Control interno***

---

La función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa, sus objetivos generales son, asegurar los registros contables correctos y exactos, estimular el cumplimiento de las políticas, fomentar la eficiencia operacional y proteger los activos, el control interno utiliza diferentes medios para cumplir estos objetivos, pero es complicado generalizar los medios para todas las empresas ya que estas operan en condiciones diferentes dependiendo de su magnitud, rama de explotación, entre otros, pero existen ciertos factores que pueden ser considerados como esenciales en la mayoría de las empresas, para el logro del control interno, como es, un plan lógico de organización, una adecuada estructura contable, un departamento de auditoría interna que sea responsable de una constante revisión, evaluación, y mejora de los controles internos.

### ***2.2.1.3 Elementos o Componentes del Control interno***

---

Para que la administración pueda lograr los objetivos de control interno es necesario aplicar los siguientes elementos o componentes:

Ambiente de control. Esta dado por los valores, la filosofía, la conducta ética y la integridad dentro y fuera de la organización. Es necesario que el personal de la Empresa, los clientes y las terceras personas relacionadas con la compañía, los conozcan y se identifiquen con ellos.

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

a) Integridad y valores éticos

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

Evaluación de riesgos. Consiste en la identificación de los factores que podrían hacer que la entidad cumpla sus objetivos propuestos. Cuando se identifiquen los riesgos, éstos deben gestionarse, analizarse y controlarse.

Procedimientos o actividades de control. Son emitidos por la dirección y consisten en políticas y procedimientos que aseguran el cumplimiento de los objetivos de la entidad y que son ejecutados por toda la organización. Además de brindar la medidas necesarias para afrontar los riesgos.

Supervisión y monitoreo. Mediante en monitoreo continuo efectuado por la administración se evalúa si los funcionarios realizan sus tareas de manera adecuada o si es necesario realizar cambios. La supervisión comprende supervisión interna (Auditoria Interna) por parte de las personas de la empresa y evaluación externa (Auditora Externa) que la realizan entes externos de la Empresa.

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

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

Para que cualquier entidad tenga controles efectivos debe establecer sus objetivos, estos deben estar sustentados en planes y presupuestos. El establecimiento de los objetivos representa el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito y



establecer criterios para medirlos, como condición previa para la evaluación del riesgo.

Sistemas de información y comunicación. Se utilizan para identificar, procesar y comunicar la información al personal, de tal manera que le permita a cada empleado conocer y asumir sus responsabilidades.

La alta administración debe transmitir mensajes claros acerca de las actividades de la entidad y de la gestión y control que se realizan en cada una de ellas. Igualmente, se puede obtener información de fuentes externas para mejorar los controles y comunicar cualquier anomalía a la administración.

#### ***2.2.1.4 Importancia del control interno***

---

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno.

Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización. Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado.

#### ***2.2.1.5 Objetivos de control interno***

---

**El fin supremo del Control interno es:**

a) Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios.

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

#### ***2.2.1.6 Procedimientos de control interno***

---

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

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

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

**Procesamiento de información:** Se desarrolla una variedad de controles para verificar la exactitud, integridad, y autorización de las transacciones. Los dos agrupamientos más amplios de los procedimientos de control de los sistemas de información son controles de aplicación y controles generales. Los controles de aplicación se refieren al procesamiento de las aplicaciones individuales. Estos

controles ayudan a asegurar que las transacciones ocurrieron, están autorizadas, y están completas y exactamente registradas y procesadas.

Los controles generales comúnmente incluyen controles sobre los centros de datos y las operaciones de las redes; adquisición y mantenimiento del software del sistema; seguridad de acceso; y adquisición, desarrollo, y mantenimiento del sistema de aplicación.

**Controles físicos:** Estas actividades comprenden la seguridad física de los activos, incluyendo salvaguardas adecuadas tales como Instalaciones aseguradas, acceso seguro a activos y registros; autorización para el acceso a programas de computación y archivos de datos; y conteo y comparaciones periódicos con las cantidades que se muestran en los registros de control.

La extensión en la cual se intenta que los controles físicos prevengan el hurto de activos que son relevantes para la confiabilidad de la preparación de los estados financieros, y por consiguiente de la auditoría, depende de circunstancias tales como cuando un activo es altamente susceptible a uso equivocado.

**Segregación de funciones:** La asignación de gente diferente para las responsabilidades de autorizar transacciones, registrar transacciones y mantener la custodia de los activos, tiene la intención de reducir las oportunidades de permitirle a cualquier persona que se encuentre en posición de perpetrar y ocultar errores o fraude en el curso normal de las obligaciones del auditor.

Los conceptos subyacentes a los procedimientos de control en las entidades pequeñas es probable que sean similares a los de las entidades grandes, pero varía la formalidad con la cual operan. Además, las entidades pequeñas pueden encontrar que ciertos tipos de procedimientos de control no son relevantes a causa de los controles aplicados por la administración.

**Supervisión y seguimiento de los controles:** La supervisión y el seguimiento de los

controles es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La supervisión y el seguimiento se realizan para asegurar que los controles continúan operando efectivamente. La supervisión y el seguimiento de los controles se logran mediante actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real, evaluaciones separadas, o una combinación de las dos.

Las actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real se construyen en las actividades recurrentes normales de una entidad e incluyen la administración regular y las actividades de supervisión. Los administradores de ventas, compras, y producción a niveles de división y corporativo se encuentran frente a las operaciones y pueden cuestionar los informes que difieren significativamente de su conocimiento sobre las operaciones.

#### ***2.2.1.7 Clasificación del control interno***

---

**Existen dos tipos de controles internos: administrativos y contables:**

**a) El control interno administrativo:** No está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

**b) El control interno contable:** Comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable:

i) Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.

ii) Se registran los cambios para: mantener un control adecuado y permitir la preparación de los estados financieros.

iii) Los activos registrados son comparados con las existencias.

#### ***2.2.1.8 Fases de Control interno***

---

##### **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.

#### ***2.2.1.9 Principios de Control interno***

---

- a) Ninguna persona individual debe tener a su cargo completamente una transacción comercial. Una persona puede cometer errores, es posible detectarlos si el manejo de una transacción está dividido en dos o más personas.
- b) Debe seleccionarse y entrenarse cuidadosamente el personal de empleados. Un buen entrenamiento da como resultado más rendimiento, reduce costos y los empleados son más activos.
- c) Si es posible se deben rotar los empleados asignados a cada trabajo, debe imponerse la obligación de disfrutar vacaciones entre las personas de confianza. La rotación evita la oportunidad de fraude.
- e) Las instrucciones de cada cargo deben darse por escrito. Los manuales de funciones cuidan errores.
- f) Los empleados deben tener póliza de fianza (seguro). La fianza evita posibles pérdidas a la empresa por robo.
- g) No deben exagerarse las ventajas de protección que presta el sistema de contabilidad de partida doble. También se cometen errores.
- h) Deben hacerse uso de las cuentas de control con la mayor amplitud posible ya que prueban la exactitud entre los saldos de las cuentas.
- i) Debe hacerse uso del equipo mecánico o automático siempre que esto sea factible. Con éste se puede reforzar el control interno.

### **2.2.3 Aspectos que abarca el Sistema de Control Interno**

- a) Presupuestario.
- b) Económicos.
- c) Financieros.
- d) Patrimoniales.

- e) Normativos.
- f) De gestión.
- g) Evaluación de programas y proyectos.

### ***2.2.3.1 Razones para implantar un Sistema de Control Interno***

---

- Vigilancia de la legalidad administrativa.
- Defensa y protección del patrimonio público.
- La evaluación de la gestión administrativa.
- Defensa de la ética y probidad administrativa

### **2.2.4 El Informe COSO**

#### **(Committee of Sponsoring organizations of the Treadway Commission)**

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia.

Diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.

Desde la primera definición del Control Interno establecida por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA) en 1949 y las modificaciones. En 1985 se constituyó en Estados Unidos la Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta, conocida como Comisión Treadway, con la finalidad de identificar los factores causantes de los numerosos casos existentes de información financiera fraudulenta.

Entre otros aspectos, la comisión determinó que muchos de los fallos de control registrados en los años 80 se produjeron en empresas que recibían opiniones de auditorías favorables de sus auditores externos.

Analizando al I informe COSO (1997), se determina que el control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

#### **2.2.4.1 Ventajas del Informe COSO**

-Permite a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.

-Posibilita la priorización de los objetivos, riesgos clave del negocio, y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión, toma de decisiones más segura, facilitando la asignación del capital.

-Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio, así como los riesgos asumidos y los controles puestos en acción.

-Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno.

-Permite cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas de gobierno corporativo.

-Fomenta que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura del grupo

#### **2.2.4.2 Normas de Control interno para Restaurantes**

- Norma sanitaria para el funcionamiento de **restaurantes y servicios afines**  
Resolución Ministerial N° 363-2005/MINSA

**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 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

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.

**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.

**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. Los servicios higiénicos deben encontrarse fuera del área de manipulación de los alimentos y sin acceso directo a la cocina o al almacén.

**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.

**Artículo 13°.- Utensilios de cocina**

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.

**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.
- 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.

**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 cm. 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 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.

#### **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.

#### **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.

#### **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.

#### **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, 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 evidente

#### **Artículo 28°.-** Servido de Comidas

La vajilla, cubiertos y vasos deben estar limpios, desinfectados y en buen estado de conservación e higiene.

#### ***2.2.4.3 Prevención de riesgos en centros de alimentación – Restaurantes***

---

Según Zepeda (s/f). Chile

##### **a. Accidente.**

Acontecimiento imprevisto o no deseado, que interrumpe un proceso normal de trabajo y que puede causar lesiones a los trabajadores y/o daños a la propiedad, equipos.

Los accidentes ocurren porque los trabajadores cometen actos incorrectos (acciones inseguras) o porque los equipos, herramientas, maquinarias, lugares de trabajo, presentan condiciones inseguras.

##### **b. Enfermedad Profesional.**

Es aquella causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte.

## **1. Resbalones y caídas - Causas**

Pisos grasientos y/o mojados.

### **Medidas de Prevención**

- Limpieza inmediata de líquidos, grasa o residuos u otro vertido que pueda caer al suelo.
- Instalación de rejillas para evacuación.
- Colocación de un revestimiento o pavimento de características antideslizantes.
- Mayor eficacia en la limpieza.
- Calzado adherente

## **2. Cortes**

### **a. Herramientas de mano - Causas**

- Herramientas defectuosas.
- Falta de conocimiento.
- Falta de concentración.
- No uso de elementos de protección.

### **Medidas de Prevención**

- Selección y cuidado de cuchillos.
- Entrenamiento.
- Mangos bien diseñados, conservados y hojas afiladas.
- Uso de delantal metálico o plástico grueso (hule) sobre parte anterior del tronco y muslos (área femoral).
- Guantes de cota de malla.
- Afilado de herramientas (esmeriles protegidos; protección de ojos)

## **3. Quemaduras - Causas**

- Contacto con utensilios calientes.
- Proyección de alimentos, partículas o líquidos a temperaturas elevadas.

### **Medidas de Prevención**

- Manejar utensilios con protección en manos.
- Establecer métodos de trabajo adecuados que eviten riesgos debido a:
  - Temperatura elevada del aceite.
  - Deficiente eliminación de agua de los alimentos.
  - Incorrecta introducción en los recipientes de cocción y freidora

#### **4. Incendios en cocinas - Causas**

- Acumulación de grasa en campanas y ductos.
- Descuidos en el control de las fuentes de calor y/o combustible.

#### **Medidas de Prevención**

- Limpieza periódica de campanas y chimeneas.
- Mantener bajo control toda fuente de calor o de combustible

#### **5. Contactos eléctricos - Causas**

- Contacto Directo: parte activa.
- Contacto Indirecto: con masas (falta de puesta a tierra, deterioro de aislamiento).

#### **Medidas de Prevención**

- Revisar periódicamente la instalación eléctrica.
- Comprobar interruptores accionando pulsadores de prueba una vez al mes.
- Utilizar bases y clavijas de enchufe dotados de puesta a tierra.
- Enchufes multiplicadores, comprobar que estos disponen de barra de puesta a tierra

#### **6. Cámaras frigoríficas - Causas**

- Deslizamientos y golpes.
- Encierros accidentales.

#### **Medidas de Prevención**

- Limpieza y recogida de derrames en el piso por descongelamiento o condensación.
- Inspección de los sistemas de seguridad (alarma óptica y acústica, hacha).



- Verificar funcionamiento del sistema de cierre de las puertas, permitir que se abran desde el interior.

## **7. Explosiones de gas - Causas**

- Rotura de tubería (escape).
- Apagado de llama (acumulación).
- Instalación defectuosa (sellos).

### **Medidas de Prevención**

- Detectores de llama.
- Airear locales (ventilar).
- Revisar instalación de acuerdo a norma

## **8. Enfermedad Profesional**

### **Dermatitis por contacto**

Es una inflamación de la piel, aguda o crónica, ocasionada por el contacto con “agentes sensibilizantes” o “irritantes”

### **Causas**

- **Irritantes primarios:** ácidos y álcalis, solventes, aceites y grasas, sales corrosivas.
- **Sensibilizantes:** catalizadores, resinas, compuestos de mercurio orgánicos y plásticos, anilinas.
- **Agentes mecánicos y físicos:** Temperaturas extremas (muy bajas o muy altas), Fricción, Radiación, Presión, y Traumatismo

### **Medidas de Prevención**

- Vigilar las zonas problemáticas (ambientes, agentes).
- Cooperar con los demás (observación).
- Consultar al médico rápidamente

#### **2.2.4.4 Perfil del Personal para un Restaurante – Convocatoria.**

La búsqueda del personal se realiza a través de avisos clasificados en Internet y Periódicos, así como por referencias de colegas, éstas últimas tendrán privilegio.

Los requisitos que tomamos en cuenta cuando una persona solicita el trabajo son:

-Tener experiencia necesaria en el área donde se solicita el trabajo, ya sea mozo, barman, barrillero, anfitriona, etc. En caso contrario se tendrá en cuenta la predisposición y el grado de ganas de aprendizaje.

-Se le realizarán análisis médicos, de sangre, de orina, físicos y cardíacos.

-Se solicitará el documento de identidad nacional – DNI.

-Se buscará personas con un aseo personal impecable, se tendrá en cuenta uñas, cabello, la higiene personal en general.

-Si tiene estos requerimientos, la persona será entrevistada por el propietario y/o Administrador, gerente o jefe de Recursos Humanos.

-Se evaluará la actitud de la persona, las condiciones para el trabajo y la forma en la que se desenvuelva en la entrevista.

-Se procederá a darle entrega de un formulario, en el que deberá completar con los datos correspondientes y posteriormente se le hará entrega del reglamento interno, la remuneración que le será asignada y otros aspectos del trabajo.

En caso de que resulte favorable, se comenzará con la capacitación primero teórica y luego práctica. La capacitación consistirá en brindarle un curso de armado y elementos que integran cada plato. También se harán cursos varios, que traten temas como tipo de comidas, como maridar con un vino, se hará una charla de bromatología, entre otras cosas. Se hará la capacitación hasta que se considere apto para comenzar a trabajar independientemente de un “tutor”. Luego se lo irá supervisando periódicamente marcando los errores para lograr la excelencia buscada en el servicio.

#### **2.2.4.5 Puestos clave en un Restaurante**

En servicios las personas son muy importantes. Son la cara de la empresa. Por lo tanto deben estar bien seleccionadas y formadas.

Conocer bien los puestos que tiene el negocio y tener un personal coherente con el puesto que desempeñan ayudará a la fluidez del negocio.

En un establecimiento de Restaurant moderno, con un cierto volumen de actividad nos podemos encontrar los siguientes puestos.

**Administrador:** Es la persona clave. Normalmente es el empresario o sino un encargado principal. Esta persona debe tener capacidad de gestión para dirigir el negocio.

**Secretaria:** Suele ser alguien con capacidad de organización. Es un puesto que aparece cuando la dimensión del establecimiento es importante y la cantidad de personal también (más de 30 puestos).

**Responsable de compras:** En formatos de volumen, existe un responsable de compras que no tiene por qué ser el gerente necesariamente. La misión principal es procurar que no falte producto de la calidad definida y minimizar los costes de consumos.

**Jefe de cocina:** Es el encargado principal de que cocina funcione. El jefe dentro de la cocina. Controla todo el proceso, además de ayudar dónde pueda.

**Jefes de turno o sección:** Cuando se trabaja en una franja horaria amplia suele ser habitual hacer turnos y nombrar un responsable de cada turno.

**Cocineros:** Son los puestos específicamente de cocina.

**Ayudantes de cocina:** Los auxiliares de los cocineros.

**Jefe de sala:** Es el responsable principal de que la sala funcione y que se atienda y sirva bien a los clientes. La venta y el servicio son sus prioridades. Debe comunicarse bien con cocina.

Responsables de turno: En ocasiones existen turnos con diferentes responsables de turno.

Encargado de caja: Se trata de las personas que responden de los cuadros de caja.

Camareros de mesa: Son los puestos de servicio en las mesas. Deben tener enfoque comercial y de servicio para cuidar de los clientes, generar la satisfacción y actuar si hay problemas.

Camarero de barra: Atienden en la barra. Deben tener actitud de ventas y servicio. La velocidad y la alta capacidad de trabajo son también importantes en este puesto.

Equipo de limpieza: Se responsabiliza de la higiene de sala, servicios y cocinas. Es un punto que se debe controlar de manera intensa.

Equipo de vigilancia y aparca coches: Según el establecimiento pueden existir estos puestos complementarios que ayudan a dar un buen servicio al cliente.

#### ***2.2.4.6 Clasificación de Restaurantes***

---

Existen principalmente cuatro tipos de restaurantes que se relacionan incondicional por tres factores: costumbres sociales, hábitos y requerimientos personales y presencia de corriente turística nacional y extranjera.

Restaurantes gourmet: ofrecer platillos que atraen a personas aficionadas a comer manjares delicados. El servicio y los precios están de acuerdo con la calidad de la comida, por lo que estos restaurantes son los más caros.

Restaurantes de especialidades: ofrece una variedad limitada o estilo de cocina. Estos establecimientos muestran en su carta una extensa variedad de su especialidad, ya sean mariscos, aves, carnes o pastas, entre otros posibles. Existe otro tipo de restaurante, que es fácil de confundir con el de especialidades como es el restaurante étnico, mismo que ofrece lo más sobresaliente o representativo de la cultura gastronómica de algún país, es decir, pueden ser mexicanos, chinos, italianos, franceses, etc.

Restaurante familiar: sirve alimentos sencillos a precios moderados, accesibles a la familia. Su característica radica en la confiabilidad que ofrece a sus clientes, en términos de precios y servicio estándar. Por lo General, estos establecimientos pertenecen a cadenas, o bien, son operados bajo una franquicia consistente en arrendar el nombre y sistema de una organización.

Clasificación por el tipo de comida:

En esta clasificación encontramos restaurantes:

1. Vegetarianos
2. De pescados y mariscos.
3. De carnes rojas.
4. De aves

Clasificación por la variedad de servicios:

Se clasifican en:

Restaurantes de autoservicio: establecimientos que se localizan en centros comerciales, aeropuertos, ferias, etc., Donde el cliente encuentre una variedad de platillos que combina a su gusto. Los precios son bajos por el poco personal y además no se deja propina.

Restaurantes de menú y a la carta: Los restaurantes a la carta tienen mayor variedad platillos individuales, de modo que los clientes pueden elegir de acuerdo con sus apetitos y presupuesto. Los de menú ofrecen determinados platillos a precio moderado.

**Los restaurantes pueden ser:**

- **De lujo:** como comida internacional, servicio francés y carta de vinos.
- **De primera y tipo medio:** ofrecen comida internacional o nacional especializada, con servicio americano.
- **De tipo económico:** ofrecen comida de preparación sencilla con servicios mínimos al estilo americano.

### **Clasificación por categorías**

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

### **Restaurante de lujo (5 tenedores)**

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

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

Deberá mostrar una carta de bebidas alcohólicas, tanto de vinos y cervezas, como de aguardientes. Destacan este tipo de establecimiento el personal perfectamente

presentado y uniformado, el cual deberá estar acorde con el lugar de lujo, con amplia capacitación y conocimiento de los productos que se venden en el mismo.

### **Restaurante de primera clase (4 tenedores)**

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

### **Restaurante de segunda clase (3 tenedores)**

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

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

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

### **Restaurante de tercera clase (2 tenedores)**

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

### **Restaurante de básico (1 tenedor)**

Este establecimiento tendrá el comedor independiente la cocina, plaque inoxidable, loza irrompible, cristalería sencilla en buen estado de conservación, servilleta de tela o papel, servicios sanitarios decorosos y personal perfectamente aseado. Su carta o menú, aunque sencillo, ofrecerá platillos de no más de tres diferentes tiempos:

1. Sopas.
2. Guisados-especialidades.
3. Postres de la casa o frutas.

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



## 2.3 Marco Conceptual

---

### 2.3.1 Control Interno

#### 2.3.1.1 Definición por varios autores

---

**Fowler (1976).** Definió el Control Interno como: El conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr a través de una efectiva planificación, ejecución y control del ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización.

**Holmes (1970).** Consideró el control interno como "una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización". Estos objetivos han de lograrse mediante los controles de procedimientos internos de la Empresa.

**Perdomo (2004).** El control interno es un plan organizativo de la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos coordinados que debe adoptar toda empresa, ya sea pública, privada o mixta, para poder contar con información fiable, salvaguardar sus bienes y promover la eficiencia tanto de sus operaciones como de la adhesión a su política administrativa.

Para **Gómez (1968).** El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración.

**El Instituto de Auditores Internos de México (1947).** El ICPA (American Institute of Certified Public Accountants) El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados que se adoptan en el seno de un negocio para salvaguardar los activos, comprobar la exactitud y fiabilidad de los asientos contables, procurar la eficiencia operativa y alentar la observancia de las políticas ejecutivas prescritas... Un sistema se extiende más allá de las materias

relacionadas directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas.

**El extinto Comité Estatal de Finanzas y precios (s/f).** Definió el Control Interno como: “El conjunto de medidas destinadas a:

- Proteger los recursos contra los desperdicios, fraudes y el uso indebido e ineficiente. Promover la exactitud y la confiabilidad de los registros contables.
- Alentar y medir el cumplimiento de las disposiciones de los organismos estatales que le atañen y de la políticas, normas e instrucciones de sus organismos ramales, uniones y la propia entidad.
- Evaluar la eficiencia de las operaciones; Coadyuvar a que la información que se brinda a la administración sea correcta y veraz.

### ***2.3.1.2 Terminología de Control interno***

---

**Actividades de control** - Aquellas medidas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices marcadas por la dirección se llevan a cabo. Las actividades de control son un componente del control interno.

**Anomalía** - Una incorrección o una desviación que se puede demostrar que no es representativa de incorrecciones o de desviaciones en una población. (Definido en NIA 530.5(e))

**Apropiación indebida de activos** - Implica la sustracción de los activos de una entidad en cantidades relativamente pequeñas e inmateriales, realizada habitualmente por los empleados. Sin embargo, la dirección también puede estar implicada al tener, generalmente, una mayor capacidad para disimular u ocultar las apropiaciones indebidas de manera que sean difíciles de detectar. (Definido en NIA 240.32(c))

**Archivo de auditoría** - Una o más carpetas u otros medios de almacenamiento de datos, físicos o electrónicos, que contienen los registros que conforman la

documentación de auditoría correspondiente a un encargo específico. (Definido en NIA 230.6(b))

**Auditor** - El término “auditor” se utiliza para referirse a la persona o personas que realizan la auditoría, normalmente el socio del encargo u otros miembros del equipo del encargo o, en su caso, la firma de auditoría. Cuando una NIA establece expresamente que un requerimiento ha de cumplirse o una responsabilidad ha de asumirse por el socio del encargo, se utiliza el término “socio del encargo” en lugar de “auditor”. (Definido en NIA 200.13(d))

**Auditor experimentado** - Una persona (tanto interna como externa a la firma de auditoría) que tiene experiencia práctica en auditoría y un conocimiento razonable de:

- (a) los procesos de auditoría;
- (b) las NIA y los requerimientos legales y reglamentarios aplicables;
- (c) el entorno empresarial en el que la entidad opera; y
- (d) las cuestiones de auditoría e información financiera relevantes para el sector en el que la entidad opera. (Definido en NIA 230.6(c))

**Audidores internos** - Personas que realizan actividades correspondientes a la función de auditoría interna. Los auditores internos pueden pertenecer a un departamento de auditoría interna o función equivalente. (Definido en NIA 610.7(b))

**Cifras correspondientes a periodos anteriores** - Información comparativa consistente en importes e información revelada del período anterior que se incluyen como parte integrante de los estados financieros del período actual, con el objetivo de que se interpreten exclusivamente en relación con los importes e información revelada del periodo actual (denominados “cifras del período actual”). El grado de detalle de los importes y de las revelaciones comparativas depende principalmente de su relevancia respecto a las cifras del período actual. (Definido en NIA 710.6(b))

**Componente** - Una entidad o unidad de negocio cuya información financiera se prepara por la dirección del componente o del grupo para ser incluida en los estados financieros del grupo. (Definido en NIA 600.9(a)).

