

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



**DISEÑO DE POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO
DE ALMACENAJE PARA REDUCIR LAS PÉRDIDAS
RELACIONADAS CON LAS EXISTENCIAS DEL RESTAURANT MI
TÍA S.R.L**

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

AUTORES

**RAQUEL MENDOZA RIMARACHIN
KEYLA JAQUELINE VERA APONTE**

ASESOR

MARIBEL CARRANZA TORRES
<https://orcid.org/0000-0002-5120-4295>

Chiclayo, 2019

**DISEÑO DE POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO EN EL
PROCESO DE ALMACENAJE PARA REDUCIR LAS
PÉRDIDAS RELACIONADAS CON LAS EXISTENCIAS DEL
RESTAURANT MI TÍA S.R.L**

PRESENTADA POR:

**RAQUEL MENDOZA RIMARACHIN
KEYLA JAQUELINE VERA APONTE**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR:

Leoncio Oliva Pasapera
PRESIDENTE

Rosita C. Campos Díaz
SECRETARIO

Maribel Carranza Torres
ASESOR

Dedicatoria

A Dios por su infinito amor y permitirme haber llegado hasta aquí. A mi madre por su amor, paciencia y apoyo incondicional, a mi padre por su confianza y consejos.

A nuestro asesor por guiarnos en el desarrollo de la tesis.

Raquel Mendoza Rimarachin

Dedico este proyecto de investigación a Dios y a mis padres. A Dios por regalarnos la vida y haberme permitido llegar hasta este punto para lograr mis objetivos, a nuestros padres por ser quienes se encuentran a nuestro lado en todos los momentos, brindándonos el apoyo incondicional.

A nuestra docente, por guiarnos durante el desarrollo del proyecto llegando así al resultado del ejercicio.

Keyla Jaqueline Vera Aponte

Agradecimientos

Expresamos nuestro agradecimiento a todas las personas que estuvieron involucradas con dedicación y su apoyo brindado para la investigación de este trabajo principalmente a nuestros padres, por el respeto a mis sugerencias e ideas, por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas.

A nuestra docente gracias por la confianza ofrecida, apoyo personal y humano, su amabilidad para facilitarme su tiempo y sus ideas.

También agradecer a la Empresa RESTAURANT MI TÍA S.R.L, a su administradora y a la persona encargada del área de almacén, por su colaboración en la información de datos necesarios.

Los autores

Resumen

La presente investigación titulada “Diseño de políticas de control interno en el proceso de almacenaje para reducir las pérdidas relacionadas con las existencias del Restaurant Mi Tía S.R.L.”, tuvo como objetivo principal diseñar políticas de control interno en el proceso de almacenaje para reducir las pérdidas relacionadas con las existencias del Restaurant Mi Tía S.R.L., la metodología tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de nivel descriptivo propositivo. La muestra estuvo conformada por el acervo documentario de las pérdidas por desmedro y sustracción de existencias, el administrador y la persona encargada del área de almacén del restaurant Mi Tía S.R.L., las técnicas de recolección de datos fueron: el análisis documental, la observación y la entrevista. De acuerdo a los resultados obtenidos se diseñaron políticas de control interno en el proceso de almacenaje que contribuyan a reducir las pérdidas relacionadas con las existencias del Restaurant Mi Tía S.R.L.

Palabras clave: Políticas de control, control interno, almacén y existencias.

Abstract

This research entitled “Design of internal control policies in the storage process to reduce losses related to the stocks of the Restaurant Mi Tía SRL”, had as main objective to design internal control policies in the storage process to reduce The losses related to the stocks of Restaurant Mi Tía SRL, the methodology had a quantitative approach, with a non-experimental design and a descriptive level of purpose. The sample consisted of the documentary collection of losses due to excess and subtraction of stocks, the administrator and the person in charge of the storage area of the restaurant Mi Tía SRL, the data collection techniques were: the documentary analysis, the observation and the interview According to the results obtained, internal control policies were designed in the storage process so that in a future time they can reduce the losses related to the stocks of the Restaurant Mi Tía S.R.L.

Keywords: Control policies, internal control, warehouse and stocks.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimientos.....	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. Introducción	10
II. Marco teórico	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.2. Bases teórico científicas	17
III. Metodología	28
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	28
3.1.1 Tipo de investigación	28
3.1.2 Nivel de investigación	28
3.2. Diseño de investigación.....	29
3.3. Población, muestra y muestreo	29
3.3.1 Población.....	29
3.3.2 Muestra.....	29
3.3.3 Muestreo.....	30
3.4. Criterios de selección.....	30
3.4.1 Criterio de inclusión	30
3.4.2 Criterio de exclusión	30
3.5. Operacionalización de variables	31
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.6.1 Técnicas de recolección de datos	32
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos.....	32
3.7. Procedimientos	33
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	34
3.9. Matriz de consistencia	35
3.10. Consideraciones éticas	36
IV. Resultados y discusión	37
V. Propuesta	56
VI. Conclusiones	70
VII. Recomendaciones.....	71
VIII. Lista de Referencia	72
IX. Anexos.....	75