**Control interno** - El proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término "controles" se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno. (Definido en NIA 315.4(c))

**Controles de acceso** - Procedimientos diseñados para restringir el acceso a terminales, programas y datos electrónicos (on-line). Los controles de acceso consisten en la "autenticación de usuario" y "autorización de usuario".

**Deficiencia significativa en el control interno** - Deficiencia o conjunto de deficiencias en el control interno que, según el juicio profesional del auditor, tiene la importancia suficiente para merecer la atención de los responsables del gobierno de la entidad. (Definido en NIA 265.6(b))

**Documentación de auditoría** - Registro de los procedimientos de auditoría aplicados, de la evidencia pertinente de auditoría obtenida y de las conclusiones alcanzadas por el auditor (a veces se utiliza como sinónimo el término "papeles de trabajo"). (Definido en NIA 230.6(a)).

**Entorno de control** - Comprende las funciones del gobierno y dirección de la empresa, así como las actitudes, compromisos y acciones de los responsables del gobierno de la entidad y de la dirección de la empresa, sobre el control interno de la entidad y su importancia. El entorno de control es un componente del control interno.

**Error** - Una incorrección no intencionada contenida en los estados financieros, incluyendo la omisión de una cantidad o de una información a revelar.

**Estados financieros** - Presentación estructurada de información financiera histórica, que incluye notas explicativas, cuya finalidad es la de informar sobre los recursos económicos y las obligaciones de una entidad en un momento determinado o sobre los cambios registrados en ellos en un periodo de tiempo, de conformidad con un marco de información financiera. Las notas explicativas normalmente incluyen un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa. El término “estados financieros” normalmente se refiere a un conjunto completo de estados financieros establecido por los requerimientos del marco de información financiera aplicable, pero también puede referirse a un solo estado financiero.

**Hechos posteriores al cierre** - Hechos ocurridos entre la fecha de los estados financieros y la fecha del informe de auditoría, así como aquellos hechos que llegan a conocimiento del auditor después de la fecha del informe de auditoría.

**Observación** - Consiste en presenciar procesos o procedimientos aplicados por otras personas; por ejemplo, que el auditor observe el recuento de existencias realizado por el personal de la entidad o la ejecución de las actividades de control.

**Registros contables** - Registros de asientos contables iniciales y documentación de soporte, tales como cheques y registros de transferencias electrónicas de fondos; facturas; contratos; libros principales y libros auxiliares; asientos en el libro diario y otros ajustes de los estados financieros que no se reflejen en asientos en el libro diario; y registros tales como hojas de trabajo y hojas de cálculo utilizadas para la imputación de costes, cálculos, conciliaciones e información a revelar.

### ***2.3.1.3 Restaurantes - Definición***

---

**Restaurantes:** Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público toda clase de comidas y bebidas para ser consumidas en sus propios locales. (Caluguillin (2011)).

-El término francés restaurant llegó a nuestro idioma como restorán o restaurante. Se trata del comercio que ofrece diversas comidas y bebidas para su consumo en el establecimiento. Dicho consumo debe ser pagado por el cliente, que suele ser conocido como comensal. (Definición. de).

-El Restaurante es aquel establecimiento o comercio en el cual se ofrece a los clientes comidas y bebidas de diverso tipo para su consumo in situ, es decir, las personas que asisten a un restaurante se sientan en las mesas que este tiene dispuestas, eligen aquello que quieren comer y beber de una carta o menú que se les facilita, lo ordenan a un mozo o camarero, y una vez listos los alimentos y bebidas se los sirve en a la mesa para que consuman el pedido allí mismo. (Diccionario ABC).

-Entendemos por restaurante aquel establecimiento o comercio en el cual se provee a los clientes con un servicio alimenticio de diverso tipo. Un restaurante (o restaurant como también puede conocerse) es un espacio público ya que cualquier persona puede acceder a él. Sin embargo, no es una entidad de bien público ya que el servicio de alimentación se otorga a los clientes a cambio de un pago y no gratuitamente. (Enciclopedia culturalia).

#### ***2.3.1.4 Terminología de Restaurantes***

---

**Agua potable:** Agua sin riesgo para el consumo humano.

**A domicilio:** Modalidad de servicio que transporta las preparaciones directamente hacia los consumidores.

**Al paso:** Modalidad por la cual el servido de los alimentos es para consumo en el lugar o para llevar, y a veces se consumen directamente en el mostrador.

**Autoservicio:** Modalidad que permite al comensal servirse los alimentos por sí mismo, los cuales se encuentran en una mesa de uso común (buffet). También se considera.

**A la carta:** Modalidad en la cual el servicio que se ofrece está escrito en un listado y, las preparaciones se efectúan al momento o se encuentran parcialmente preparadas.

**Alimento de alto riesgo:** Todo alimento que por su composición, forma de preparación y forma de consumo puede contener microorganismos patógenos dañinos para la salud de los consumidores.

**Alimento Inocuo:** Alimento que no causa daño a la salud del consumidor.

**Alimento o bebida:** Cualquier sustancia o mezcla de sustancias destinadas al consumo humano, incluyendo las bebidas alcohólicas.

**Calidad Sanitaria:** Conjunto de requisitos microbiológicos, físico-químicos y organolépticos que debe reunir un alimento para ser considerado inocuo para el consumo humano.

**Contaminación cruzada:** Presencia de contaminantes en los alimentos provenientes de focos de contaminación que llegan por contacto directo o a través de las manos, superficies, alimentos crudos, por vectores, etc.

**Contaminación:** Presencia en los alimentos de microorganismos, virus y/o parásitos, sustancias extrañas o deletéreas de origen mineral, orgánico o biológico, sustancias radioactivas y/o sustancias tóxicas en cantidades superiores a las permitidas por las normas sanitarias vigentes, o que se presuman nocivas para la salud.

**Desinfección de alimentos:** Reducción del número de microorganismos en los alimentos mediante agentes químicos y/o métodos físicos higiénicamente satisfactorios, a un nivel que no ocasiona daño a la salud del consumidor.

**HACCP:** Sistema que permite identificar, evaluar y controlar peligros que son importantes para la inocuidad de los alimentos.

**Limpieza:** Eliminación de tierra, residuos de alimentos, polvo, grasa ú otra materia

**Manipulador de alimentos:** Persona que está en contacto con los alimentos mediante sus manos, cualquier equipo o utensilio que emplea para manipularlos, en cualquier etapa de la cadena alimentaria del restaurante, desde la adquisición de alimentos hasta el servicio a la mesa del consumidor.

**Materia Prima:** Insumo que se emplea en la preparación de alimentos y bebidas.

**Plagas:** Insectos, pájaros, roedores y cualesquier otro animal capaz de contaminar directa o indirectamente los alimentos.

**Programa de Higiene y Saneamiento:** Actividades que contribuyen a la inocuidad de los alimentos, mediante el mantenimiento de las instalaciones físicas del establecimiento en buenas condiciones sanitarias.

**Menú:** Modalidad que tiene varias opciones de refrigerio completo, las cuales se preparan en grandes cantidades y se sirven en un horario de atención definido.

Objetable. observancia asegurará la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas. preparación previa o son recalentados y el consumidor se sirve por sí mismo a la mesa, a sus unidades móviles o los lleva.

### ***2.3. 1.5 Resultados de Gestión***

---

Situación positiva y alentadora en una organización o empresa, producida en determinado período como consecuencia de una buena organización y disciplina, en el cumplimiento de sus metas, objetivos estratégicos y planes.

### ***2.3.1.6 Terminología de Resultados de gestión***

---

**Autonomía financiera:** Ofrece una visión de la composición estructural de las fuentes de financiación. Se calcula dividiendo los “Fondos propios” entre el “Pasivo exigible”.

**Beneficio antes de impuestos:** Es el obtenido al deducir de los ingresos todos los gastos excepto los impuestos.

**Beneficio antes de intereses e impuestos:** Se determina deduciendo del beneficio neto obtenido por la empresa el resultado financiero y sumándole los impuestos.

**Control.** Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones.

**Eficacia.** Capacidad para determinar los objetivos adecuados "hacer lo indicado"

**Eficaz.** Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos.



**Eficiencia.** Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. "hacer las cosas bien".

**Gestion.** Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos.

**Ingresos extraordinarios:** Son aquellos ingresos que se derivan de acciones que no constituyen la actividad ordinaria de la empresa.

**Ingresos financieros:** Son aquellos ingresos que se derivan de la colocación de los distintos recursos financieros de la empresa.

**Planificación Estratégica.** Proceso por el cual los administradores de la empresa de forma sistemática y coordinada piensan sobre el futuro de la organización, establecen objetivos, seleccionan alternativas y definen programas de actuación a largo plazo.

### 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 es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo & Tamayo (1997). "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación".

La Población considerada correspondió a 66 restaurantes ubicados en el Distrito de Sechura.

**Criterios de inclusión:**

- Empresas ubicadas en el distrito de Sechura.
- Empresas formalmente constituidas
- Empresas con más de dos años de actividad en el rubro.

Los criterios de inclusión y exclusión son características que sirven para diferenciar quién participa como población en la investigación y quién no. Los criterios de inclusión y exclusión son demarcadores, son límites que discriminan entre los que serán parte del estudio y los que no lo serán.

**3.2.2 Muestra**

La muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tal, refleja las características que definen la población de la que fue extraída, lo cual nos indica que es representativa. Por lo tanto, la validez de la generalización depende de la validez y tamaño de la muestra. (Tamayo y Tamayo 1997).

**Muestreo no aleatorio por conveniencia** : La muestra se compone de aquellos que sean más convenientes, se seleccionan a los individuos más cercanos para participar en la investigación. (Cohen, Manion & Morrison 2003).

Por ser la población pequeña en número, la muestra representativa no aleatoria por conveniencia, correspondió a la misma población en estudio **66 restaurantes** del distrito de Sechura.

**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, 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><b>Variable independiente</b></p> <p>Control interno Administrativo</p>	<p>El Sistema de Control interno Administrativo, tiene por objetivo promover el acatamiento de las normas legales, salvaguardar los recursos, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa a fin de hacerla útil, confiable y oportuna, promover la eficiencia de las operaciones, estimular el acatamiento de las decisiones adaptadas y lograr el cumplimiento de sus planes, programas y presupuesto, en concordancia con las políticas prescritas y con los objetivos y metas propuestas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas legales.</li> <li>• Recursos.</li> <li>• Inf. Financiera.</li> <li>• Eficiencia.</li> <li>• Planificación.</li> <li>• Supervisión.</li> <li>• Lineamientos.</li> <li>• Actualización</li> </ul>	<p>Cuantitativa</p>	<p>Ordinal</p>
Variable a Investigar	Definición Conceptual	Indicador de variables	Tipo de Variable	Escala de Medición
<p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Resultados de Gestión</p>	<p>Situación positiva y alentadora en una organización o empresa, producida en determinado período como consecuencia de una buena organización y disciplina, en el cumplimiento de sus metas, objetivos estratégicos y planes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de los objetivos generales.</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Rentabilidad</li> </ul>	<p>Cuantitativa</p>	<p>Ordinal</p>



### **3.6 Plan de análisis**

---

El análisis de datos consiste en la realización de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio.

Una vez recopilados los datos por medio de los instrumentos diseñados para este fin, se procesaron y cuantificaron adecuadamente, para lo cual se hizo uso de la estadística descriptiva. Para la tabulación y graficación de los resultados se utilizaron 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

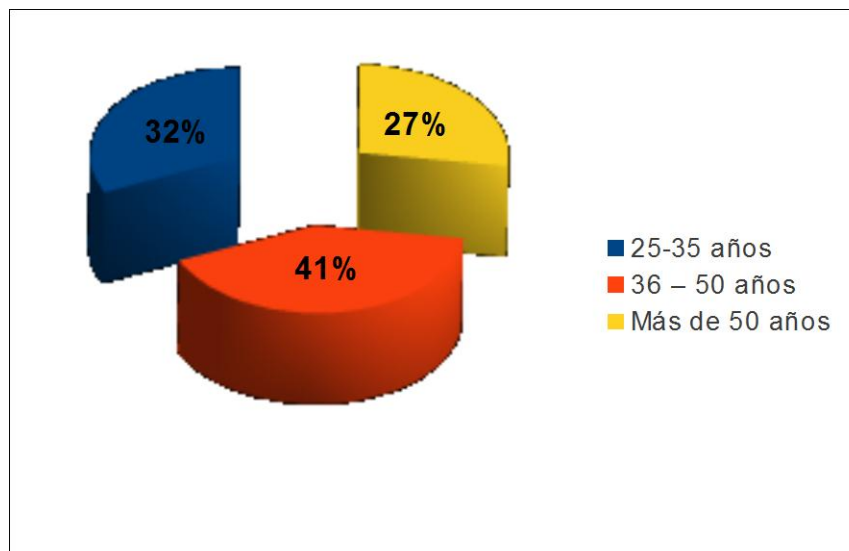
**Determinar las principales características de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de los restaurantes del distrito de Sechura en el período 2015.**

**Tabla 1**  
**1. Edad del propietario y/o representante legal**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Entre 25 a 35 años	21	32 %
Entre 36 a 50 años	27	41%
Mayor de 50 años	18	27%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 1**



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

El 32% de los propietarios y/o representantes legales de los restaurantes del distrito de Sechura - Piura, año 2015, tienen entre 25 a 35 años de edad; El 41% tienen entre 36 a 50 años y el 27% son mayores de 50 años.



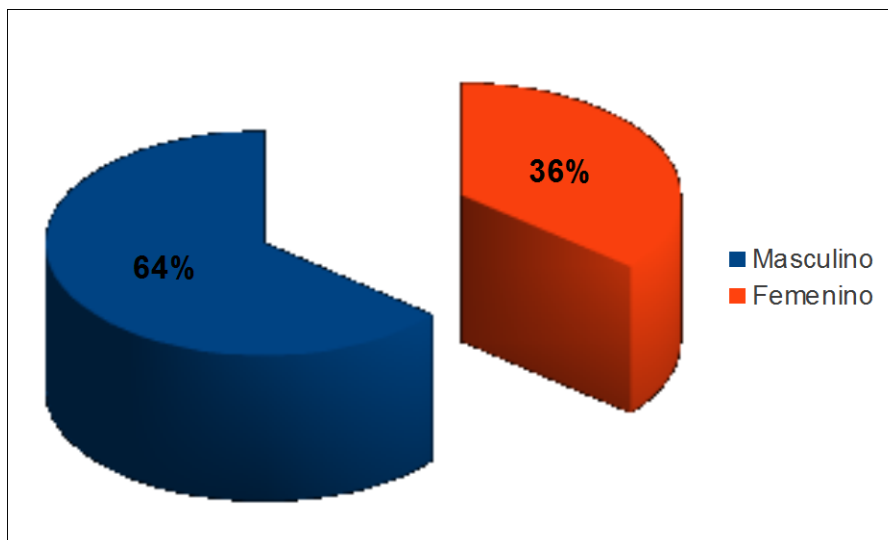
**Tabla 2**

**2. Sexo del propietario y/o representante legal.**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Masculino	42	64 %
Femenino	24	36%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 2**



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

El 64% de los propietarios y/o representantes legales de los restaurantes del distrito de Sechura - Piura, año 2015 son de sexo masculino y el 36% son de sexo femenino.

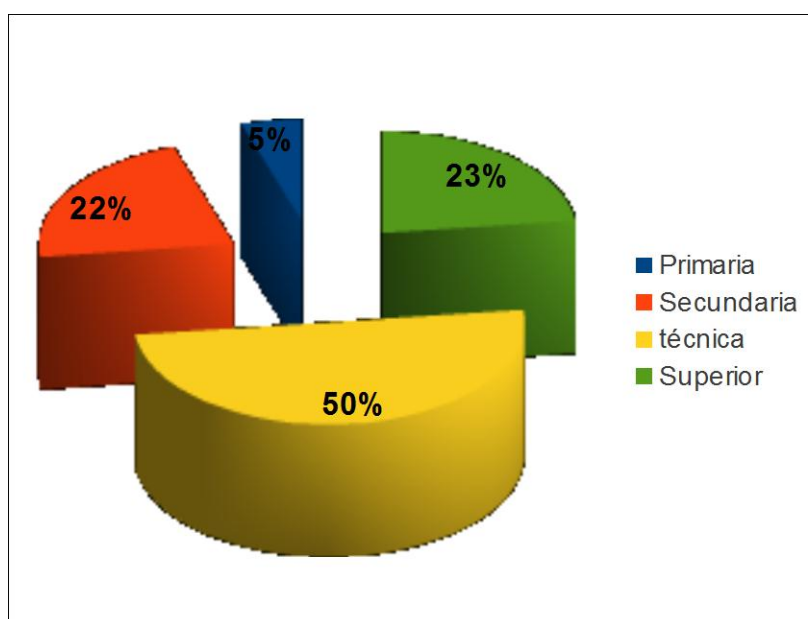
**Tabla 3**

### 3. Grado de instrucción del propietario y/o representante legal

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Primaria	03	5 %
Secundaria	15	22%
Superior Tecnica	33	50%
Superior Universitaria	15	23%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 3**



Distribución porcentual del Grado de instrucción de los propietarios, gerentes y/o representantes legales. Fuente: Tabla 3

El 5% de los propietarios y/o representantes legales de los restaurantes del distrito de Sechura - Piura, año 2015 tienen Grado de Instrucción Primaria; El 22% Secundaria; El 50% Superior Tecnica y el 23% Superior niversitaria.

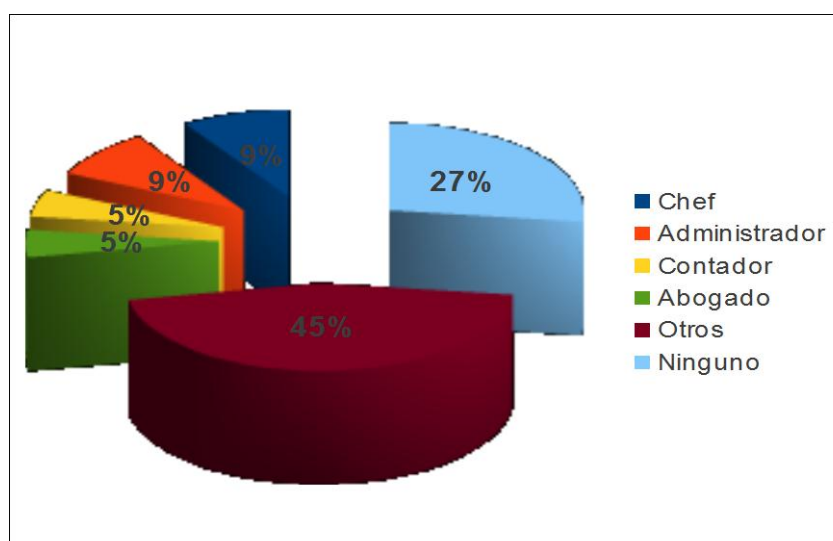
**Tabla 4**

### 4. Profesión del propietario y/o representante legal

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
Chef	06	09 %
Administrador de empresas	06	09%
Contador	03	05%
Abogado	03	05%
Otros	30	45%
Ninguno	18	27%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 4**



Distribución porcentual de la profesión de los propietarios, gerentes y/o representantes legales. Fuente: Tabla 4

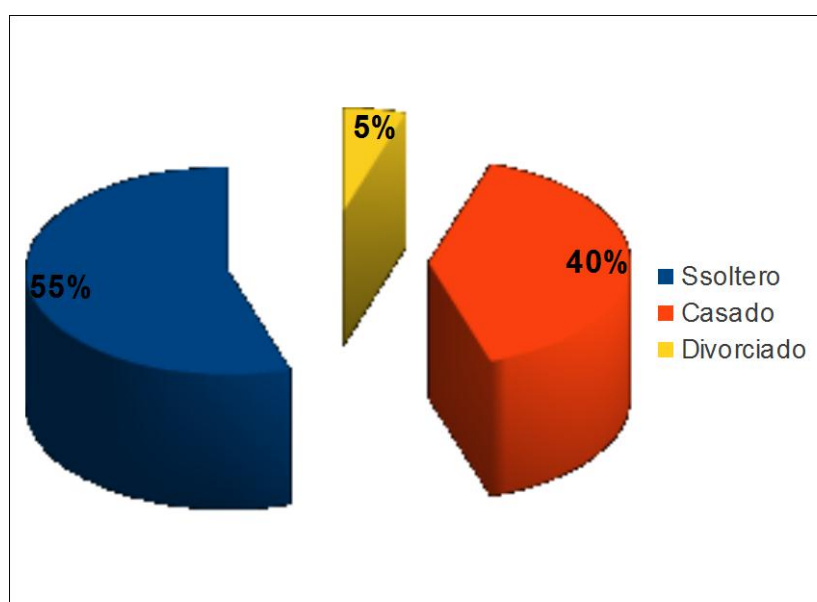
El 9% de los propietarios y/o representantes legales de los restaurantes del distrito de Sechura - Piura, año 2015 tienen profesión Chef, el 9% Administrador de empresas; el 5% Contador; el 5% Abogado; el 45% Otros y el 27% ninguna profesión.

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

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Soltero	36	55 %
Casado	27	40%
Divorciado	03	05%
Otro	00	00%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 5**



Distribución porcentual del estado civil de los propietarios, gerentes y/o representantes legales. Fuente: Tabla 5

El 55% de los propietarios y/o representantes legales de los restaurantes del distrito de Sechura - Piura, año 2015 son solteros; el 40% son casados; el 5% divorciados,

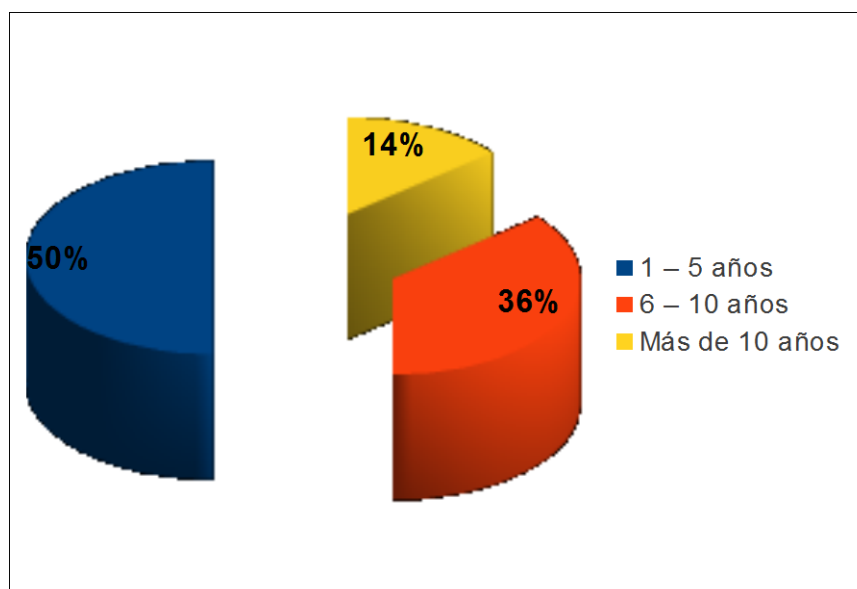
**Tabla 6**

**6. Experiencia en el rubro restaurantes**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Entre 1 a 5 años	33	50 %
Entre 6 a 10 años	24	36%
Mas de 10 años	09	14%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 6**



Distribución porcentual de la experiencia en el rubro de los propietarios, gerentes y/o representantes legales. Fuente: Tabla 6

El 50% de los propietarios y/o representantes legales de los restaurantes del distrito de Sechura - Piura, año 2015 tienen experiencia en el rubro entre 1 a 5 años; el 36% entre 6 a 10 años y el 14% más de 10 años.

#### 4.1.2 Respecto al objetivo específico 2

**Determinar las principales características de los Restaurantes del distrito de Sechura en el período 2015.**

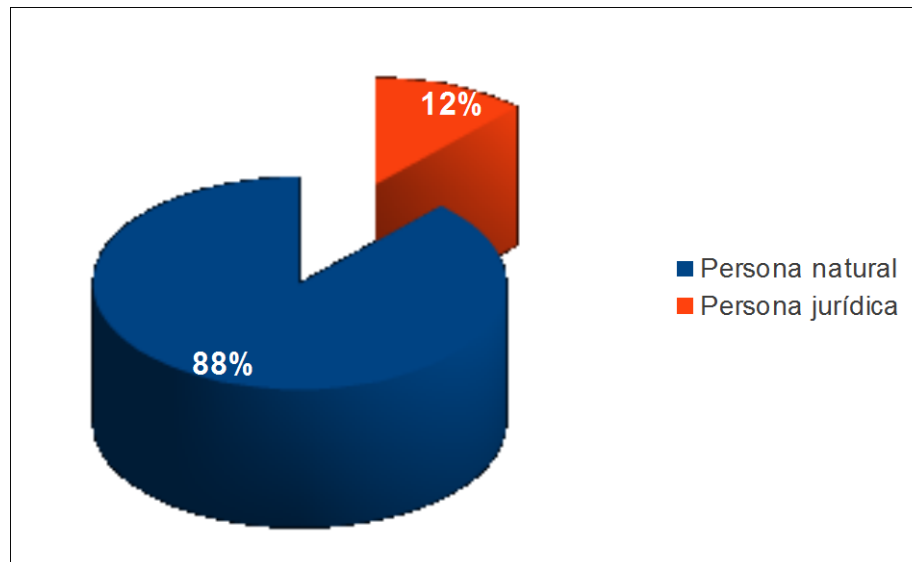
**Tabla 7**

**7. Constitución legal de la empresa**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
P. Natural	58	88 %
P. Jurídica	8	12 %
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 7**



Distribución porcentual de la constitución legal de los restaurantes del distrito de Sechura. Fuente: Tabla 7

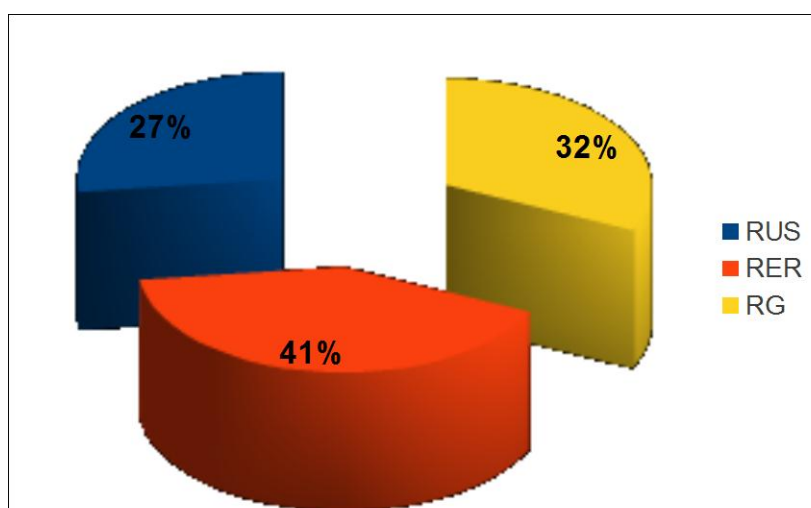
El 88% de los restaurantes del distrito de Sechura - Piura, año 2015 en estudio son personas naturales y el 12% tienen personería jurídica,

**Tabla 8**  
**8. Régimen Tributario**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
RUS	18	27 %
RER	27	41%
RG	21	32%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 8**



Distribución porcentual del Régimen tributario de los restaurantes del distrito de Sechura. Fuente: Tabla 8

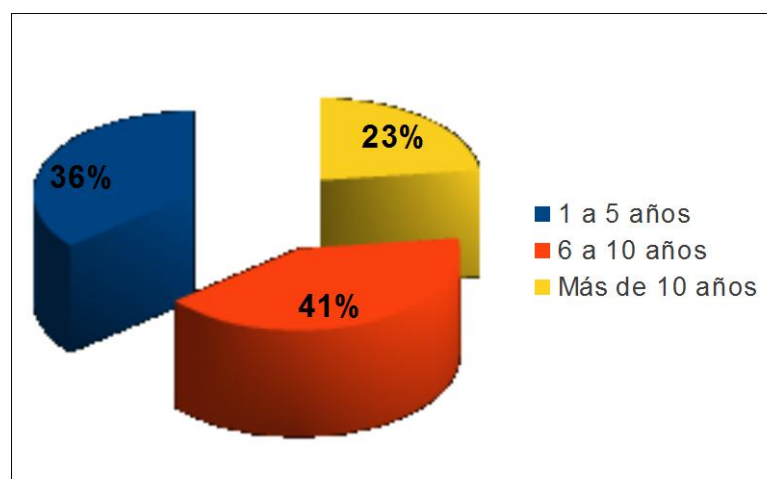
El 27% de los Restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015 pertenecen al Régimen Único Simplificado (RUS); el 41 % son del Régimen especial de Renta (RER) y el 32% pertenecen al régimen General. (RG).

**Tabla 9**  
**9. Tiempo en el sector y rubro**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
Entre 1 a 5 años	24	36%
Entre 6 a 10 años	27	41%
Mas de 10 años	15	23%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 9**



Distribución porcentual del tiempo de los restaurantes en el sector y rubro.

Fuente: Tabla 9

El 36% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, tienen entre 1 a 5 años de tiempo en el sector y rubro; el 41 % entre 6 a 10 años y el 23% más de 10 años.

**Tabla 10**

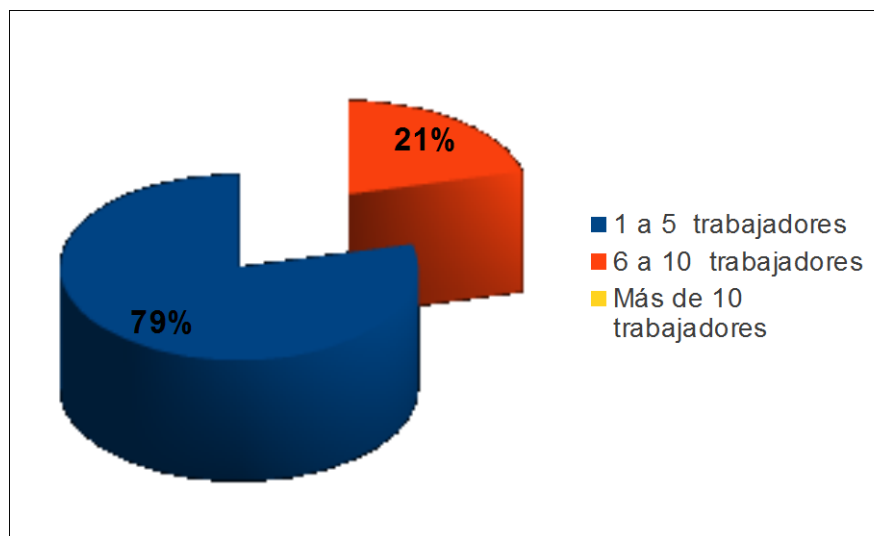


## 10. Número de trabajadores

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
De 1 a 5	52	79 %
De 6 a 10	14	21%
Más de 10	0	00%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

### Gráfico 10



Distribución porcentual del numero de trabajadores de los restaurantes

Distribución porcentual del número de trabajadores. Fuente: Tabla 10

El 79% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, tienen entre 1 a 5 trabajadores; el 21 % de 6 a 10 trabajadores en total.

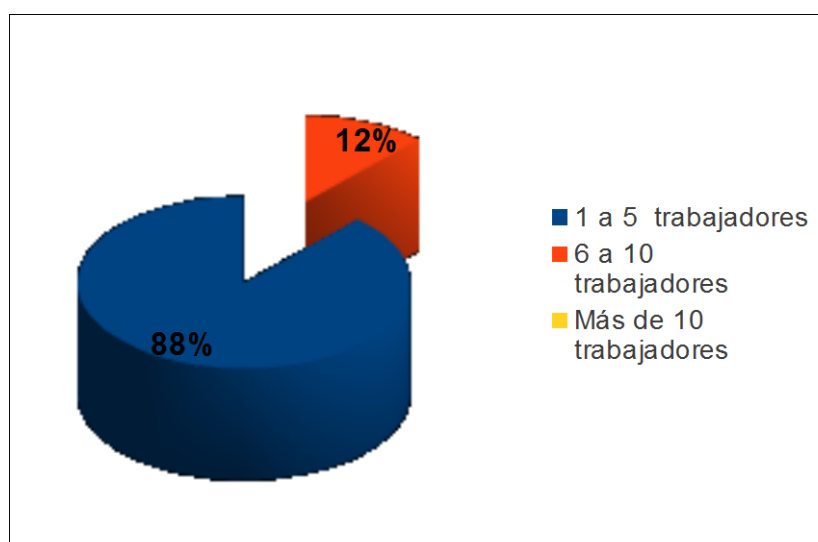
### Tabla 11

#### 11. Número de trabajadores permanentes

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
De 1 a 5	58	88 %
De 6 a 10	8	12%
Mas de 10	0	0%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 11**



Distribución porcentual del número de trabajadores permanentes.

Fuente: Tabla 11

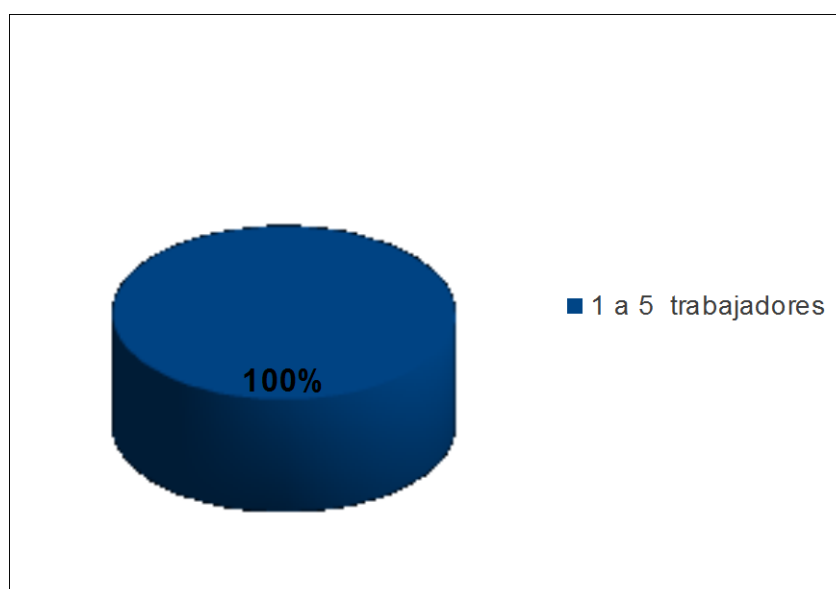
El 88% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, tienen entre 1 a 5 trabajadores permanentes; el 12 % de 6 a 10 trabajadores permanentes.

**Tabla 12**  
**12. Número de trabajadores eventuales**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
De 1 a 5	66	100 %
De 6 a 10	0	0%
Mas de 10	0	0%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 12**



Distribución porcentual del número de trabajadores eventuales.

Fuente: Tabla 12

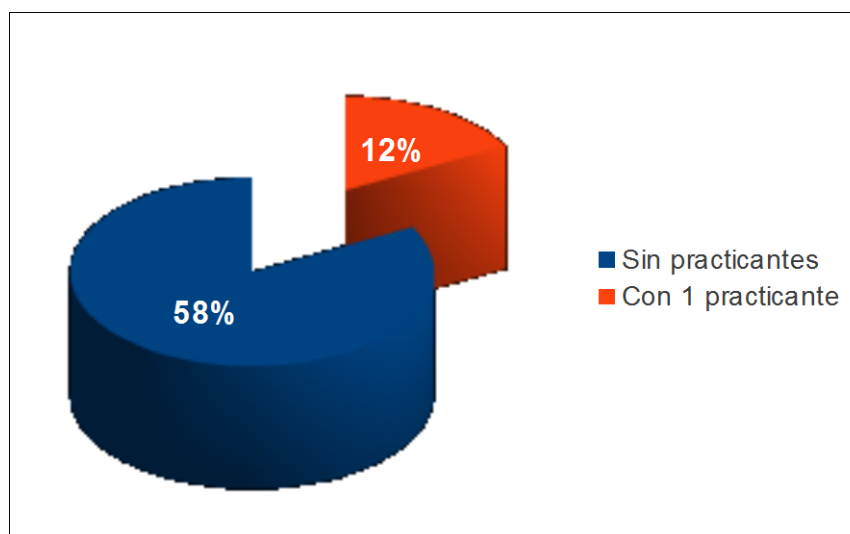
El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, tienen entre 1 a 5 trabajadores eventuales.

**Tabla 13**  
**13. Número de practicantes.**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
Sin practicantes	58	88%
Con 1	8	12 %
Con 2	0	0%
Mas de 2	0	0%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 13**



Distribución porcentual del número de practicantes. Fuente: Tabla 13

El 58% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015 en estudio no cuentan con personal practicante, sólo el 12% tiene 1 practicante.

#### **4.1.3 Respecto al objetivo específico 3**

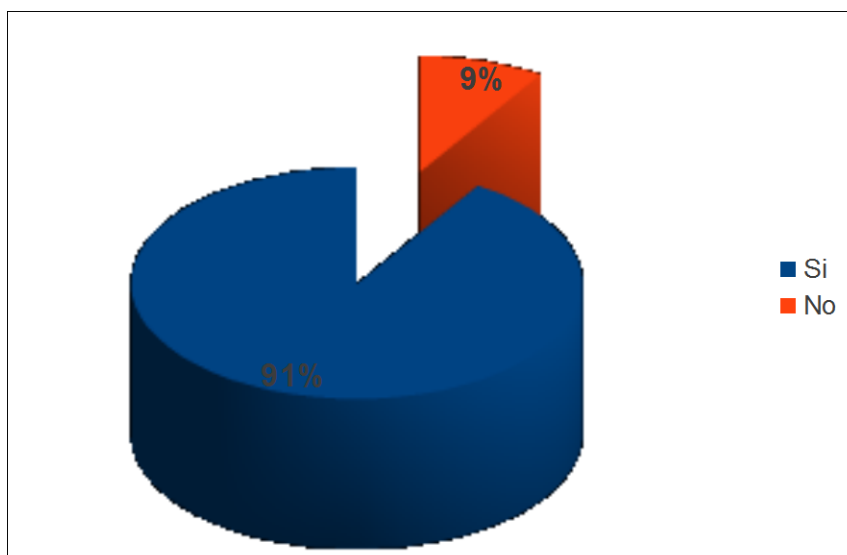
**Determinar las principales características de los mecanismos de Control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura en el período 2015.**

**Tabla 14**  
**14. Cuenta con licencia de funcionamiento**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	60	91%
No	6	9%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 14**



Distribución porcentual de los restaurantes que cuentan con licencia de funcionamiento. Fuente: Tabla 14

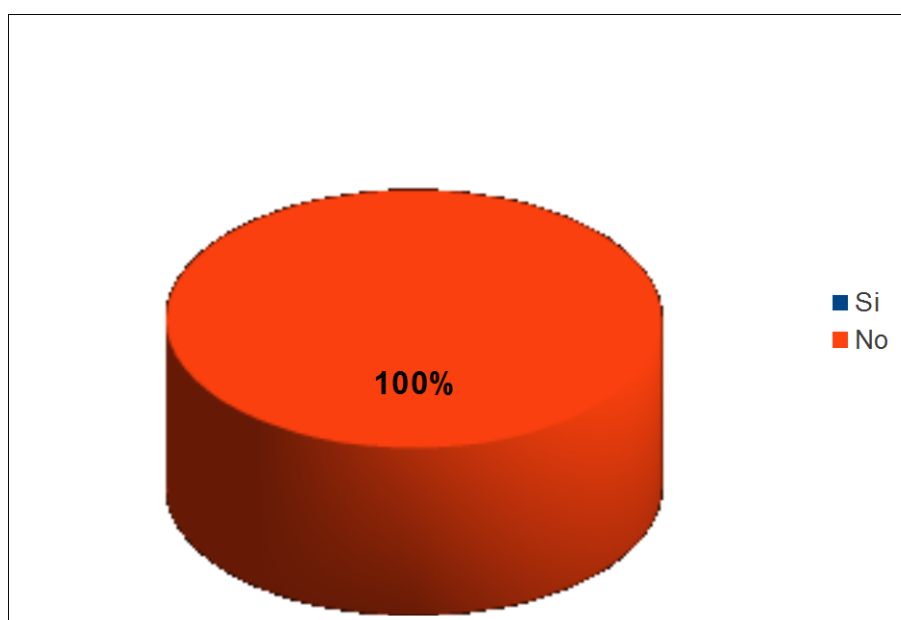
El 91% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, tienen licencia de funcionamiento y el 9% no cuenta con licencia de funcionamiento.

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

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
Si	0	0 %
No	66	100%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 15**



Distribución porcentual de los restaurantes que cuentan con organigrama.

Fuente: Tabla 15

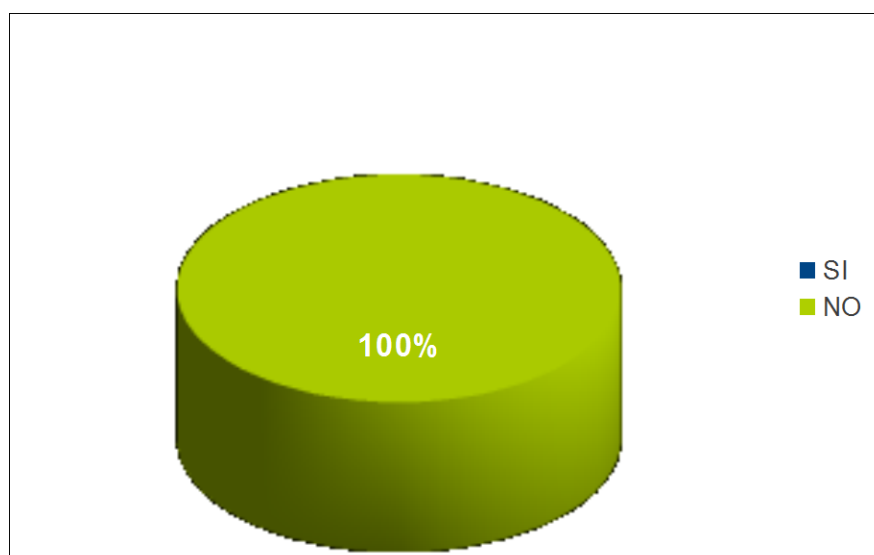
El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, no cuenta con un organigrama en el cual se aprecie visualmente la organización de la empresa.

**Tabla 16**  
**16. Cuenta con Reglamento interno de trabajo**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	0	0 %
No	66	100%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 16**



Distribución porcentual de los restaurantes que cuentan con Reglamento interno de trabajo. Fuente: Tabla 16

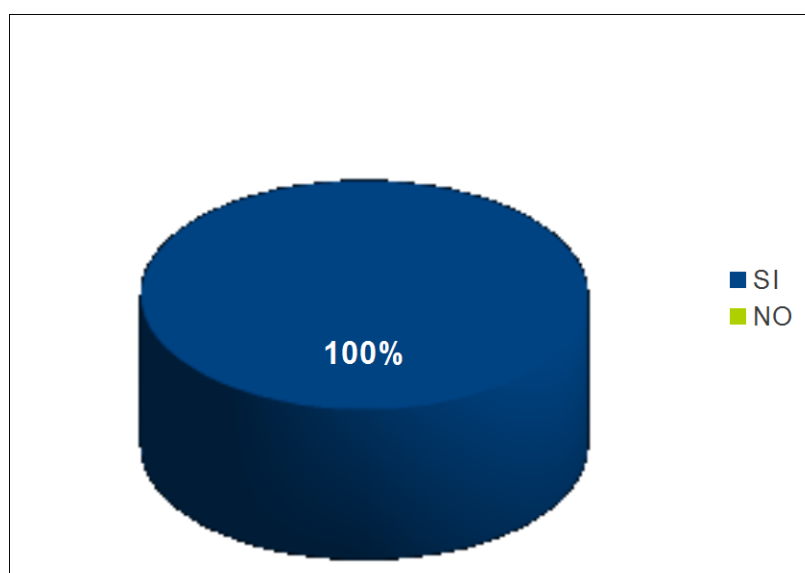
El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015 en estudio, no cuenta con un Reglamento interno de trabajo

**Tabla 17**  
**17. Emite comprobantes de pago**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
Si	66	100 %
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 17**



Distribución porcentual de los restaurantes que hacen uso de comprobantes de pago.  
Fuente: Tabla 17

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015 en estudio, hacen uso de comprobantes de pago.

**Tabla 18**

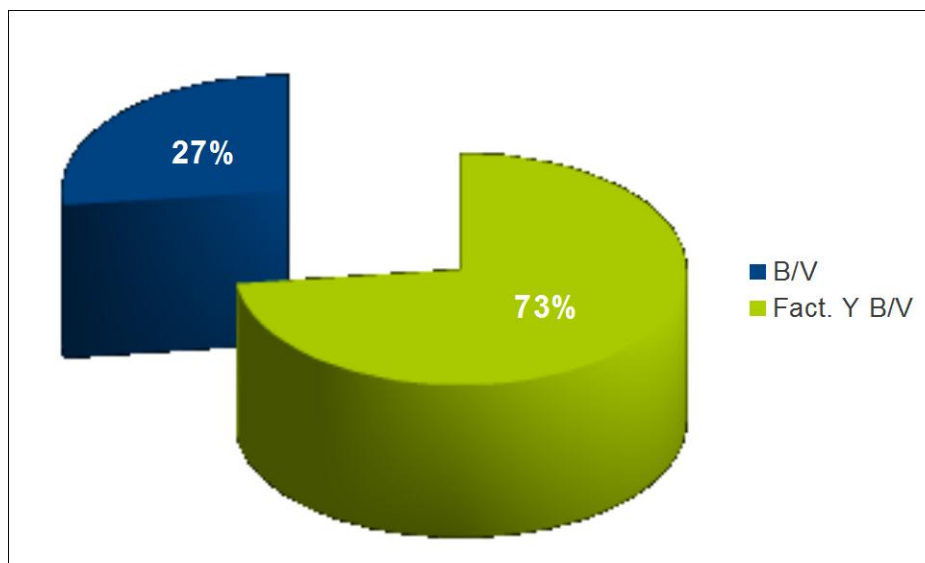


### 18. Que tipo de comprobantes de pago entrega

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Factura		
b) Boletas	18	27%
c) Facturas y boletas	48	73%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 18**



Distribución porcentual del tipo de comprobante que emiten los restaurantes.

Fuente: Tabla 18

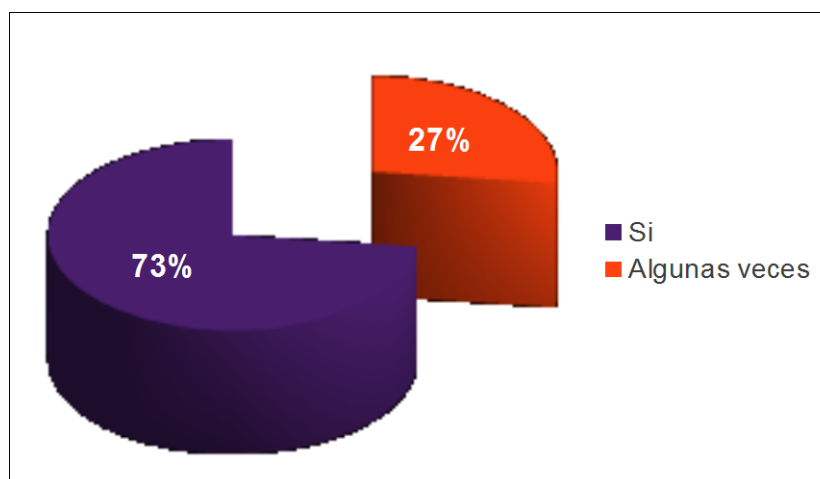
El 27% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, emiten Boletas de venta y el 73% emiten Facturas y Boletas de venta.

**Tabla 19**  
**19. Lleva control de los ingresos de Caja**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
a) Si	48	73%
b) No		
c) Algunas veces	18	27%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 19**



Distribución porcentual del control de caja de los restaurantes.

Fuente: Tabla 19

El 73% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, llevan control de sus ingresos de caja, el 27% lo hace algunas veces.

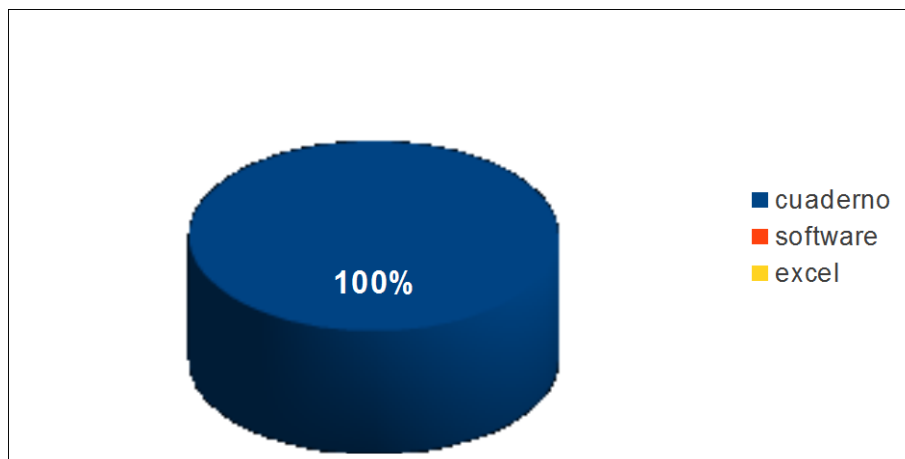
**Tabla 20**

## 20. Donde registra los ingresos de caja

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Usa cuaderno	66	100%
b) Usa software		
c) Usa excel		
d) No registra		
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

### Gráfico 20



Distribución porcentual del registro de caja de los restaurantes.

Fuente: Tabla 20

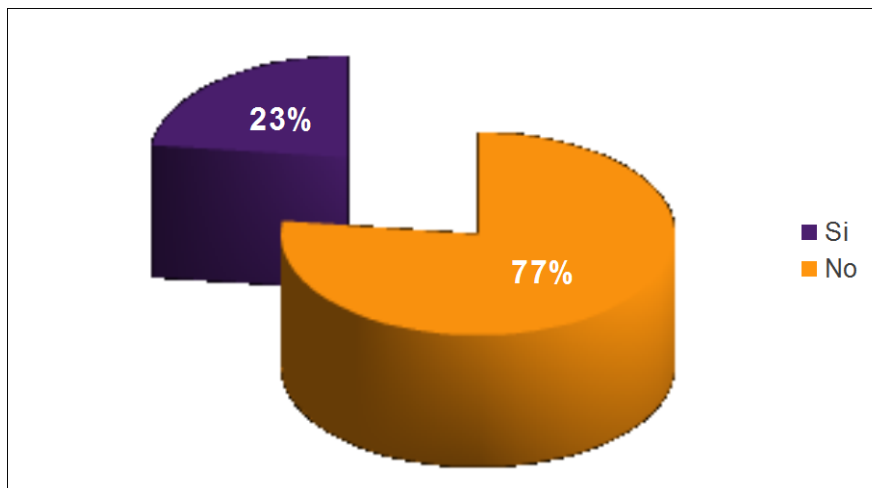
El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, registran sus ingresos de caja, en un cuaderno.

**Tabla 21**  
**21. Acepta pago con tarjetas de crédito**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
a) Si	15	23%
b) No	51	77%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 21**



Distribución porcentual de la aceptación de tarjetas de crédito  
Fuente: Tabla 21

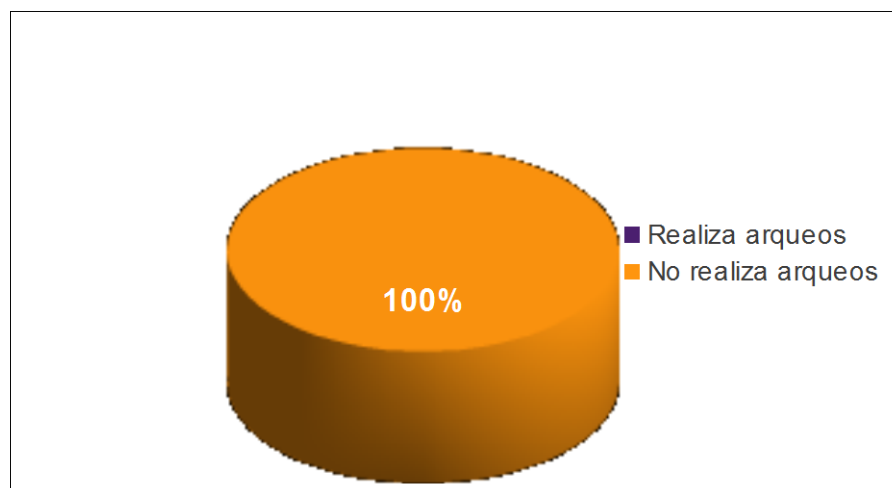
El 23% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, aceptan pago con tarjeta de crédito, el 77% no acepta.

**Tabla 22**  
**22. Realiza arqueos de caja**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
a) Si		
b) No	66	100%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 22**



Distribución porcentual de los restaurantes que realizan arqueos de caja  
Fuente: Tabla 22

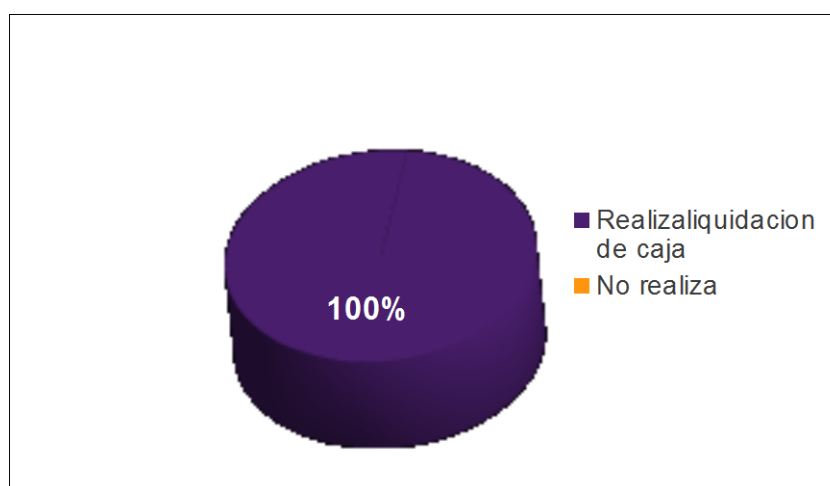
El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, no realizan arqueos de caja para comprobar la exactitud de sus ingresos.

**Tabla 23**  
**23. Realiza liquidación diaria de caja**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Si	66	100%
b) No		
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 23**



Distribución porcentual de los restaurantes que realizan liquidación diario de caja

Fuente: Tabla 23

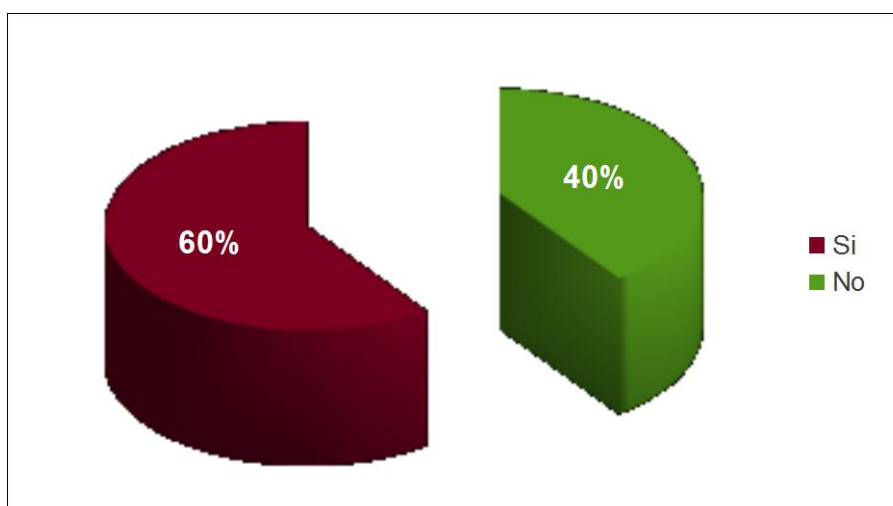
El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizan liquidación diaria de caja al finalizar sus actividades comerciales.

**Tabla 24**  
**24. Realiza presupuesto de ingresos y gastos**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Si	40	60%
b) No	26	40%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 24**



Distribución porcentual de los restaurantes que realizan presupuesto  
Fuente: Tabla 24

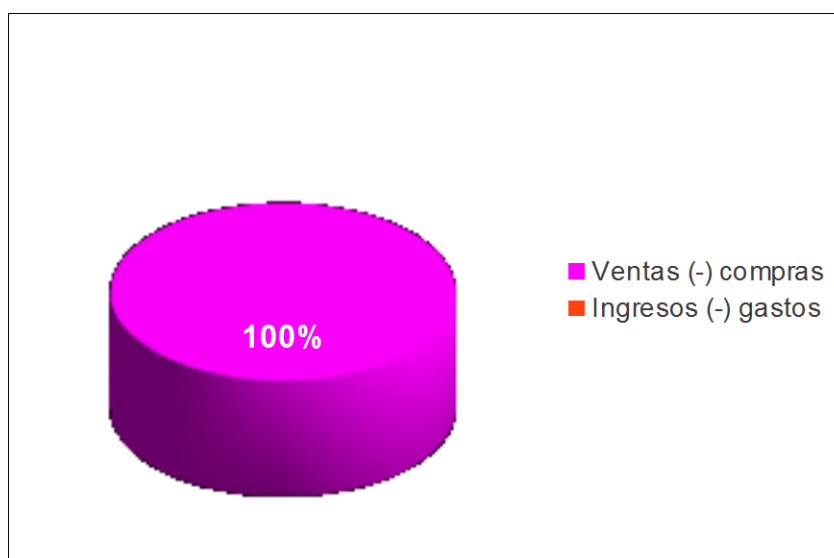
El 60% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizan presupuesto de ingresos y gastos, el 40 no presupuesta.

**Tabla 25**  
**25. Cómo determina la ganancia del día**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
a) Ingresos menos gastos		
b) Ventas menos compras	66	100%
c) Otro.		
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 25**



Distribución porcentual de la determinación de las ganancias del día.

Fuente: Tabla 25

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, determinan las ganancias a través de la diferencia de las Ventas menos las compras.

**Tabla 26**

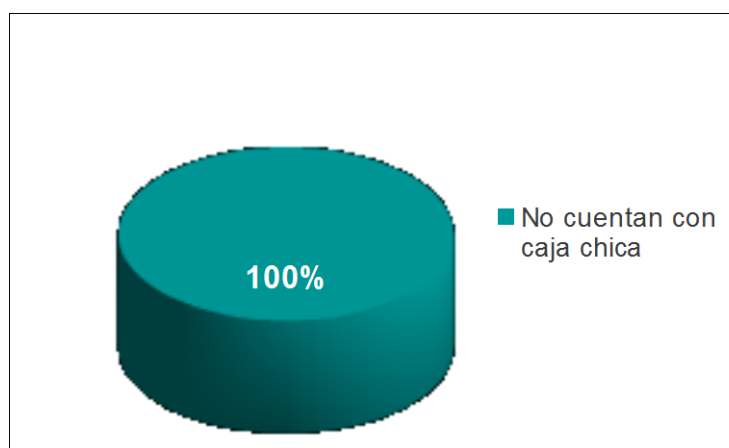
**26. Cuenta la empresa con un fondo fijo para gastos menores**



<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
a) Si		
b) No	66	100%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 26**



Distribución porcentual de los restaurantes que cuentan con fondo fijo para gastos menores. Fuente: Tabla 26

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, no cuentan con fondo fijo de caja chica para gastos menores.

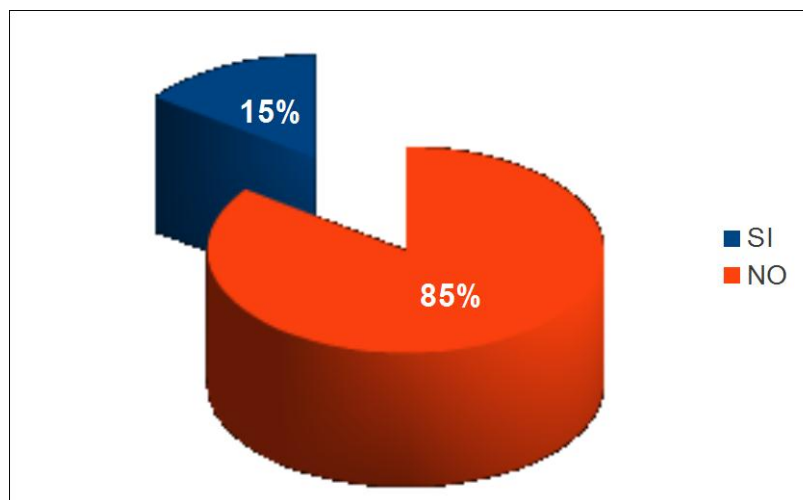
**Tabla 27**

### 27. Se realiza depósitos bancarios por las ventas diarias

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Si	10	15%
b) No	56	85%
c) A veces		
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Gráfico 27



Distribución porcentual de los depósitos bancarios por las ventas diarias

Fuente: Tabla 27

El 15% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizan depósitos al banco por las ventas diarias, el 85% espera al día siguiente para depositar.

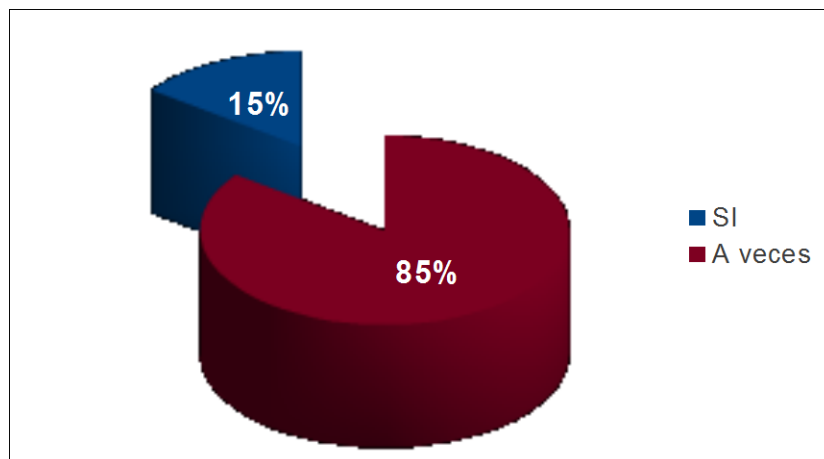
Tabla 28

## 28. Realiza conciliación de su cuenta bancaria

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Si	10	15%
b) No		
c) A veces	56	85%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

### Gráfico 28



Distribución porcentual de los restaurantes que realizan conciliación bancaria

Fuente: Tabla 28

El 15% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizan conciliación bancaria cruzando su información registrada con el reporte de su cuenta emitido por el banco, el 85% concilia a veces y sólo cuando es necesario.

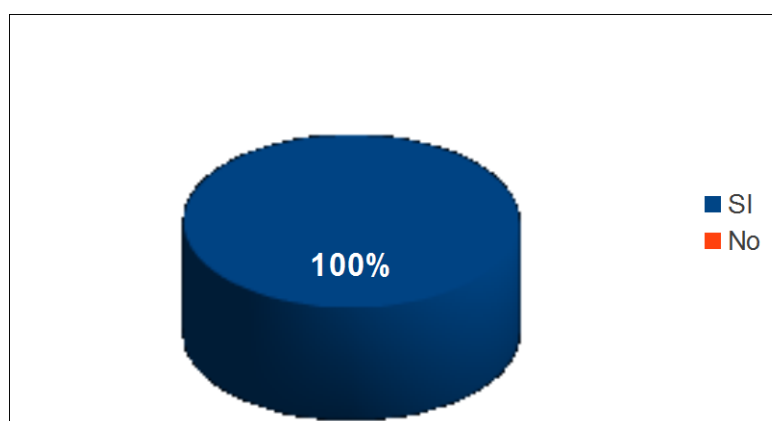
### Tabla 29

### 29. Lleva un control de las compras

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Si	66	100%
b) No		
c) A veces		
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 29**



Distribución porcentual de los restaurantes que llevan control de sus compras.  
Fuente: Tabla 29

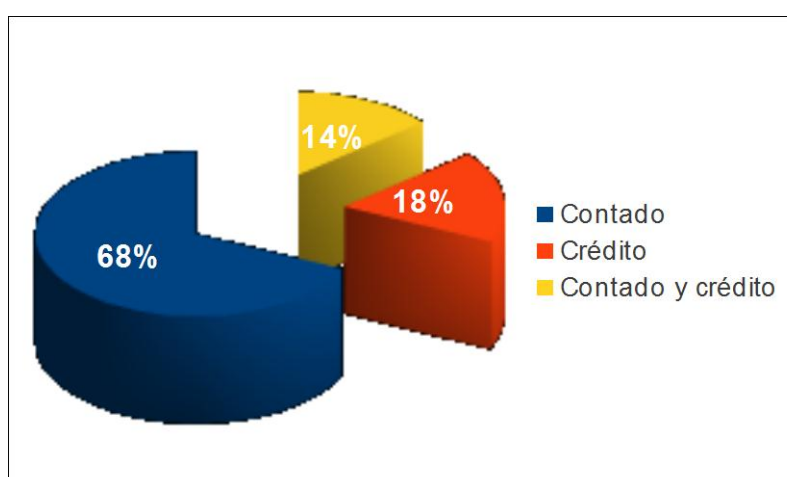
El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, llevan control de sus compras.

**Tabla 30**  
**30. Cómo paga sus compras**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Contado	45	68%
b) Crédito	12	18%
c) Contado y crédito	9	14%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 30**



Distribución porcentual de cómo pagan sus compras los restaurantes en estudio.  
Fuente: Tabla 30

El 68% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizan sus compras al contado, el 18% compran a crédito y el 14% al contado y crédito. (Debe resaltarse que el crédito es pagado al término del día o al día siguiente).

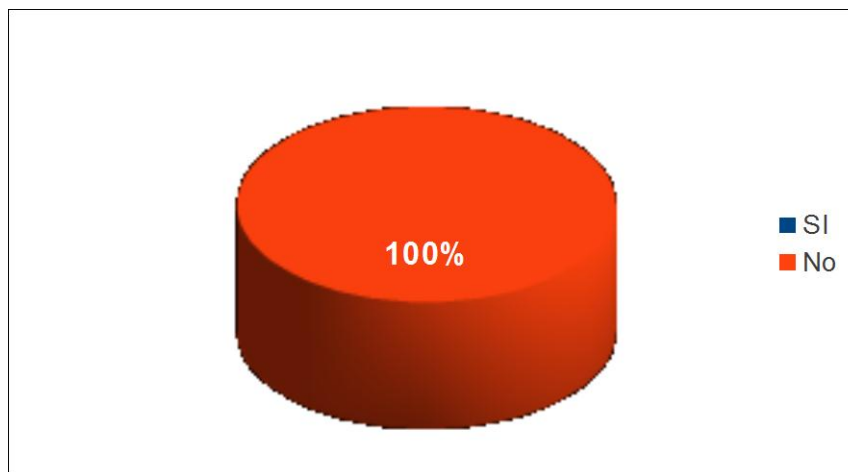
**Tabla 31**

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

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Si		
b) No	66	100%
c) A veces		
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 31**



Distribución porcentual de si los restaurantes hacen uso de la bancarización.

Fuente: Tabla 31

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, no realizan sus compras haciendo uso de la norma de bancarización. (no utilizan medios de pago bancario).

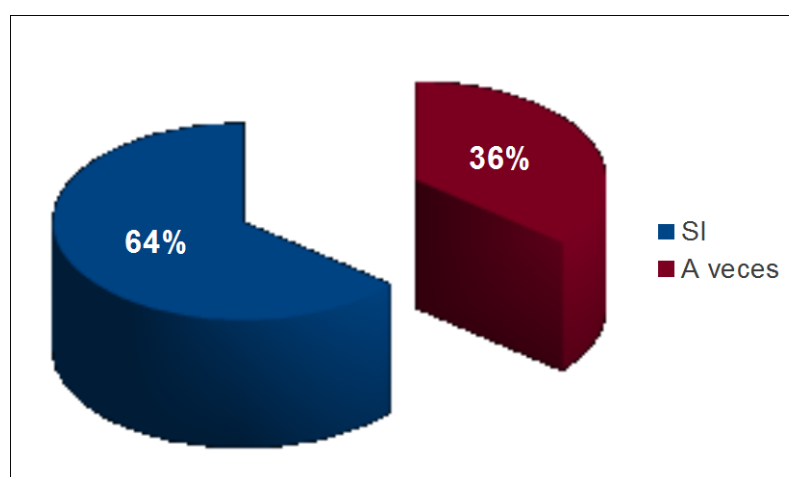
**Tabla 32**

### 32. Lleva un control de sus existencias

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
a) Si	42	64%
b) No	24	36%
c) A veces		
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 32**



Distribución porcentual de si los restaurantes llevan control de sus existencias.

Fuente: Tabla 32

El 64% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, controlan sus existencias, el 36% no llevan control debido a la confianza del personal de cocina, generalmente familiares.

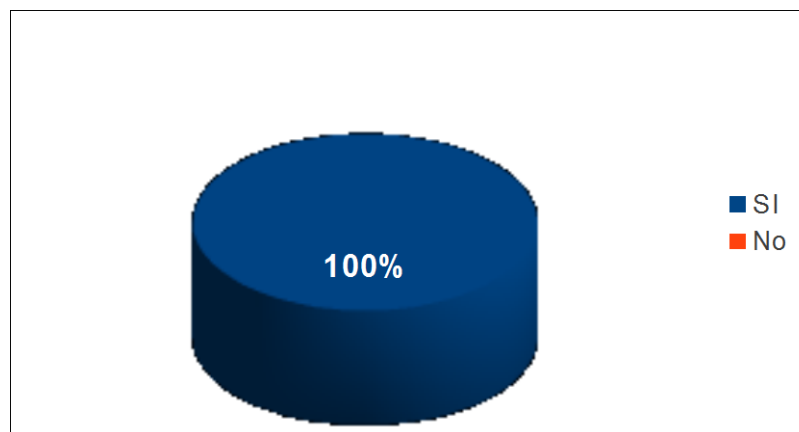
**Tabla 33**  
**33. Mantiene cantidades necesarias de existencias que**

**garanticen la eficiencia en el servicio.**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
a) Si	66	100%
b) No		
c) A veces		
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**Gráfico 33**



Distribución porcentual de si los restaurantes mantienen existencias necesarias para garantizar un buen servicio.

Fuente: Tabla 33

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, mantienen existencias necesarias para garantizar un buen servicio.

**Tabla 34**

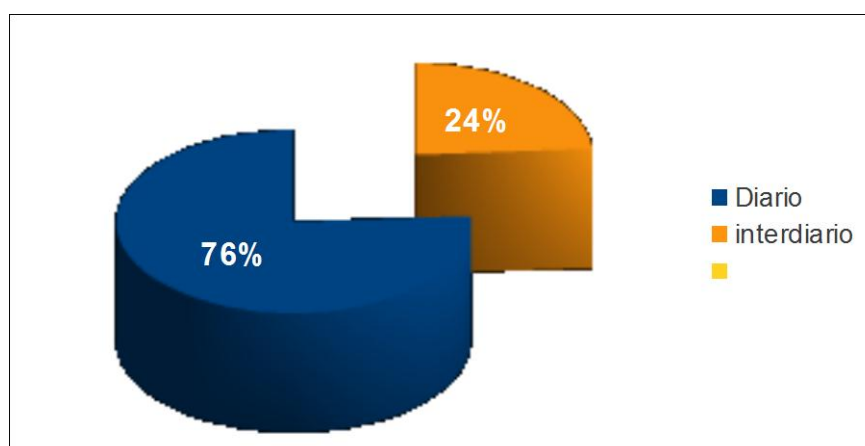


### 34. Con qué frecuencia realiza la verificación de existencias

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Diario	50	76%
b) Interdiario	16	24%
c) Semanal		
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**Gráfico 34**



Distribución porcentual de la frecuencia de verificación de existencias

Fuente: Tabla 34

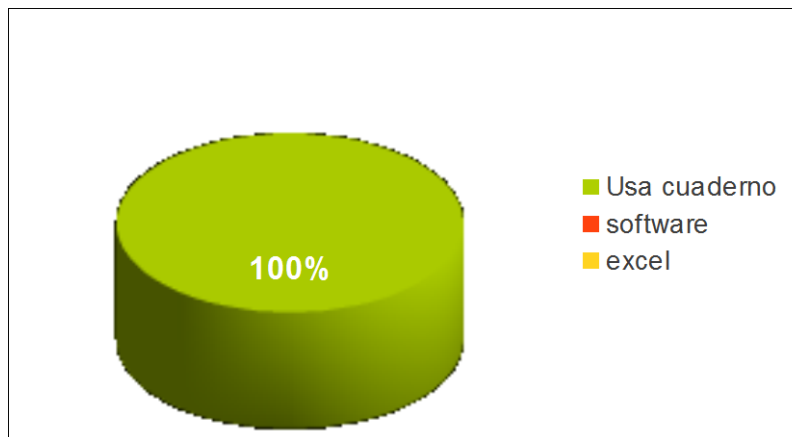
El 76% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizan la verificación de su existencias de forma diaria, el 24% lo hace interdiario.

**Tabla 35**  
**35. Qué sistema de registro de existencias utiliza**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
a) Usa cuaderno	66	100%
b) Usa software		
c) Usa excel		
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**Gráfico 35**



Distribución porcentual del sistema de registro de existencias que utilizan los restaurantes. Fuente: Tabla 35

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizan el registro de sus existencia utilizando un cuaderno.

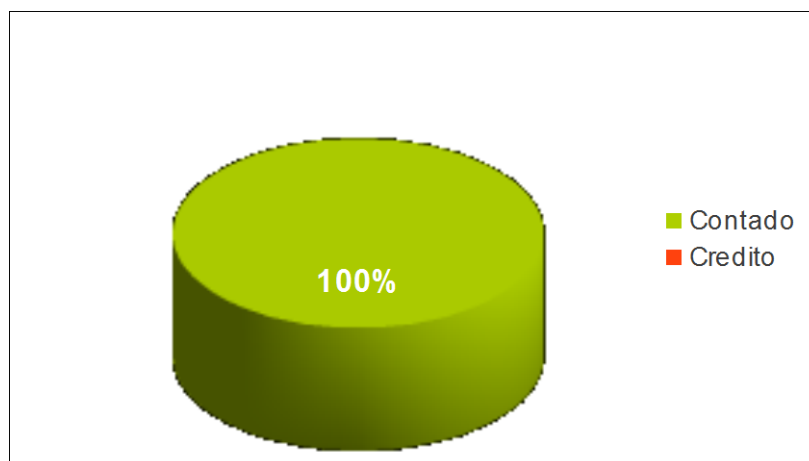
**Tabla 36**

### 36. Las ventas se realizan al contado

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Si	66	100%
b) No		
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**Gráfico 36**



Distribución porcentual de la forma de venta que utilizan los restaurantes.  
Fuente: Tabla 36

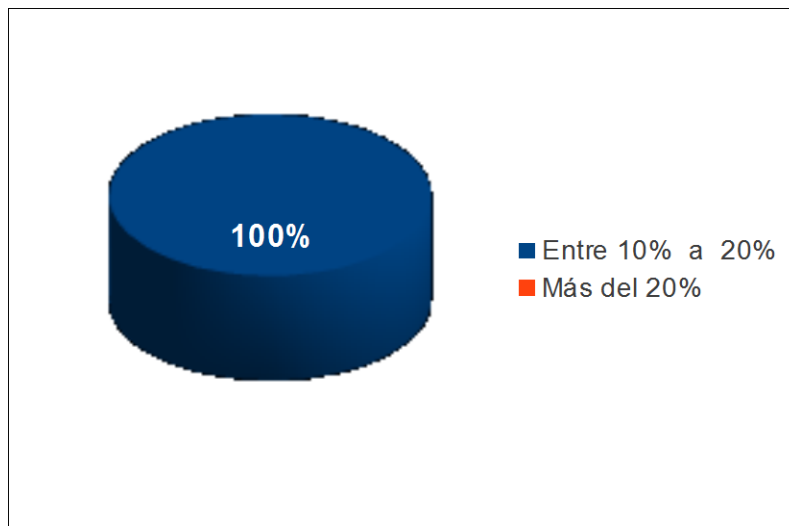
El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizan sus ventas al contado.

**Tabla 37**  
**37. Qué porcentaje de sus ventas fueron con tarjetas de crédito como medio de pago**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
a) Entre 10% a 20%	66	100%
b) Más del 20%	0	0%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**Gráfico 37**



Distribución porcentual de ventas a través de tarjetas de crédito como medio de pago en los restaurantes. Fuente: Tabla 37

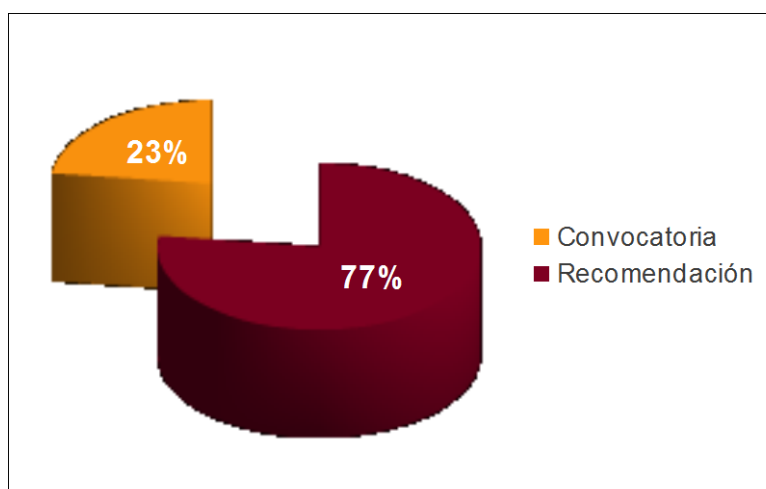
El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizaron entre el 10% al 20% de sus ventas, con tarjetas de crédito como medio de pago

**Tabla 38**  
**38. Cuál es el procedimiento para contratar personal**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
a) Convocatoria	15	23%
b) Recomendación	51	77%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

**Gráfico 38**



Distribución porcentual del procedimiento para contratar personal en los restaurantes. Fuente: Tabla 38

El 23% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, contrata su personal a través de convocatorias, mientras el 77% acepta personal por recomendación.

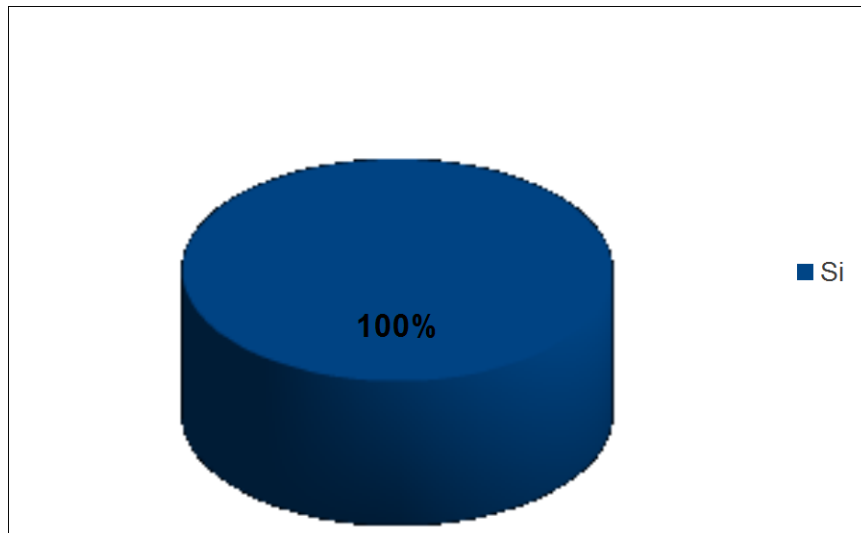
**Tabla 39**

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

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
Si	66	100%
No	00	00%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 39**



Distribución porcentual del personal capacitado para realizar funciones específicas. Fuente . Tabla 39

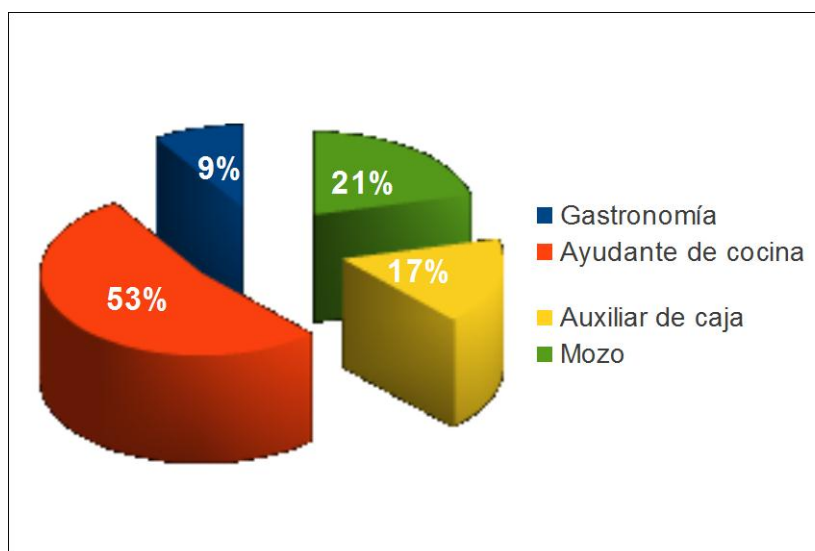
El 100% del personal de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, se encuentra capacitado para realizar sus funciones específicas.

**Tabla 40**  
**40. Del tipo de capacitación que ha recibido el personal**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Gastronomía	6	9%
b) Ayudante de cocina	35	53%
c) Auxiliar de caja	11	17%
d) Servicio al cliente	0	0%
e) Mozo	14	21%
f) Mantenimiento y Limpieza		
g) Primeros auxilios		
h) Todas		
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 40**



Distribución porcentual de la capacitación del personal.

Fuente : Tabla 40

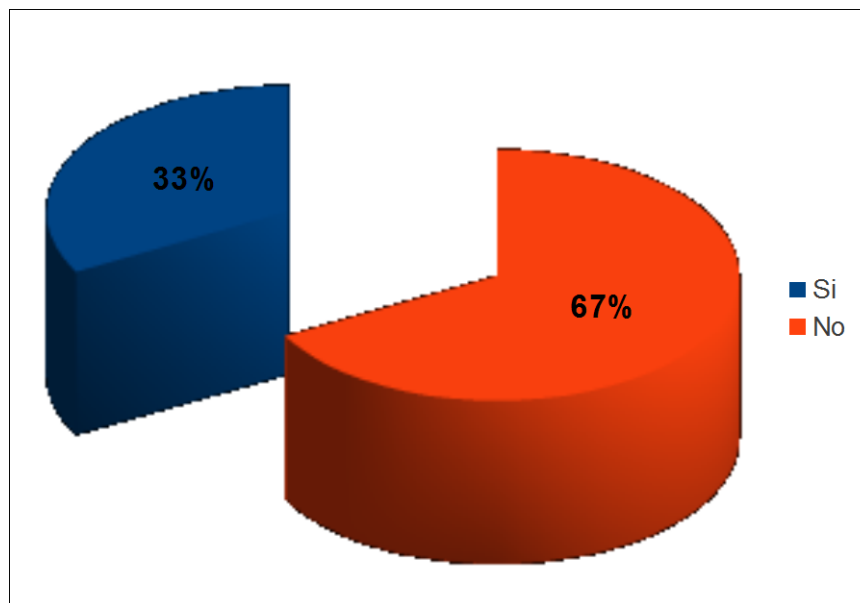
El 9% el personal de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, se ha capacitado en gastronomía, el 53% en ayudante de cocina, el 17% auxiliarde caja y el 21% se capacitó para mozo.

**Tabla 41**  
**41. Existe segregación de funciones entre el personal**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	22	33%
No	44	67%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 41**



Distribución porcentual de segregación de funciones del personal.

Fuente : Tabla 41

El 33% de los restaurantes del Distrito de Sechura.- Piura, año 2015, realiza segregación de funciones; y el 67 % No, el personal realiza múltiples funciones según necesidad.

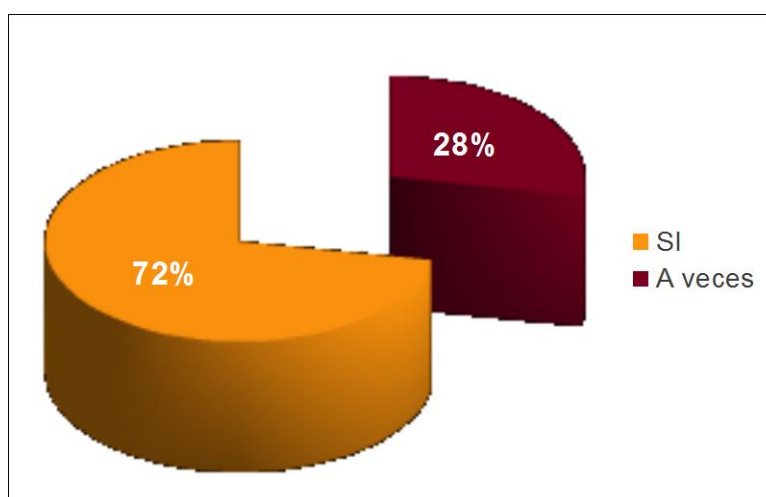


**Tabla 42**  
**42. Se evalúa al personal frecuentemente**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
Si	48	72%
No	00	00%
A veces	18	28%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 42**



Distribución porcentual de la evaluación frecuente al personal.  
Fuente : Tabla 42

El 72% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, evalúa a su personal; el 28 % lo evalúa a veces.

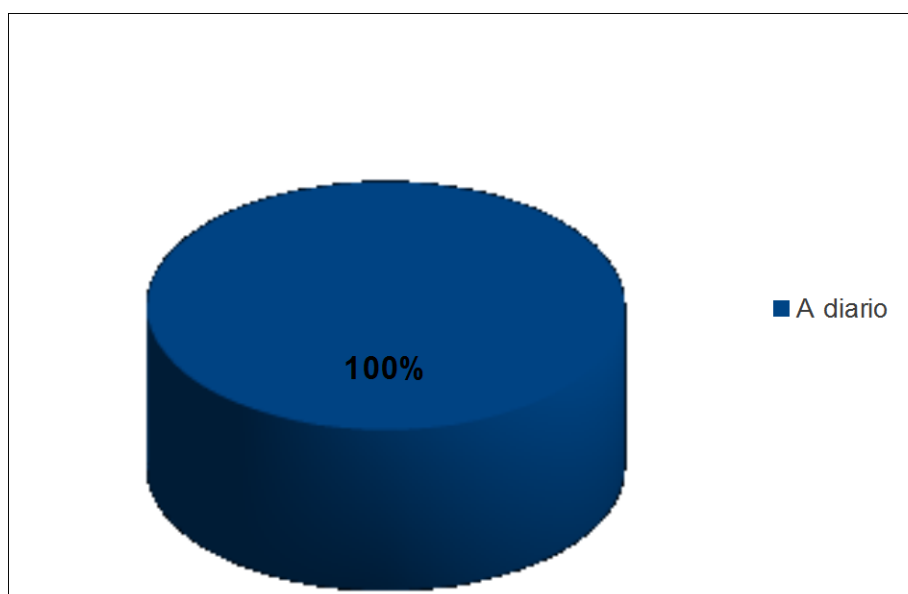
**Tabla 43**

### 43. Con qué frecuencia se supervisan las funciones del personal

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Diario	66	100%
Semanal	00	00%
Quincenal	00	00%
Mensual	00	00%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 43**



Distribución porcentual de la frecuencia de supervisión de las funciones al personal en los restaurantes. Fuente : Tabla 43

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, supervisa las funciones de sus trabajadores de forma diaria.

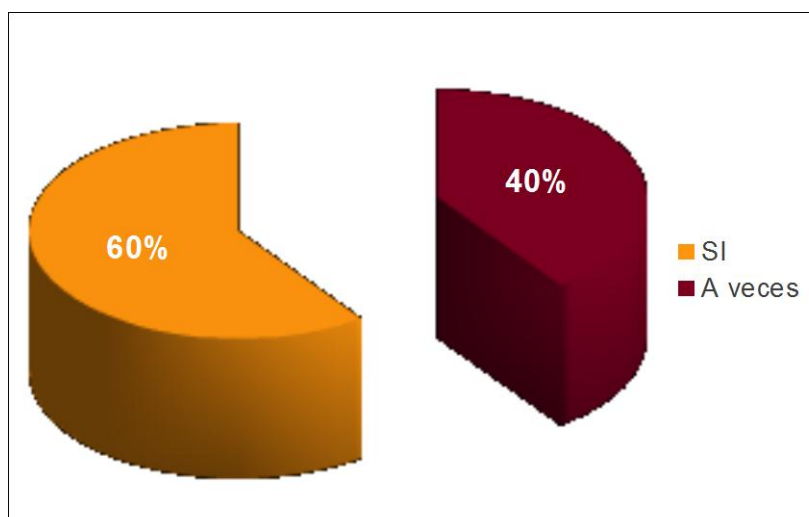
**Tabla 44**

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

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
a) Si	40	60%
b) No		
c) A veces	26	40%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 44**



Distribución porcentual de requisitos mínimos o perfil de conocimientos y experiencia para asumir cada puesto. Fuente : Tabla 44

El 60% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, establece requisitos mínimos o perfil de conocimientos, el 40% lo estableció a veces.

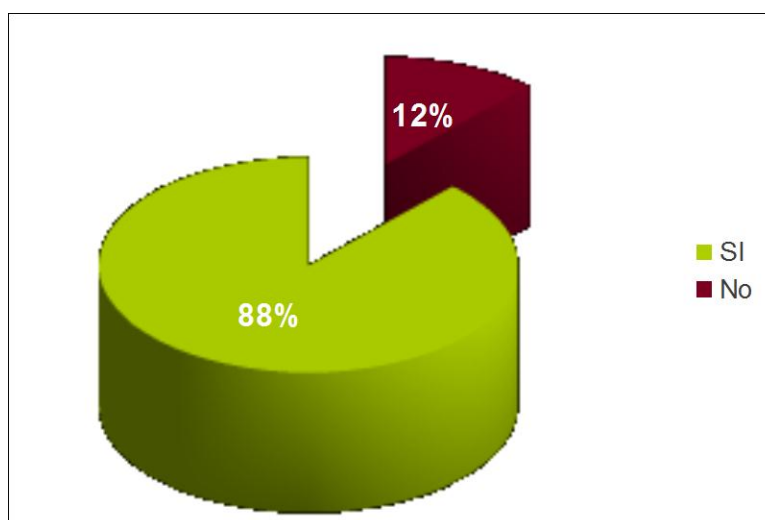
**Tabla 45**

#### 45. Los trabajadores se encuentran registrados en el Ministerio de Trabajo (MTPE).

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Si	58	88%
b) No	8	12%
c) Algunos		
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Gráfico 45



Distribución porcentual de los trabajadores que se encuentran registrados en el Ministerio de Trabajo (MTPE). Fuente : Tabla 45

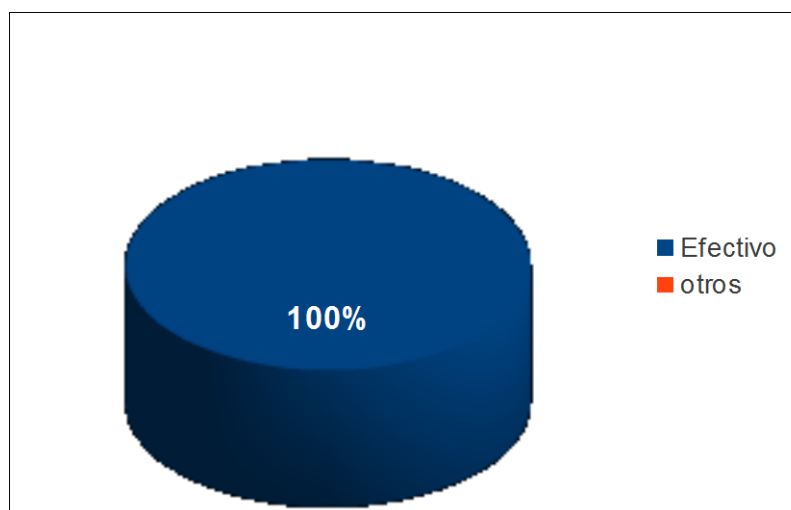
El 88% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, ha registrado a sus trabajadores en el Ministerio de trabajo, 12% no.

**Tabla 46**  
**46. Cuál es el medio de pago de Remuneraciones**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
a) En Efectivo	66	100%
b) Depósito en cuenta		
c) Otros.		
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 46**



Distribución porcentual del medio de pago de remuneraciones  
Fuente : Tabla 46

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, cancelan las remuneraciones a sus trabajadores en efectivo.

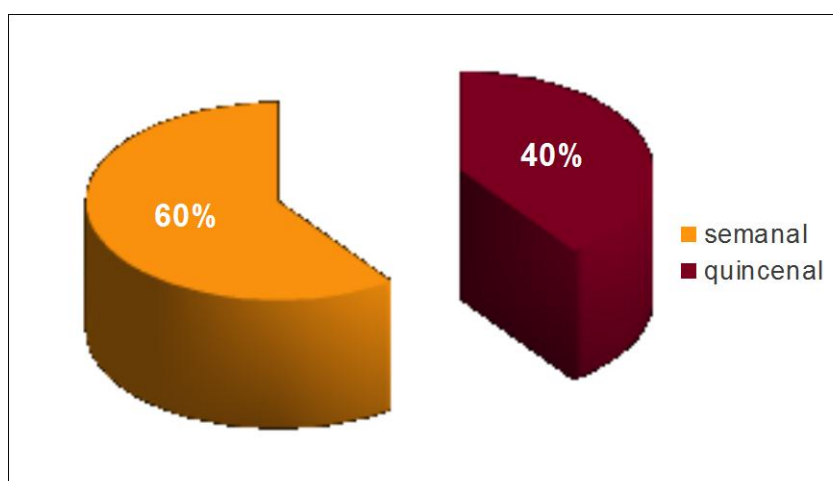
**Tabla 47**

#### 47. Con qué frecuencia se pagan las Remuneraciones

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Diario		
b) Semanal	40	60%
c) Quincenal	26	40%
d) Mensual		
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 47**



Distribución porcentual de la frecuencia con que se pagan las remuneraciones  
Fuente : Tabla 47

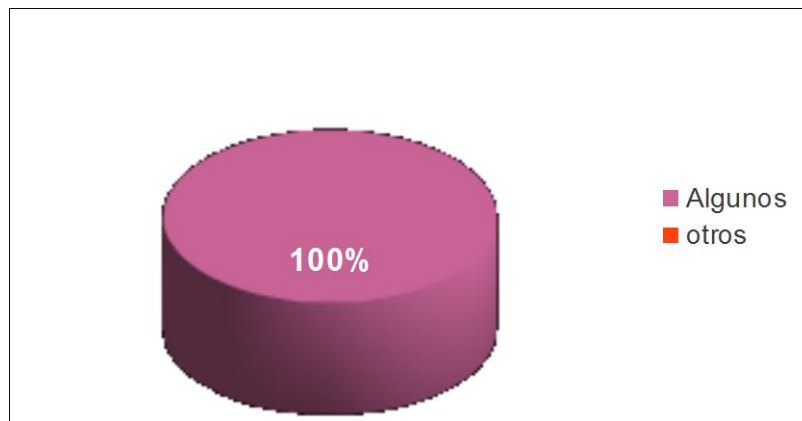
El 60% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, cancelan las remuneraciones a sus trabajadores de forma semanal y 40% cancela quincenal.

**Tabla 48**  
**48. Los trabajadores gozan de los beneficios sociales de Ley**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
a) Si		
b) No		
c) Algunos	66	100%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 48**



Distribución porcentual de los trabajadores que gozan de los beneficios sociales de Ley. Fuente : Tabla 48

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015 sólo tienen a algunos trabajadores en planilla por tanto sólo esos gozan de los beneficios sociales de Ley.

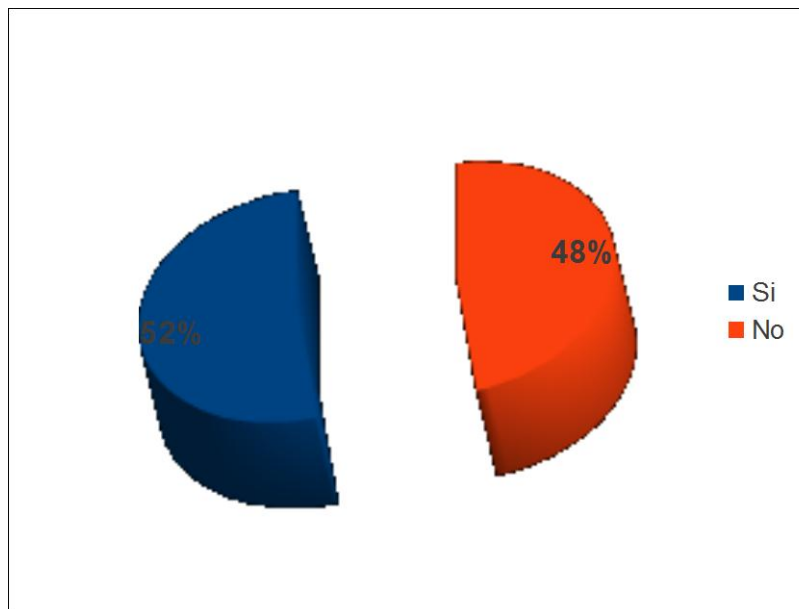
**Tabla 49**

#### 49. Cuenta con carnet de salubridad

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	34	52%
No	32	48%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Gráfico 49



Distribución porcentual de restaurantes que cuentan con carnet de salubridad.

Fuente: Tabla 49

El 52% de los restaurantes del Distrito de Sechura.- Piura, año 2015, cuenta con carnet de salubridad y el 48% no.

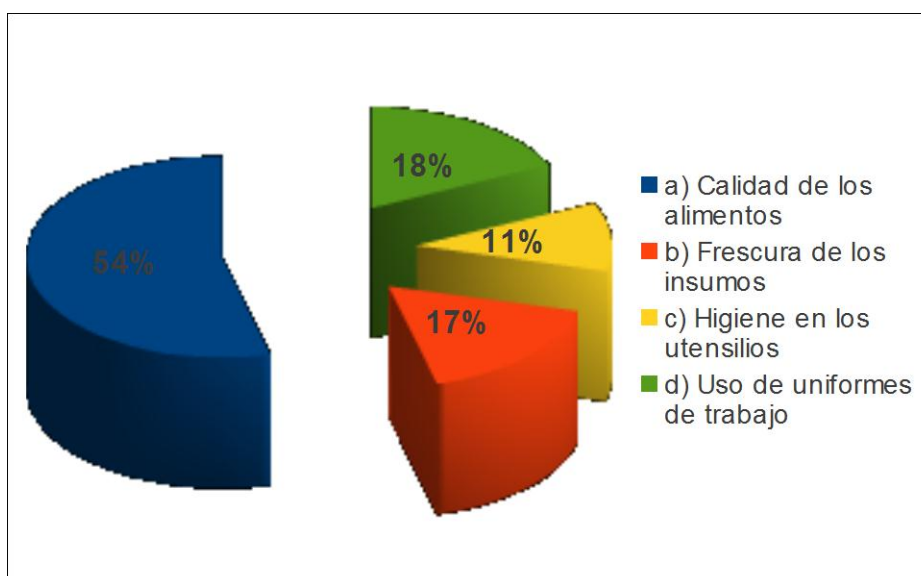


**Tabla 50**  
**50. Qué medidas de salubridad se aplica en el negocio.**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
a) Calidad de los alimentos	36	54%
b) Frescura de los insumos	11	17%
c) Inocuidad en la preparación	7	11%
d) Higiene en los utensilios	12	18%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 50**



Distribución porcentual de las medidas de salubridad aplicadas en los restaurantes.

Fuente: Tabla 50

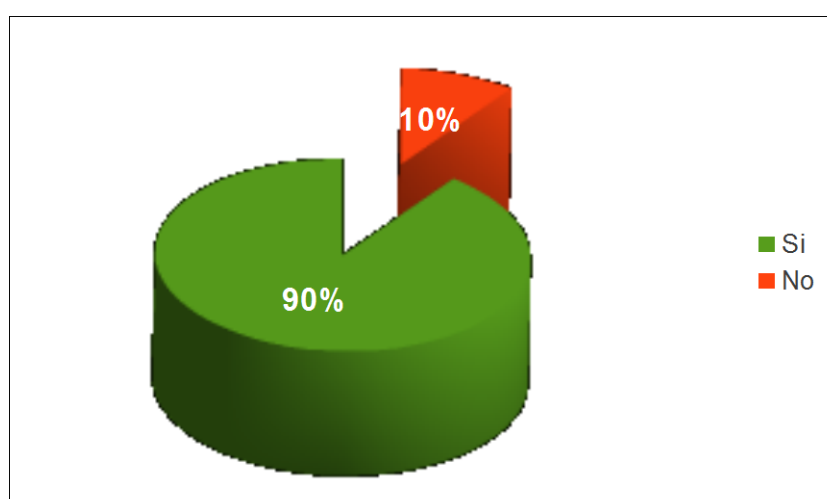
El 54% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, aplica medidas de seguridad como calidad en los alimentos, 17% frescura en los insumos, 11% higiene en los utensilios y el 18% usa uniformes de trabajo, como medidas de seguridad.

**Tabla 51**  
**1. Cuenta con Libro de Reclamaciones**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
a) Si	60	90%
b) No	6	10%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 51**



Distribución porcentual de los restaurantes que cuentan con Libro de reclamaciones.

Fuente : Tabla 51

El 90% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, cuentan con Libro de reclamaciones, en concordancia con el artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el 10% de los restaurantes no cuentan con Libro de reclamaciones.

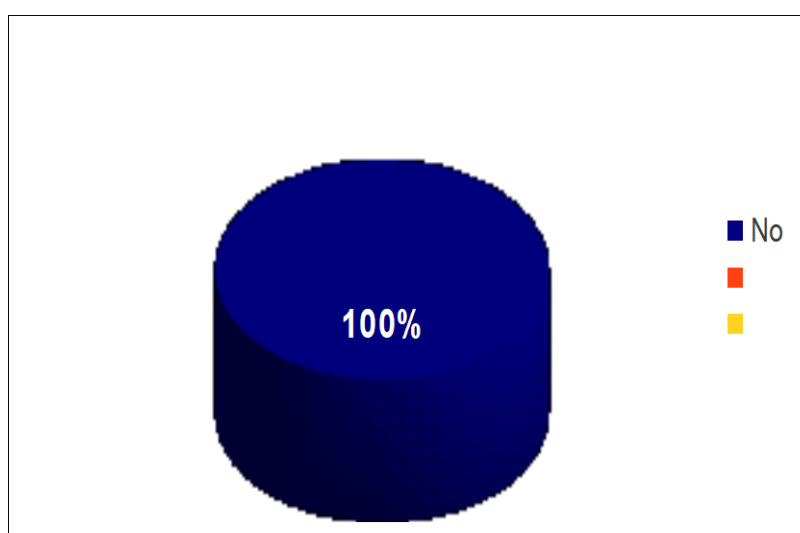
**Tabla 52**

**52. Ha sido denunciado a INDECOPI en alguna oportunidad**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
a) Si	0	0%
b) No	66	100%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 52**



Distribución porcentual de los restaurantes que han sido denunciados ante INDECOPI.  
Fuente: Tabla 52

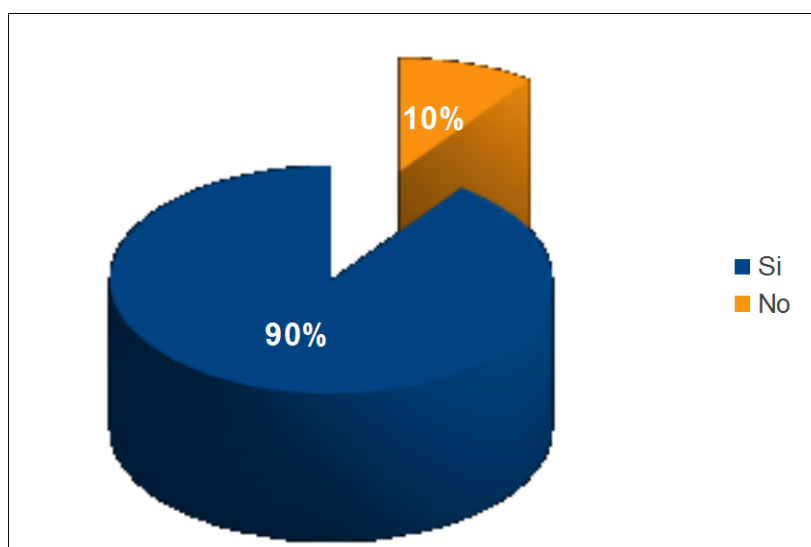
El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, no han ido denunciados ante INDECOPI.

**Tabla 53**  
**53. Cuenta con certificado de Defensa Civil (INDECI).**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	60	90%
No	6	10%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 53**



Distribución porcentual de los restaurantes que cuentan con certificado de Defensa Civil. Fuente : Tabla 53

El 90% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, cuenta con certificado de Defensa Civil, como un requisito para obtener la licencia de funcionamiento, y el 10 % no tiene.

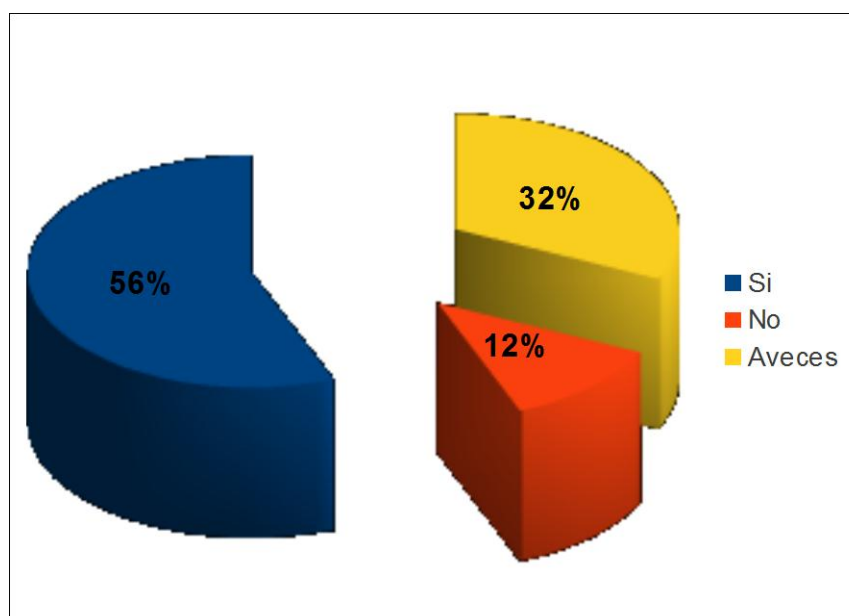
**Tabla 54**

**54. Implementa medidas de seguridad en el negocio.**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	36	56%
No	15	12%
A veces	15	32%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 54**



Distribución porcentual de los restaurantes que cuentan con medidas de seguridad.

Fuente : Tabla 54

El 56% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, implementan medidas de seguridad en el negocio; el 32 % a veces y el 12% no lo hacen.

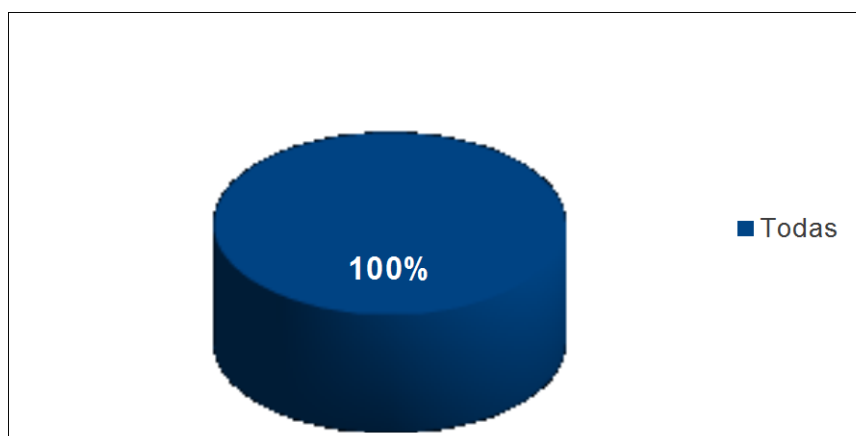
**Tabla 55**

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

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
a) Detector de humo		
b) Señaléticas		
c) Extintores		
d) Luz de emergencia		
e) Todas	66	100%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 55**



Distribución porcentual de medidas de seguridad ante siniestros, implementadas por los restaurantes. Fuente : Tabla 55

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, implementan medidas de seguridad en sus negocios, como detectores de humo, señaléticas, extintores y luces de emergencia.

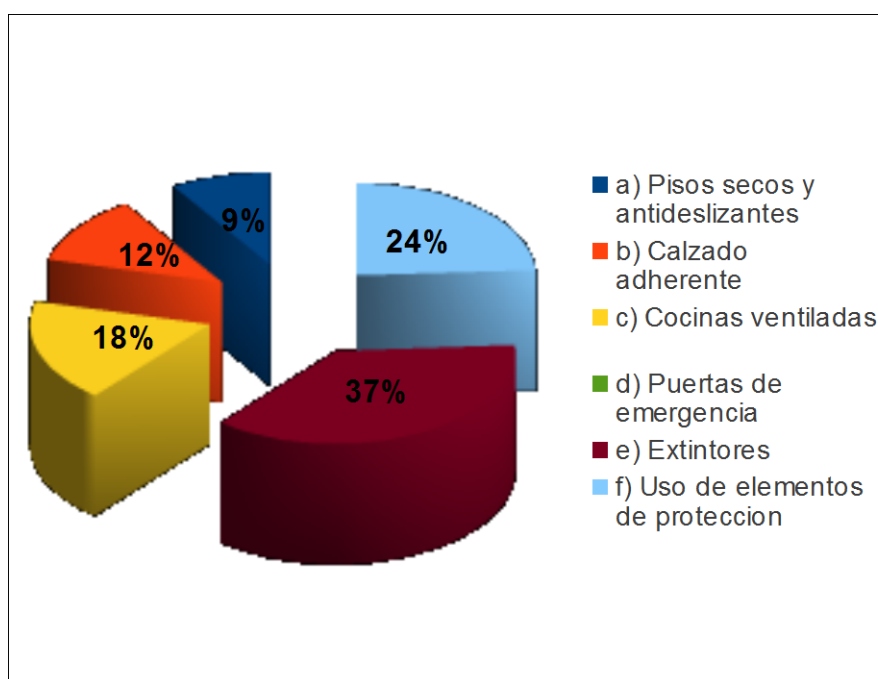
**Tabla 56**

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

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Pisos secos y antideslizantes	6	9%
b) Calzado adherente	8	12%
c) Cocinas ventiladas	12	18%
d) Puertas de emergencia	0	0%
e) Extintores	24	37%
f) Uso de elementos de proteccion (guantes,gorra, delantal)	16	24%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 56**



Distribución porcentual de las medidas de seguridad aplicadas en las cocinas de los restaurantes. Fuente: Tabla 56

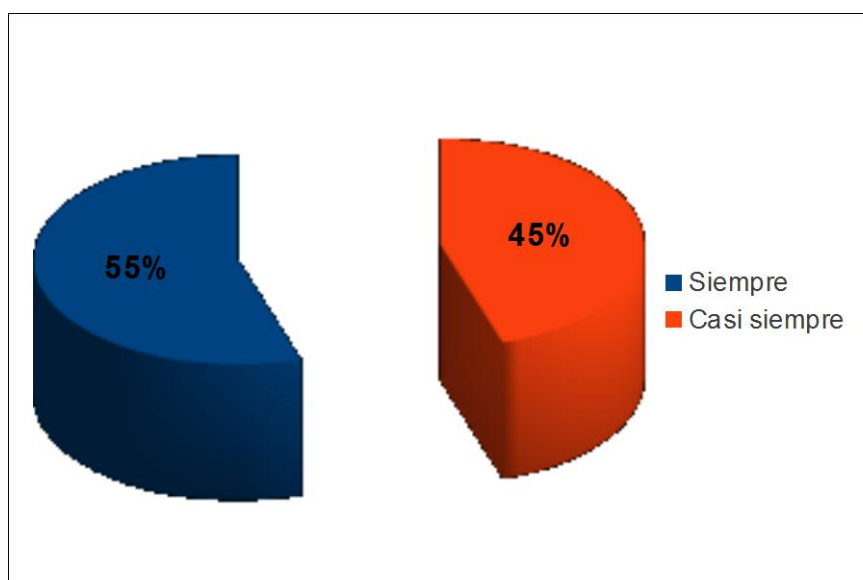
El 9% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, cuentan con piso antideslizante, el 12% usa calzado adherente, el 18% tienen cocinas ventiladas, el 37% cuenta con extintores, y el 24% usa uniformes, delantal, guantes como medida de seguridad ante accidentes.

**Tabla 57**  
**57. Se realizan conteos físicos en salvaguarda de los activos**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
Siempre	30	45%
Casi siempre	36	55%
Nunca	00	00%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 57**



Distribución porcentual del conteo físico en salvaguarda de los activos.

Fuente : Tabla 57

En el 55% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, se realizan siempre conteos físicos en salvaguarda de sus activos; el 45% lo realiza casi siempre.



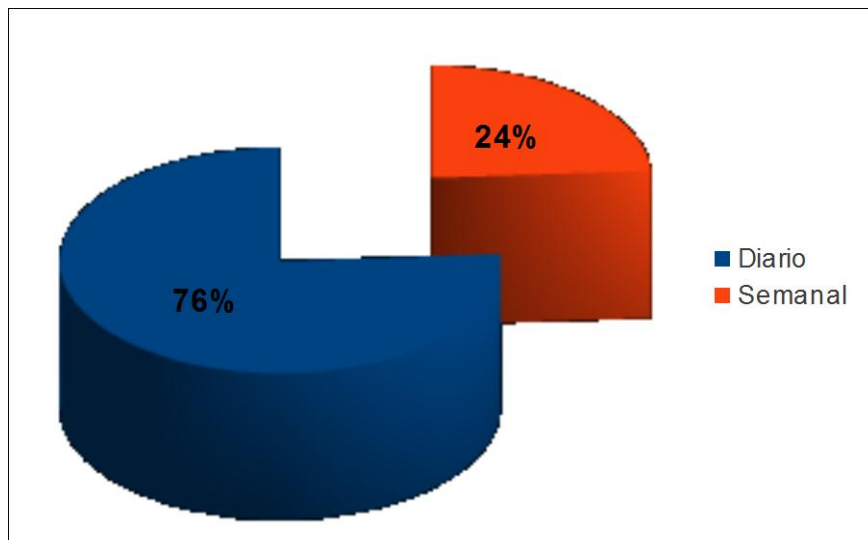
**Tabla 58**

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

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
Diario	50	76%
Semanal	16	24%
Mensual	00	00%
Semestral	00	00%
Anual	00	00%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 58**



Distribución porcentual de la frecuencia de verificación de conformidad de activos. Fuente: Tabla 58

El 76% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, realiza la verificación de conformidad de activos de forma diaria; el 24% lo realiza de forma semanal.

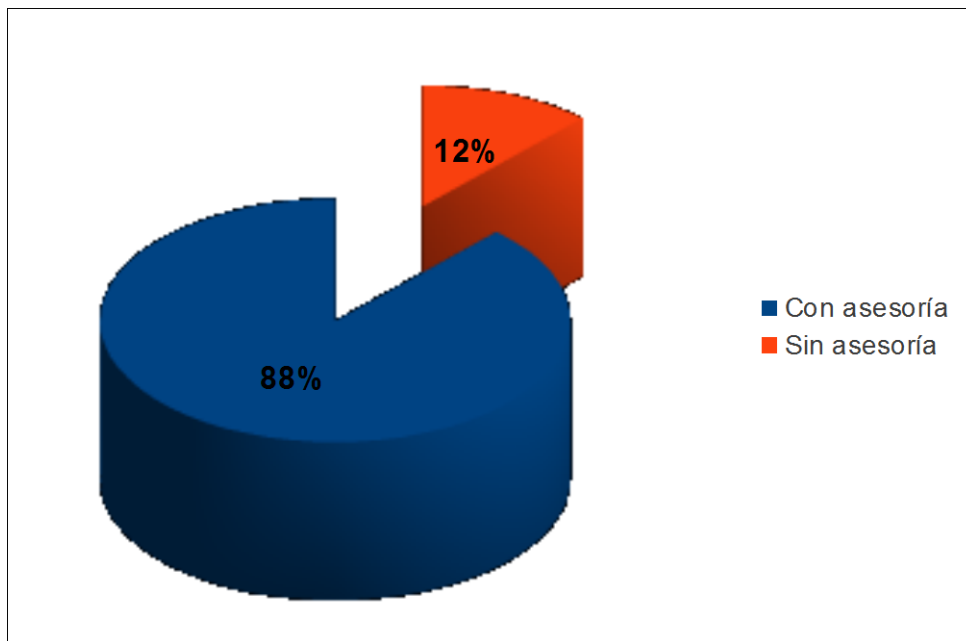
**Tabla 59**

**59. Recibe asesoría contable y tributaria**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
Si	58	88%
No	8	12%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 59**



Distribución porcentual de la asesoría contable y tributaria.

Fuente: Tabla 59

El 88% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, reciben asesoría contable y tributaria y el 12% No cuenta con asesoría.

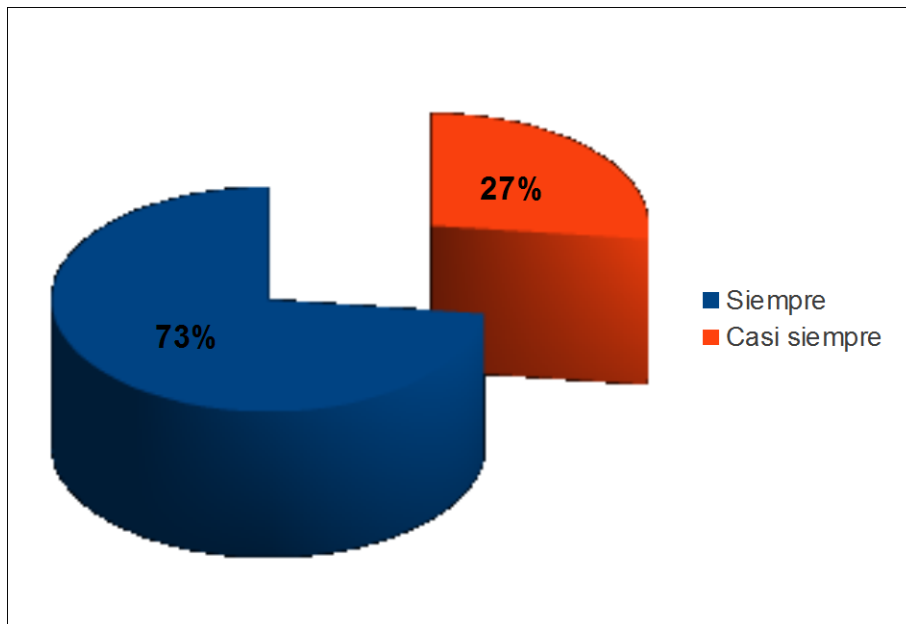
**Tabla 60**

**60. Las operaciones comerciales cuentan con la documentación que las respalda**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
Siempre	48	73%
Casi siempre	18	27%
Nunca	00	0
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 60**



Distribución porcentual acerca de la documentación que respalda las operaciones. Fuente : Tabla 60

El 73% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, cuentan siempre con la debida documentación que respalda sus operaciones; el 27 % casi siempre.

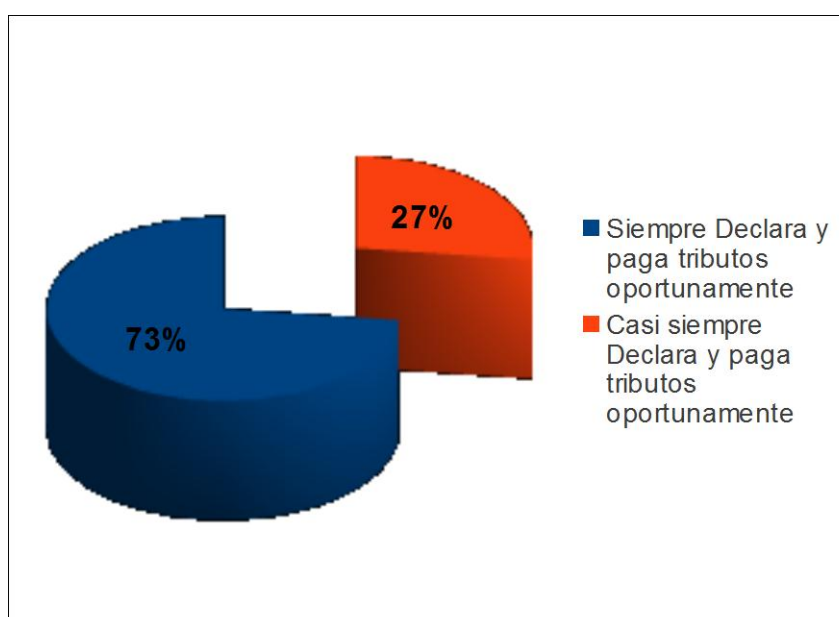
**Tabla 61**

**61. Se declara y paga tributos oportunamente**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
Siempre	48	73%
Casi siempre	18	27%
Nunca	00	00%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 61**



Distribución porcentual del cumplimiento de declaraciones y pagos de tributos oportunamente. Fuente . Tabla 61

El 73% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, declaran y pagan sus tributos oportunamente siempre; el 27 % lo hacen casi siempre.

**Tabla 62**

## 62. Ha sido clausurado por Sunat en alguna oportunidad

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	03	05%
No	63	95%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

### GRÁFICO 62

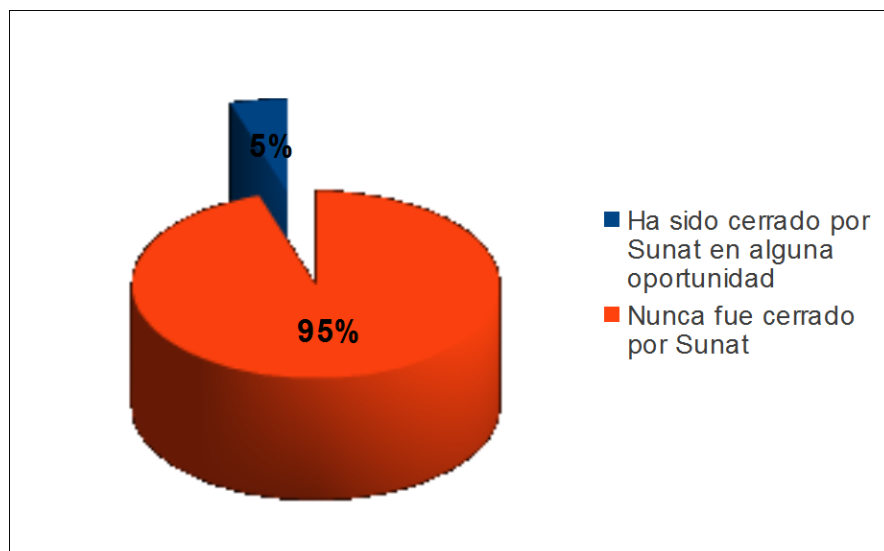


Gráfico 62

Distribución porcentual de los restaurantes que han sido clausurados por Sunat en alguna oportunidad. Fuente: Tabla 62

El 5% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, han sido clausurados por Sunat en alguna oportunidad y el 95% Nunca.

#### 4.1.4 Respecto al objetivo específico 4

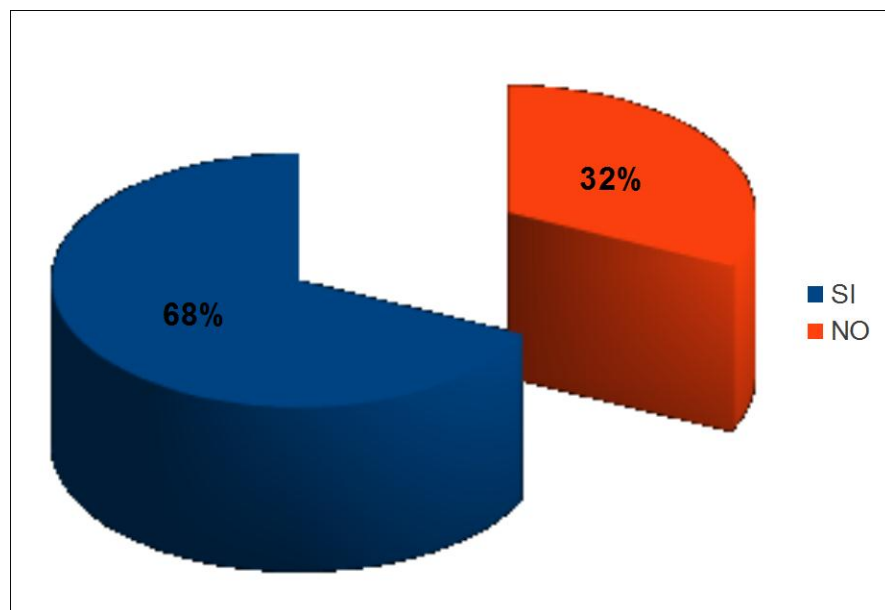
Determinar el Impacto en los resultados de gestión de los restaurantes del distrito de Sechura en el período 2015.

**Tabla 63**  
**63. Los procedimientos de control interno fueron eficientes para salvaguardar los activos de la empresa?**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	45	68%
No	21	32%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 63**



Distribución porcentual de la eficiencia del procedimiento del control interno, para salvaguardar los activos de la empresa. Fuente: 63

Los procedimientos de control interno fueron eficientes para el cumplimiento de los objetivos en un 68% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015 en el 32% no lo fueron.

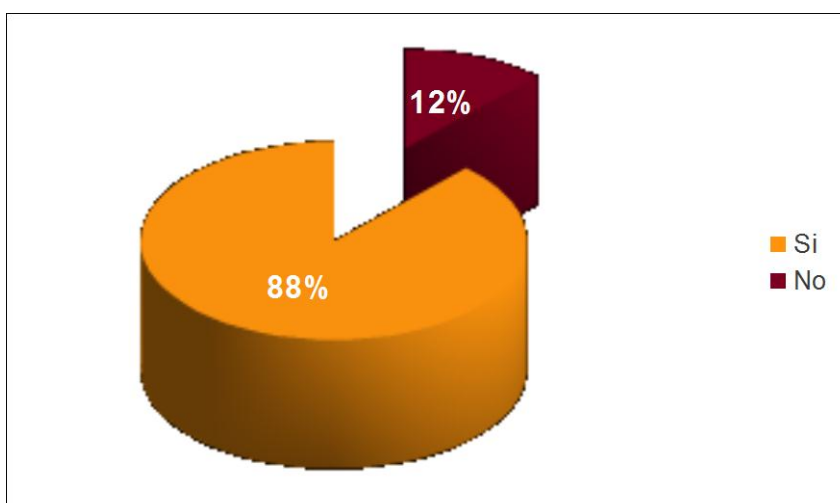
**Tabla 64**

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

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	58	88%
No	8	12%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 64**



Distribución porcentual de procedimientos de control del efectivo que redujeron la posibilidad de pérdidas y robos en los restaurantes. Fuente: 64

Los procedimientos de control interno fueron eficientes y redujeron la posibilidad de pérdidas y robos en el 88% de los restaurantes en estudio, mientras que en el 12 % no lo fueron.

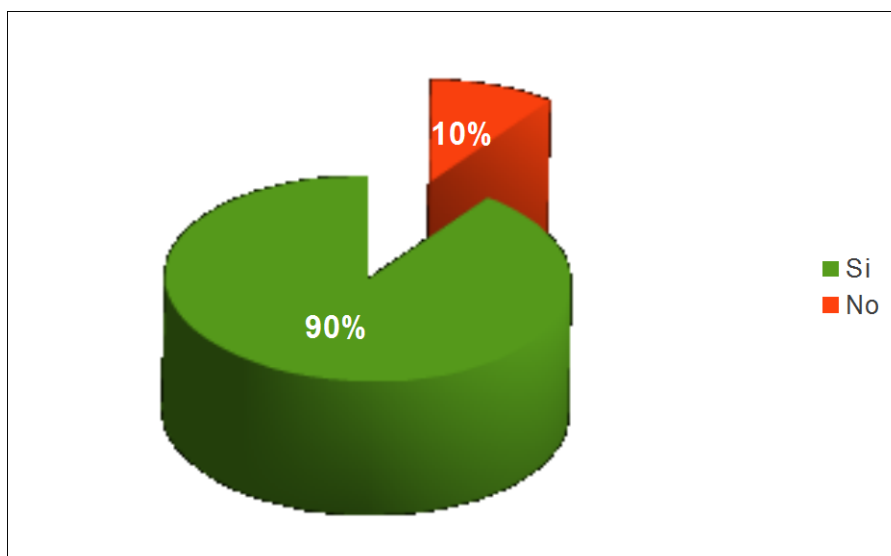
**Tabla 65**

### 65. Los procedimientos de control de existencias evitaron gastos innecesarios.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	60	90%
No	6	10%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 65**



Distribución porcentual de procedimientos de control de existencias que evitaron gastos innecesarios en los restaurantes. Fuente: 65

Los procedimientos de control de existencias fueron eficientes en el 90% de los restaurantes, evitando gastos innecesarios, mientras en el 10% no.



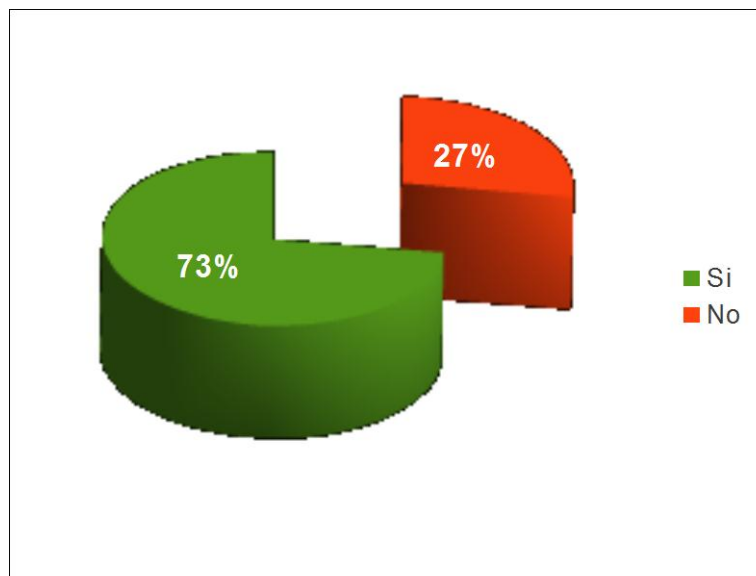
**Tabla 66**

**66. Los procedimientos de control de personal coadyuvaron al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
Si	48	73%
No	18	27%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 66**



Distribución porcentual de los procedimientos de control de personal que coadyuvaron al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en los restaurantes. Fuente: 66

Los procedimientos de control de personal coadyuvaron al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en el 73% los restaurantes y el 27% no.

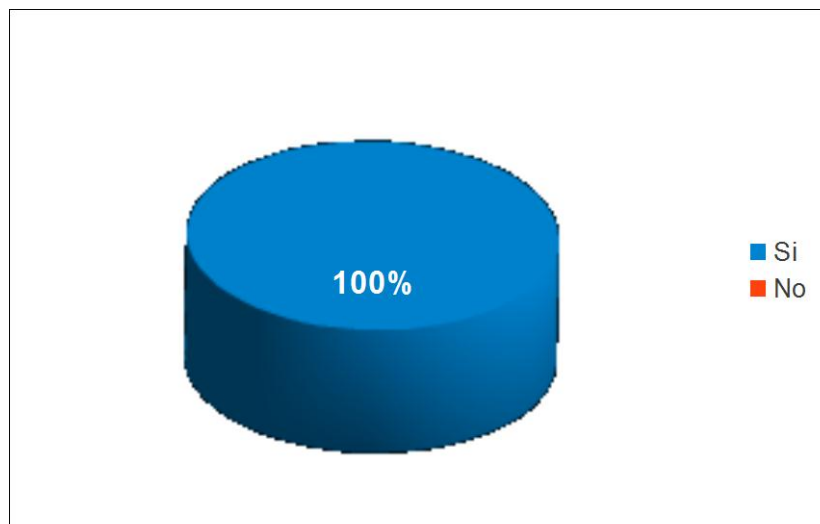
**Tabla 67**

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

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relat.</b>	<b>Frec. Abs.</b>
Si	66	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 67**



Distribución porcentual de las medidas de salubridad y calidad en la preparación y conservación de los alimentos que redujeron la posibilidad de contaminación y daño a los usuarios en los restaurantes. Fuente: 67

Las medidas de salubridad y calidad en la preparación y conservación de los alimentos redujeron la posibilidad de contaminación y daño en el 100% de los usuarios de los restaurantes.

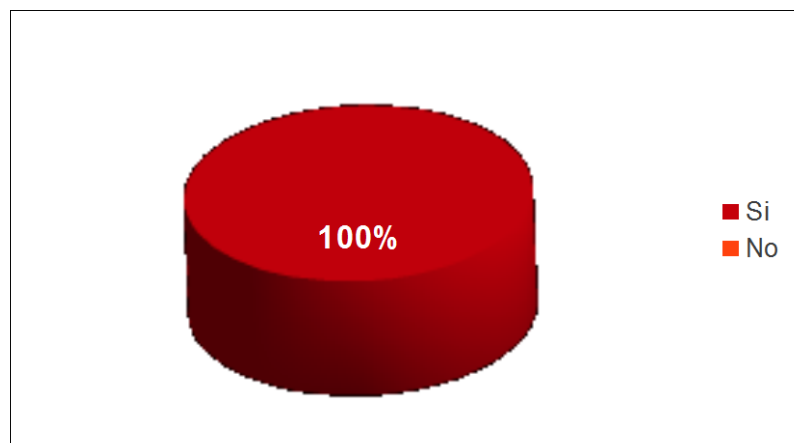
**Tabla 68**

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

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	66	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 68**



Distribución porcentual de las medidas de prevención en la Seguridad y Salud en el Trabajo que aseguraron la capacidad de respuesta ante siniestros o casos fortuitos en los restaurantes. Fuente: 68

Las medidas de Prevención en la Seguridad y Salud en el Trabajo aseguraron la capacidad de respuesta ante siniestro o casos fortuitos en el 100% de los restaurantes en estudio.

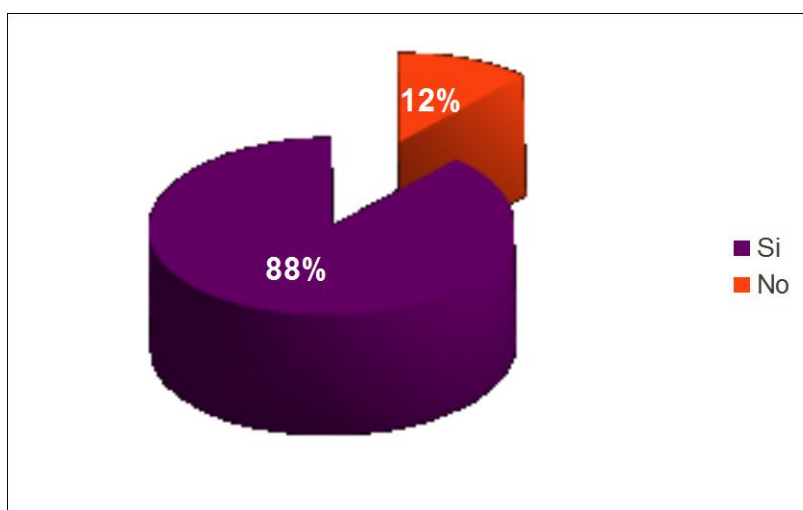
**Tabla 69**

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

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	58	88%
No	8	12%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 69**



Distribución porcentual de que la aplicación del control interno logró efectividad y calidad en el servicio en los restaurantes. Fuente: 69

La aplicación del control interno logró efectividad y calidad en el servicio en el 88% de los restaurantes en estudio, en el 12% no se logró.

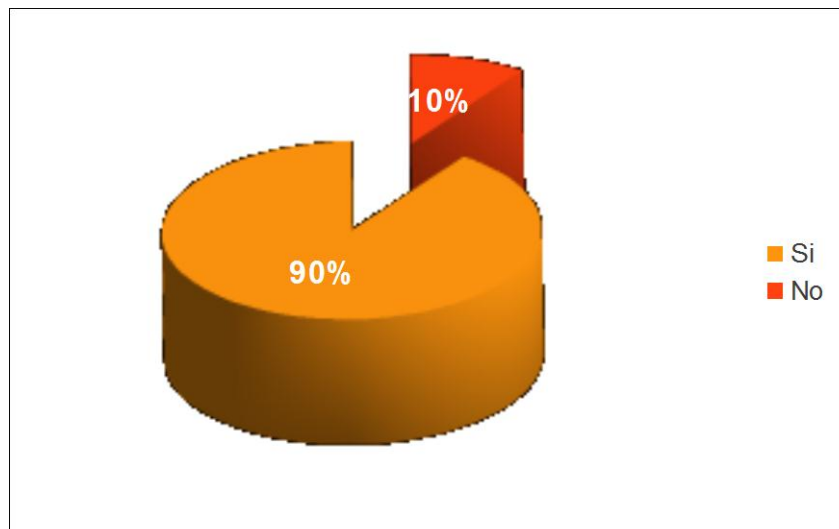
**Tabla 70**

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

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	60	90%
No	6	10%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**Gráfico 70**



Distribución porcentual de si la supervisión garantizó el logro de los planes y objetivos del control interno en los restaurantes. Fuente: 70

La supervisión garantizó el logro de los planes y objetivos del control interno en el 90% de los restaurantes en estudio, en el 10% no se logró.

**4.2 Análisis de los Resultados**

#### **4.2.1 Respecto al Objetivo específico 1**

##### **Determinar las principales características de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de los restaurantes del distrito de Sechura en el período 2015.**

El 32% de los propietarios y/o representantes legales de los restaurantes del distrito de Sechura - Piura, año 2015, tienen entre 25 a 35 años de edad; El 41% tienen entre 36 a 50 años y el 27% son mayores de 50 años. Se pudo apreciar que los empresarios son jóvenes en su mayoría y que realizan esta actividad con bastante agrado. (Tabla 1).

El 64% de los propietarios y/o representantes legales de los restaurantes del distrito de Sechura - Piura, año 2015 son de sexo masculino y el 36% son de sexo femenino. Se pudo apreciar que la gran mayoría de los propietarios de los restaurantes en estudio son varones jóvenes y que el 36% de mujeres superan los 50 años de edad. (Tabla 2).

El 5% de los propietarios y/o representantes legales de los restaurantes del distrito de Sechura - Piura, año 2015 tienen Grado de Instrucción Primaria; El 22% Secundaria; El 50% Superior técnica y el 23% Superior universitaria. Se pudo apreciar que el 5% de propietarios con instrucción primaria, corresponde a mujeres mayores de 50 años. (Tabla 3).

El 9% de los propietarios y/o representantes legales de los restaurantes del distrito de Sechura - Piura, año 2015 tienen profesión Chef, el 9% Administrador de empresas; el 5% Contador, el 5% Abogado; el 45% Otros y el 27% ninguna profesión. Existen muchos profesionales que han incurrido en el rubro gastronómico como una fuente de ingresos. (Tabla 4).

El 55% de los propietarios y/o representantes legales de los restaurantes del distrito de Sechura - Piura, año 2015 son solteros; el 40% son casados; el 5% divorciados. (Tabla 5).

El 50% de los propietarios y/o representantes legales de los restaurantes del distrito de Sechura - Piura, año 2015 tienen experiencia en el rubro entre 1 a 5 años; el 36% entre 6 a 10 años y el 14% más de 10 años. En algunos casos se pudo apreciar que corresponden a negocios de los padres, que ahora son administrados por los hijos. (Tabla 6).

#### **4.2.2 Respecto al Objetivo específico 2**

##### **Determinar las principales características de los restaurantes del distrito de Sechura en el período 2015.**

El 88% de los restaurantes del distrito de Sechura - Piura, año 2015 en estudio son personas naturales con negocio y el 12% tienen personería jurídica. (Tabla 7).

El 27% de los Restaurantes del Distrito de Sechura.- Piura, año 2015 pertenecen al Régimen Único Simplificado (RUS); el 41 % son del Régimen especial de Renta (RER) y el 32% pertenecen al régimen General. (RG). (Tabla 8).

El 36% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, tienen entre 1 a 5 años de tiempo en el sector y rubro; el 41 % entre 6 a 10 años y el 23% más de 10 años. Se pudo apreciar que los negocios con menos tiempo en la actividad, corresponden al RUS. (Tabla 9).

El 79% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, tienen entre 1 a 5 trabajadores; el 21 % de 6 a 10 trabajadores en total. Los restaurantes en estudio cuentan con el personal necesario para atender al público y no hacerlo esperar, debido a la gran competencia existente. (Tabla 10).

El 88% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, tienen entre 1 a 5 trabajadores permanente; el 12 % de 6 a 10. Se pudo conocer que el personal permanente corresponde a los propietarios y sus familias. (Tabla 11).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, tienen entre 1 a 5 trabajadores eventuales. Se pudo apreciar que el personal eventual, es contratado en caso de contratos por celebraciones o festividades, donde hay mayor afluencia de clientes. (Tabla 12).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, tienen entre 1 a 5 trabajadores practicantes. Los restaurantes reciben estudiantes practicantes de centros de formación gastronómica. (Tabla 13).

#### **4.2.3 Respecto al Objetivo específico 3**

##### **Determinar las principales características de los mecanismos de Control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura en el período 2015.**

El 91% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, tienen licencia de funcionamiento y el 9% no cuenta con licencia de funcionamiento. Existen algunos restaurantes que se encuentran tramitando su Licencia de funcionamiento, por cambio de razón social. (Tabla 14).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, no cuenta con un organigrama en el cual se aprecie visualmente la organización de la empresa. (Tabla 15).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015 en estudio, no cuenta con un Reglamento interno de trabajo. Las instrucciones son impartidas de forma personal y verbal. (Tabla 16).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015 en estudio, hacen uso de comprobantes de pago. (Tabla 17).



El 27% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, emiten Boletas de venta y el 73% emiten Facturas y Boletas de venta. (Tabla 18).

El 73% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, llevan control de sus ingresos de caja, el 27% lo hace algunas veces. Los resultados de los que no controlan los ingresos de caja, corresponden a los restaurantes en que los mismos propietarios son los que ejercen la cobranza de su negocio. (Tabla 19).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, que registran sus ingresos de caja, lo hacen en un cuaderno. (Tabla 20).

El 23% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, aceptan pago con tarjeta de crédito, el 77% no acepta. Poco a poco se van incrementando los negocios que han implementado este medio de pago como una alternativa de incrementar sus ventas. (Tabla 21).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, no realizan arqueo de caja para comprobar la exactitud de sus ingresos. Estos resultados evidencian la confianza de los propietarios en la persona que realiza la cobranza, donde generalmente es el propietario o familiares directos. (Tabla 22).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizan liquidación diaria de caja al finalizar sus actividades comerciales. (Tabla 23).

El 60% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizan presupuesto de ingresos y gastos, el 40 no presupuesta. Generalmente el presupuesto se calcula en base a las ventas proyectadas. (Tabla 24).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, determinan las ganancias a través de la diferencia de las Ventas menos las compras. (Tabla 25).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, no cuentan con fondo fijo de caja chica para gastos menores. El resultado evidencia la falta de control interno en el área de caja. (Tabla 26).

El 15% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizan depósitos al banco por las ventas diarias, el 85% espera al día siguiente para depositar. (Tabla 27).

El 15% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizan conciliación bancaria cruzando su información registrada con el reporte de su cuenta emitido por el banco, el 85% concilia a veces y sólo cuando es necesario. (Tabla 28 ).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, llevan control de sus compras. Generalmente las compras las realiza el propietario. (Tabla 29).

El 68% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizan sus compras al contado, el 18% compran a crédito y el 14% al contado y crédito. (Debe resaltarse que el crédito es pagado al término del día o al día siguiente). (Tabla 30).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, no realizan sus compras haciendo uso de la norma de bancarización. (no utilizan medios de pago bancario). (Tabla 31).

El 64% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, controlan sus existencias, el 36% no llevan control debido a la confianza del personal de cocina, generalmente familiares. (Tabla 32).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, mantienen existencias necesarias para garantizar un buen servicio. (Tabla 33).

El 76% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizan la verificación de su existencias de forma diaria, el 24% lo hace interdiario. (Tabla 34).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizan el registro de sus existencia utilizando un cuaderno. (Tabla 35).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizan sus ventas al contado. (Tabla 36).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizaron entre el 10% al 20% de sus ventas, con tarjetas de crédito como medio de pago. (Tabla 37).

El 23% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, contrata su personal a través de convocatorias, mientras el 77% acepta personal por recomendación. (Tabla 38).

El 100% del personal de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, se encuentra capacitado para realizar sus funciones específicas. (Tabla 39).

El 9% el personal de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, se ha capacitado en gastronomía, el 53% en ayudante de cocina, el 17% auxiliar de caja y el 21% se capacitó para mozo. (Tabla 40 ).

El 33% de los restaurantes del Distrito de Sechura.- Piura, año 2015, realiza segregación de funciones; y el 67 % No, el personal realiza múltiples funciones según necesidad. (Tabla 41).

El 72% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, evalúa a su personal; el 28 % lo evalúa a veces. (Tabla 42).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, supervisa las funciones de sus trabajadores de forma diaria. (Tabla 43).

El 60% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, establece requisitos mínimos o perfil de conocimientos, el 40% lo estableció a veces. (Tabla 44).

El 88% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, ha registrado a sus trabajadores en el Ministerio de trabajo, 12 no. (Tabla 45).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, cancelan las remuneraciones a sus trabajadores en efectivo. (Tabla 46).

El 60% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, cancelan las remuneraciones a sus trabajadores de forma semanal y 40% cancela quincenal. (Tabla 47).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015 sólo tienen a algunos trabajadores en planilla por tanto sólo esos gozan de los beneficios sociales de Ley. (Tabla 48).

El 52% de los restaurantes del Distrito de Sechura.- Piura, año 2015, cuenta con carnet de salubridad y el 48% no. (Tabla 49).

El 54% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, aplica medidas de seguridad como calidad en los alimentos, 17% fresca en los insumos, 11% higiene en los utensilios y el 18% usa uniformes de trabajo, como medidas de seguridad. (Tabla 50).

El 90% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, cuentan con Libro de reclamaciones, en concordancia con el artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el 10% de los restaurantes no cuentan con Libro de reclamaciones. (Tabla 51).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, no han ido denunciados ante INDECOPI. (Tabla 52).

El 90% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, cuenta con certificado de Defensa Civil, como un requisito para obtener la licencia de funcionamiento, y el 10 % no tiene. (Tabla 53).

El 56% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, implementan medidas de seguridad en el negocio; el 32 % a veces y el 12% no lo hace. (Tabla 54).

El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, implementan medidas de seguridad en sus negocios, como detectores de humo, señaléticas, extintores y luces de emergencia. (Tabla 55).

El 9% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, cuentan con piso antideslizante, el 12% usa calzado adherente, el 18% tienen cocinas ventiladas, el 37% cuenta con extintores, y el 24% usa uniformes, delantal, guantes como medida de seguridad ante accidentes. (Tabla 56).

En el 55% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, se realizan siempre conteos físicos en salvaguarda de sus activos; el 45% lo realiza casi siempre. (Tabla 57).

El 76% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, realiza la verificación de conformidad de activos de forma diaria; el 24% lo realiza de forma semanal. (Tabla 58).

El 88% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, reciben asesoría contable y tributaria y el 12% No cuenta con asesoría. (Tabla 59).

El 73% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, cuentan siempre con la debida documentaciòn que respalda sus operaciones; el 27 % casi siempre. (Tabla 60).

El 73% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, declaran y pagan sus tributos oportunamente siempre; el 27 % lo hacen casi siempre. (Tabla 61).

El 5% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015, ha sido clausurados por Sunat en alguna oportunidad y el 95% Nunca. (Tabla 62).

#### **4.1.4 Respecto al objetivo específico 4**

##### **Determinar el Impacto en los resultados de gestión de los restaurantes del distrito de Sechura en el período 2015.**

Los procedimientos de control interno fueron eficientes para el cumplimiento de los objetivos en un 68% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015 en el 32% no lo fueron. (Tabla 63).

Los procedimientos de control interno fueron eficientes y redujeron la posibilidad de pérdidas y robos en el 88% de los restaurantes en estudio, mientras que en el 12 % no lo fueron. (Tabla 64).

Los procedimientos de control de existencias fueron eficientes en el 90% de los restaurantes, evitando gastos innecesarios, mientras en el 10% no. (Tabla 65).

Los procedimientos de control de personal coadyuvaron al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en el 73% los restaurantes y el 27% no. (Tabla 66).

Las medidas de salubridad y calidad en la preparación y conservación de los alimentos redujeron la posibilidad de contaminación y daño en el 100% de los usuarios de los restaurantes. (Tabla 67).

Las medidas de Prevención en la Seguridad y Salud en el Trabajo aseguraron la capacidad de respuesta ante siniestros o casos fortuitos en el 100% de los restaurantes en estudio. (Tabla 68).

La aplicación del control interno logró efectividad y calidad en el servicio en el 88% de los restaurantes en estudio, en el 12% no se logró. (Tabla 69 ).

La supervisión garantizó el logro de los planes y objetivos del control interno en el 90% de los restaurantes en estudio, en el 10% no se logró. (Tabla 70).

## **V. CONCLUSIONES**

---

### **5.1 Conclusiones**

---

#### **5.1.1 Respecto al Objetivo específico 1**

**Determinar las principales características de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de los restaurantes del distrito de Sechura en el período 2015.**

Se concluye en relación a los propietarios y/o gerentes de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, que sus edades se encuentran en el rango de 25 a 50 años, que son empresarios jóvenes que en su mayoría administran los negocios de sus padres y que realizan esta actividad con bastante entusiasmo. Siendo el 64% de sexo masculino y el 36% de sexo femenino. Se pudo apreciar que el 36% corresponde a mujeres superan los 50 años de edad. Respecto al grado de instrucción, el 5% tienen grado de instrucción primaria, el 22% secundaria; el 50% son técnicos y un 23% cuenta con educación superior universitaria. Se pudo apreciar que el 5% de propietarios con instrucción primaria, corresponde a mujeres mayores de 50 años. Así mismo el 9% son de profesión Chef, el 9% administrador de empresas; el 5% es contador, el 5% abogado, el 45% tiene otros oficios y 27% ninguna profesión. Existen muchos profesionales que han incurrido en el rubro gastronómico como una fuente de ingresos. El 55% de los propietarios son solteros; el 40% son casados y el 5% se encuentran divorciados (separados). Así mismo se pudo conocer que el 50% de los propietarios tienen experiencia en el rubro entre 1 a 5 años; el 36% entre 6 a 10 años y el 14% más de 10 años. En algunos casos se pudo apreciar que corresponden a negocios de los padres, que ahora son administrados por los hijos. (Ver Tablas 1, 2, 3, 4, 5,6).

**5.1.2 Respecto al Objetivo específico 2**

**Determinar las principales características de los restaurantes del distrito de Sechura en el período 2015.**

El 88% de los restaurantes del distrito de Sechura - Piura, año 2015 en estudio son personas naturales con negocio y el 12% tienen personería jurídica. (Tabla 7 ). El 27% de los Restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015 en estudio, se



encuentran bajo el Régimen Único Simplificado (RUS), el 41 % en el Régimen especial de Renta (RER) y el 32% pertenecen al régimen General. (RG). Tienen entre 1 a 10 años de actividad comercial en el rubro. Se pudo apreciar que los negocios con menos tiempo en la actividad, corresponden al RUS. Tienen entre 1 a 10 trabajadores en total. Es necesario contar con el personal suficiente para atender al público y no hacerlo esperar, debido a la gran competencia existente. El 88% de los restaurantes tienen entre 1 a 5 trabajadores permanentes y el 12 % entre 6 a 10. Se pudo conocer que el personal permanente corresponde a los propietarios y sus familias. También tienen entre 1 a 5 trabajadores eventuales. Los cuales son contratados en caso de celebraciones o festividades, donde hay mayor afluencia de clientes. El 100% de los restaurantes en estudio tienen entre 1 a 5 practicantes que reciben de centros de formación gastronómicos. (Ver Tablas 7,8,9,10,11,12,13).

### **5.1.3 Respecto al Objetivo específico 3**

#### **Determinar los mecanismos de Control interno administrativo en los restaurantes del distrito de Sechura en el período 2015.**

1. El 91% de los restaurantes del distrito de Sechura.- Piura, año 2015 tienen licencia de funcionamiento, existe un 9% de restaurantes que se encuentran tramitando su Licencia de funcionamiento, por cambio de razón social. Se pudo apreciar que ningún restaurante del distrito de Sechura en estudio cuenta con un organigrama en el cual se aprecie visualmente la organización de la empresa, ni con un Reglamento interno de trabajo. Las instrucciones son impartidas de forma personal y verbal. El 100% de los negocios emiten comprobantes de pago como sustento de sus ventas. El 27% emite Boletas de venta y el 73% emiten Facturas y Boletas de venta.

#### **Del control de caja**

2. El 73% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, llevan control de sus ingresos de caja, el 27% lo hace algunas veces. Se determinó que los que no controlan los ingresos de caja, corresponden a los restaurantes en que los mismos propietarios son los que ejercen la cobranza en su negocio. Los que registran sus

ingresos de caja, lo hacen en un cuaderno. El 23% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, aceptan pago con tarjeta de crédito, el 77% no acepta. Poco a poco se van incrementando los negocios que han implementado este medio de pago como una alternativa de incrementar sus ventas. Los restaurantes en estudio no realizan arqueos de caja para comprobar la exactitud de sus ingresos. Estos resultados evidencian la confianza de los propietarios en la persona que realiza la cobranza, donde generalmente es el propietario o familiares directos.

3. Se realiza la liquidación diaria de caja al finalizar sus actividades comerciales en el 100% de los restaurantes, donde el 15% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizan depósitos al banco por las ventas diarias, mientras el 85% espera al día siguiente para depositar. El 60% de restaurantes realizaron presupuesto de ingresos y gastos en el 2015. El 40 no presupuestó. Generalmente el presupuesto lo calcularon en base a las ventas proyectadas, calculando todos los restaurantes, sus ganancias a través de la diferencia de sus ventas menos sus compras. Se determinó igualmente que ninguno de los restaurantes en estudio, cuentan con fondo fijo de caja chica para gastos menores. El resultado evidencia la falta de control interno en el área de caja. Sólo el 15% de los restaurantes en estudio, realizan conciliación bancaria cruzando su información registrada con el reporte de su cuenta emitido por el banco, el 85% concilia a veces y sólo cuando es necesario.

#### **De las compras**

4. Generalmente las compras las realiza el propietario, por tanto todas los restaurantes controlan sus compras, para poder establecer sus márgenes de ganancias. El 68% de los restaurantes realizan sus compras al contado, el 18% compran a crédito y el 14% al contado y crédito. Debe resaltarse que el crédito es pagado al término del día o al día siguiente, realizándose el retiro correspondiente en algunos casos, en otros casos se reserva efectivo del día anterior para realizar el mercado, no controlándose adecuadamente estas operaciones. Todas las compras se pagan con efectivo, no se utilizan medios de pago bancarios, lo que contraviene a las normas de tesorería.

### **Del control de las existencias**

5. El 64% de los restaurantes en estudio, controlan sus existencias, el 36% no llevan control debido a la confianza del personal de cocina, generalmente familiares. El 100% mantienen existencias necesarias para garantizar un buen servicio. El 76% realiza la verificación de su existencias de forma diaria, el 24% lo hace interdiario, registrando en un cuaderno.

### **Del control de las ventas**

6. Se pudo comprobar que los restaurantes realizan sus ventas al contado, no otorgan crédito. El 100% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, realizaron entre el 10% al 20% de sus ventas, con tarjetas de crédito como medio de pago (Tablas 36, 37).

### **Del control de Personal**

7. El 23% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, contrató su personal a través de convocatorias, el 77% aceptó personal por recomendación, lo cuales se encuentran capacitados para realizar sus funciones específicas. El 9% el personal se ha capacitado en gastronomía, el 53% en ayudante de cocina, el 17% auxiliar de caja y el 21% se capacitó para mozo. El 33% de los restaurantes realizó segregación de funciones en el año 2015 y el 67 % no, el personal realiza múltiples funciones según necesidad. El personal es evaluado y supervisado en forma diaria, en un 72% de los restaurantes

8. El 60% de los restaurantes estableció requisitos mínimos o perfil de conocimientos, el 40% lo estableció a a veces. El 88% de los restaurantes ha registrado a sus trabajadores en el Ministerio de trabajo, 12 no. Todos los restaurantes cancelan las remuneraciones a sus trabajadores en efectivo. El 60% de forma semanal y 40% cancela quincenal. Los restaurantes sólo tienen a algunos trabajadores en planilla por tanto sólo esos gozan de los beneficios sociales de Ley.

### **Del control de Salubridad**

9. El 52% de los restaurantes, cuenta con carnet de salubridad y el 48% no. El 54% de los restaurantes del distrito de Sechura en estudio, aplica medidas de seguridad como calidad en los alimentos, 17% frescura en los insumos, 11% higiene en los utensilios y el 18% usa uniformes de trabajo, como medidas de seguridad.

### **Del servicio al cliente**

10. El 90% de los restaurantes cuentan con Libro de reclamaciones, en concordancia con el artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Se pudo apreciar que ninguno de los restaurantes en estudio fue denunciado ante INDECOPI.

### **De la Seguridad industrial**

11. El 90% cuenta con certificado de Defensa Civil, como un requisito para obtener la licencia de funcionamiento. El 56% implementó medidas de seguridad en el negocio; el 32 % a veces y el 12% no lo hace. El 100% de los restaurantes implementó medidas de seguridad en sus negocios, como detectores de humo, señaléticas, extintores y luces de emergencia. El 9% cuenta con piso antideslizante, el 12% usa calzado adherente, el 18% tienen cocinas ventiladas, el 37% cuenta con extintores, y el 24% usa uniformes, delantal, guantes como medida de seguridad ante accidentes.

### **Del control de los activos**

12. En el 55% de los restaurantes se realizan conteos físicos en salvaguarda de sus activos; el 45% lo realiza casi siempre. El 76% realiza la verificación de conformidad de activos de forma diaria; el 24% lo realiza de forma semanal.

### **Del control contable y tributario**

13. El 88% de los restaurantes en estudio cuenta asesoría contable y tributaria, El 73% de los restaurantes cuenta con la documentación que respalda sus operaciones de compra y venta, el 27 % sólo cuenta con alguna documentación, debido a que en ocasiones no solicita comprobante por sus compras, sobre todo por aquellas que realiza al menudeo. Así mismo el 73% de los restaurantes declararon y pagaron sus tributos oportunamente, el 27 % lo hizo casi siempre. El 5% de los restaurantes fueron clausurados por Sunat en alguna oportunidad y el 95% Nunca.

#### **5.1.4 Respecto al objetivo específico 4**

**Determinar el impacto de los mecanismos de Control interno administrativo en los resultados de gestión de los restaurantes del distrito de Sechura en el período 2015.**

#### **Del impacto en los resultados de gestión**

El impacto de los mecanismos de control interno administrativos, fue positivo para el 68% de los restaurantes del distrito de Sechura en el período 2015; debido a que se cumplieron parcialmente las normas de control interno administrativo. La observancia de las normas de tesorería en algunos de los restaurantes no se cumplió. El control de las existencias, de las compras y de las ventas no se dió en la totalidad de los restaurantes. La selección, capacitación y control del personal fue adecuada, el control de la salubridad en la preparación de los alimentos, así como el cumplimiento de las medidas de Prevención en la Seguridad y Salud en el Trabajo, aseguraron la capacidad de respuesta ante siniestros o casos fortuitos en la mayoría de los negocios. El cumplimiento de los derechos laborales de los trabajadores coadyuvaron al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en la mayoría de los restaurantes.

## VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

---

### 6.1 Referencias Bibliográficas

---

**Alvites & Prado (2012).** En su tesis titulada: “ *Estudio de Pre-Factibilidad de un Restaurant Buffet Criollo en la Ciudad De Lima*” PUCP, Disponible en; <http://tesis.pucp.edu.pe/>

**Andina (2013).** Agencia de Noticias- Piura, en su edición digital del 18 Julio. Disponible en:<http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-clausuran-restaurantes-piura-presentar-condiciones-insalubres-466667.aspx>

**Benavides, Mairena & Benavides (2015).** *Implementación de sistema contable en el Restaurante La Terraza Colombiana. Managua – Colombia.* Disponible en:<http://www.farem.unan.edu.ni/revistas/index.php/RCientifica/article/>

**Caluguillin, B. (2011).** “*Administración aplicada a un restaurante de gastronomía gourmet al norte de Quito*” Universidad Central del Ecuador - Facultad de ciencias administrativas- Escuela de administración de empresas. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/747/1/T-UCE-0003-29.pdf>.

**Cornejo (2013).** En su tesis titulada: “*Plan de Marketing Basado ·en Estrategias Competitivas para La Implementación de un Restaurante de Comida Japonesa y Nikkei en la Ciudad de Chiclayo*”, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.

**Diccionario ABC (s/f).** Definiciones – Disponible en : <http://www.definicionabc.com/social/restaurante.phdownload/227/210>.

**Dulanto, G. (2008).** Blogspot “*Pollo dorado*” Universidad de Piura, Piura – Perú. Disponible en : <http://pollodorado.blogspot.com/2008/02/pollo-dorado.html>

**Enciclopedia culturalia (s/f).** Definición - Disponible en <https://edukavital.blogspot.com/2013/10/definicion-de-restaurante.html>

**Feijoo, Vasquez, Mlaver & Salazar (2011).** Tesis titulada: “*Plan de negociorestaurant buffet criollos AXSAY S.R.L.*”. UPAGU- Cajamarca-2011. Disponible en: [https://es.scribd.com/file:///C:/Users/USUARIO\\_PC/Downloads/TL\\_Cornejo\\_Caldas\\_Claudia\\_Patrizia](https://es.scribd.com/file:///C:/Users/USUARIO_PC/Downloads/TL_Cornejo_Caldas_Claudia_Patrizia).

**Guerrero y Gil (2006).** En su tesis: “*Diseño de un Sistema de Control Interno para la Propiedad Planta y Equipo de la Empresa Industria de Restaurantes de Comidas Limitada (i.r.c.c. Limitada)*”, Universidad de La Salle - Bogota 2006. Disponible en: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/>

**Holmes (1970)**, Concepto control interno. Disponible en: <http://www.monografiacom/>

**Jiménez, D. (2011)**. “*Cómo administrar un restaurante – mapa de procesos*”. Blogspot de la pagina digital Pymes y Calidad 2.0 Disponible en : [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Hd\\_FfFzR6iQJ:www.pymesycalidad20.com/como-administrar-un-restaurante-mapa-de-procesos.html+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=es](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Hd_FfFzR6iQJ:www.pymesycalidad20.com/como-administrar-un-restaurante-mapa-de-procesos.html+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=es)

**Montalvo (2008)**. En su tesis titulada: “*Plan de Negocios Para La Creación de un Restaurante de Comida Tradicional Italiana*”, PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA BOGOTÁ D.C. 2008. Disponible en: <http://www.javeriana.edu.co/>

**Nieto, N. (2012)**. Análisis y propuesta de mejora de un restaurante en las arenas de Valencia. Valencia – España. Disponible en : <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/27209/TFC%20NAIARA%20NIETO%20MENGOD.pdf?sequence=1>.

**Perdomo, A. (2006)**. “Fundamentos del Control Interno”. Editorial.

**Revista La Barra (2011)**. “*Top 100*” Gestión - Revista La barra edición 46. Colombia- Disponible en: [https://issuu.com/axiomaweb/docs/lb\\_46\\_baja](https://issuu.com/axiomaweb/docs/lb_46_baja)

**RPP Noticias (2012)**. En su edición digital del 24 Agosto. Disponible en :<http://rpp.pe/peru/actualidad/piura-fiscalizadores-detectan-niveles-de-insalubridad-en-restaurantes-noticia-515309>

**Solis & Almonacid (2013)**. En su tesis titulada: “*Estudio de Pre Factibilidad Par La Implementación de una Cadena de Restaurantes de Pollo a La Brasa en tres Zonas Geográficas de Lima Metropolitana y Callao Enfocada en los Niveles Socioeconómicos C Y D*”. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/>

**Zepeda, L. (s/f)**. *Prevencion de riesgos en centros de alimentacion* Agencia San Miguel - Chile – Disponible en : <https://higieneysseguridadlaboralcv.files.wordpress.com/2012/09/prevencic3b3n-de-riesgos-en-centros-de-alimentacic3b3n.pdf>.

## **ANEXOS.**

---

### **ANEXO 1**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

### **ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

### **CUESTIONARIO**

Señor empresario:

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

### **LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LOS RESTAURANTES DEL DISTRITO DE SECHURA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN EN EL PERIODO 2015.**

**Encuestador(a):** Girón Delgado Melva Dalila      **Fecha:** Agosto 2016

**INSTRUCCIONES:** Marcar dentro del paréntesis con una "X" la alternativa correcta (solo una):

### **I. DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PROPIETARIOS, GERENTES Y/O REPRESENTANTES LEGALES DE LOS RESTAURANTES DEL DISTRITO DE SECHURA.**

#### **A) Del perfil de los empresarios**

1. Edad del propietario y/o representante legal

- a) Entre 25 a 35 años
- b) Entre 36 a 50 años
- c) Mayor de 50 años

2. Sexo del propietario y/o representante legal

- a) Masculino
- b) Femenino



3. Grado de instrucción del propietario y/o representante legal

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior Técnica
- d) Superior Universitaria

4. Profesión del propietario y/o representante legal

- a) Chef
- b) Administrador de empresas
- c) Contador
- d) Abogado
- e) Ingeniero
- f) Profesor
- g) Otro. ....

5. Estado Civil del propietario y/o representante legal

- α) Soltero
- β) Casado
- χ) Divorciado
- δ) Otro: .....

6. Experiencia en el rubro restaurantes

- a) Entre 1 a 5 años
- b) Entre 6 a 10 años
- c) Más de 10 años

## **II. DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS RESTAURANTES DEL DISTRITO DE SECHURA.**

### **B) De los restaurantes**

7. Constitución legal de la empresa

- a) Persona natural
- b) Persona jurídica

8. Régimen Tributario

- a) RUS
- b) RER
- c) RG

9. Tiempo en el sector y rubro

- a) Entre 1 a 5 años
- b) Entre 6 a 10 años
- c) Más de 10 años

10. Número de trabajadores

- a) De 1 a 5

- b) De 6 a 10
- c) Más de 10

11. Número de trabajadores permanentes

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

12. Número de trabajadores eventuales

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

13. Número de trabajadores practicantes

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

### **III. DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE LOS RESTAURANTES DEL DISTRITO DE SECHURA.**

#### **C) Del control interno**

14. Cuenta con Licencia de Funcionamiento

- a) Si
- b) No

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

- a) Si
- b) No

16. Cuenta con Reglamento interno de trabajo

- a) Si
- b) No

17. Emite comprobantes de pago

- a) Si
- b) No

18. Qué tipo de comprobantes de pago entrega

- a) Factura
- b) Boletas
- c) Facturas y boletas

#### **D) Del control de Caja**

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

b) No

### **E) Del Control de las compras**

29. Lleva un control de las compras

- a) Si
- b) No

30. Cómo paga sus compras

- a) Contado
- b) Crédito

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

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

### **F) Del control de inventarios**

32. Lleva un control de sus existencias

- a) Si
- b) No

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

- a) Si
- b) No

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

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

35. Qué sistema de registro de existencias utiliza

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

### **G) Control de las Ventas**

36. Las ventas se realizan al contado

- a) Si
- b) No

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

- a) Entre 10% a 20%
- b) Más del 20%

## **H) Del control de Personal**

38. Cuál es el procedimiento para contratar personal

- a) Convocatoria
- b) Recomendación

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

- a) Si
- b) No

40. Qué tipo de capacitación ha recibido el personal

- a) Gastronomía
- b) Ayudante de cocina
- c) Auxiliar de caja
- d) Servicio al cliente
- e) Mozo
- f) Mantenimiento y Limpieza
- g) Primeros auxilios

41. Existe segregación de funciones entre el personal

- α) Si
- β) No

42. Se evalúa al personal frecuentemente

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

43. Con qué frecuencia se supervisan las funciones del personal

- a) Diario
- b) Semanal
- c) Quincenal
- d) Mensual

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

- α) Si
- β) No
- χ) A veces

45. Los trabajadores se encuentra registrado en el Ministerio de Trabajo (MTPE)

- a) Si
- b) No

c) Algunos

46. Cuál es el medio de pago de Remuneraciones

- a) En Efectivo
- b) Depósito en cuenta
- c) Otros...

47. Con que frecuencia se pagan las Remuneraciones

- a) Diario
- b) Semanal
- c) Quincenal
- d) Mensual

48. Los trabajadores gozan de los beneficios sociales de Ley

- a) Si
- b) No
- c) Algunos

#### **I) Control de Salubridad**

49. Cuenta con carnet de salubridad

- a) Si
- b) No

50. Qué medidas de salubridad se aplica en el negocio

- a) Calidad de los alimentos,
- b) Frescura de los insumos,
- c) Inocuidad en la preparación,
- d) Higiene en los utensilios,
- e) Uso de uniformes de trabajo

#### **J) De la calidad del servicio**

51. Cuenta con Libro de Reclamaciones

- a) Si
- a) No

52. Ha sido denunciado a INDECOPI en alguna oportunidad

- a) Si
- b) No

#### **K) De la Seguridad industrial**

53. Cuenta con certificado de Defensa Civil

- a) Si
- b) No

54. Implementa medidas de seguridad en el negocio

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

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

- a) Alarmas contra incendios
- b) Silbatos
- c) Señaléticas
- d) Señal de Aforo
- e) Extintores

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

- a) Pisos secos y antideslizantes
- b) Calzado adherente
- c) Cocinas ventiladas
- d) Puertas de emergencia
- e) Extintores
- f) Uso de elementos de protección (guantes,gorra, delantal)

#### **L) Del control de activos**

57. Se realizan conteos físicos en salvaguarda de los activos

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca

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

- a) Diario
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) Semestral
- e) Anual

#### **M) Del control contable y tributario**

59. Recibe asesoría contable y tributaria

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

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

- a)Siempre
- b)Casi siempre
- c)Nunca

61. Se declara y paga tributos oportunamente

- a)Siempre

- b) Casi siempre
- c) Nunca

62. Ha sido clausurado por SUNAT en alguna oportunidad

- a) Si
- b) No

#### **IV. DEL IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DE LOS RESTAURANTES DEL DISTRITO DE SECHURA.**

63. Los procedimientos de control interno fueron eficientes para salvaguardar los activos de la empresa?

- a) Si
- b) No

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

- a) Si
- b) No

65. Los procedimientos de control de inventarios aseguraron gastos innecesarios?

- a) Si
- b) No

66. Los procedimientos de control de personal coadyuvaron al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

- a) Si
- b) No

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

- a) Si
- b) No

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

- a) Si
- b) No

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

- a) Si
- b) No

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

- a) Si
- b) No

**Gracias por su apoyo a la investigación**



**Anexo 2**

**CRONOGRAMA GANTT**

**I.- ACTIVIDADES**

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

**II.- PRESUPUESTO**

**BIENES**

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	45.00
Laptop	1	Unidad	1,600.00
<b>TOTAL S/.</b>			<b>1,645.00</b>

**SERVICIOS**

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	
			Unitario	Total
Internet	100	Horas	1.00	100.00
Movilidad	35	Pasajes	5.00	175.00
Impresiones	150	Unidad	0.20	30.00
Grabación de CD	1	Unidad		10.00
Empastado	1	Unidad		25.00
Taller de titulación	1			1,800.00
<b>TOTAL S/.</b>				<b>2,140.00</b>

### III.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO

<b>RUBRO</b>	<b>IMPORTE</b>
Bienes	<b>1,645.00</b>
Servicios	<b>2,140.00</b>
<b>TOTAL S/.</b>	<b>3,785.00</b>

### IV. FINANCIAMIENTO

Tesis totalmente autofinanciado por el alumno investigador.