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables	31
Tabla 2. Matriz de consistencia.....	35
Tabla 3. Tipo de existencias	37
Tabla 4. Compra de existencias del período 2018.....	37
Tabla 5. Clasificación de los principales productos	38
Tabla 6. Pérdida de productos por desmedro	39
Tabla 7. Proporcionalidad de pérdidas por desmedro del período 2018	40
Tabla 8. Pérdida de productos por sustracción.....	40
Tabla 9. Proporcionalidad de pérdidas por desmedro del período 2018	41
Tabla 10. Proceso de almacenamiento	45
Tabla 11. Ponderación.....	46
Tabla 12. Porcentaje del nivel de confianza	47
Tabla 13. Porcentaje del nivel de riesgo.....	47
Tabla 14. Fórmulas.....	47
Tabla 15. Resultados de la ficha de control aplicada en el área de almacén.....	48
Tabla 16. Cuadro resumen de evaluación al proceso de almacén	49
Tabla 17. Ingresos y costos en los últimos 5 años.....	58

Índice de Figuras

Figura 1. Proceso actual de compra y almacén de productos.....	42
Figura 2. Recepción de productos	43
Figura 3. Almacenamiento de productos.....	44
Figura 4. Ambiente de control	49
Figura 5. Evaluación de riesgos	50
Figura 6. Actividades de control	50
Figura 7. Información y comunicación	51
Figura 8. Monitoreo	52
Figura 9. Propuesta de políticas de control interno para el manejo de existencias	53
Figura 10. Localización de la empresa y almacén	57
Figura 11. Estructura organizacional actual.....	58
Figura 12. Estructura organizacional	63
Figura 13. Proceso de compra	64
Figura 14. Proceso de recepción	66
Figura 15. Proceso de almacén.....	68

I. Introducción

A nivel universal, tanto pequeñas como medianas empresas muestran debilidades respecto a su estructura, por la escasez de herramientas para la implementación de estrategias que apoyen a la gestión para el surgimiento de la organización ya sea en un mediano o largo plazo, uno de los aspectos que les hace falta es la planificación de políticas, la cual es un limitante en la inserción al nivel mundial, lo que pone en duda la continuidad en el mercado local, así también como la exclusión de las líneas de crédito, además les es difícil realizar inversiones en equipos tecnológicos, la gestión de la organización en el ámbito administrativo, financiero y contable, además del área operativa que en su mayoría lo realizan de manera intuitiva, y no se hace el uso de la contabilidad para que se tomen las decisiones (Castañeda, 2014).

En la actualidad el manejo de los suministros es un tema de creciente relevancia en toda organización, dado que es crucial que se aplique un enfoque sistemático a la manipulación de información, insumos y servicios brindados por los proveedores, los cuales son ubicados en el área de almacén para posteriormente llegar hasta el consumidor principal. Este sistema se focaliza en las actividades que realiza con frecuencia la organización para satisfacer a sus clientes, la cual tiene que estar acorde a las acciones que se realicen en gerencia, puesto que es ahí donde se direccionan los procesos de pedidos, inventarios y sistemas de información (Carro & González, 2013).

En el Perú, gran cantidad de las empresas que recién están formalizando, no poseen un control interno, dado que éstas se caracterizan por ser empresas familiares, y no se dispone de personas profesionales que dirijan la manera en que debe llevarse a cabo el control interno dentro de ellas, pues los familiares lo realizan de forma empírica, debido a que no han definido una idea establecida del manejo de la organización, así también, como poseen confianza de representar a su familia, no prestan interés al control interno y de esta manera ya sea intencionalmente o no, pueden caer en pérdidas o fraudes. Entre uno de los factores relevantes que afectan negativamente a estas pequeñas y medianas empresas, es que no han creado un manual que contengan los procedimientos y políticas para el conocimiento de los encargados de direccionar la empresa (Flores & Ibarra, 2015, citado por Obispo & Gonzales, 2015).

A nivel local, el restaurante Mi Tía S.R.L., es un organización familiar la cual ha adquirido 25 años de experiencia en el mercado de Chiclayo, en los últimos cinco años se ha observado un crecimiento en el volumen de las ventas de esta empresa, sin embargo, al mismo tiempo, se ha detectado el incremento de los costos y los gastos, debido a que en esta organización, los administrativos no se han preocupado por implementar un sistema que les

permita registrar las compras de los productos e insumos que se tienen en el área de almacén, lo cual trae como consecuencia un descontrol de aquellos requerimientos para la preparación de los alimentos, y productos, además de dar paso al robo, desmedros y desperdicios. De continuar con esta problemática, se puede puntualizar que en un tiempo futuro la empresa tendrá un impacto negativo sobre las utilidades, no solo perjudicando sus finanzas, sino también el crecimiento de su negocio a nivel regional.

Es por ello que la presente investigación tuvo como formulación de problema: ¿De qué manera contar con políticas de control interno en el proceso de almacén reduce pérdidas relacionadas con las existencias del Restaurant Mi Tía S.R.L.?, el objetivo principal fue: Diseñar políticas de control interno en el proceso de almacenaje para reducir las pérdidas relacionadas con las existencias del Restaurant Mi Tía S.R.L., seguidas de los objetivos específicos; describir el tipo de existencias que maneja el Restaurant Mi Tía S.R.L., determinar los riesgos por desmedro y sustracción de existencias del Restaurant Mi Tía S.R.L., evaluar el control que se realiza en el proceso de almacén del Restaurant Mi Tía S.R.L. y establecer la propuesta de políticas de control interno para el manejo de las existencias en el Restaurant Mi Tía S.R.L.

Esta investigación se justificó de manera teórica dado que se ha empleado información confiable de autores reconocidos para la medición y operacionalización de cada una de las variables; para la variable Políticas de control interno del autor Santillana (2015), así también para la variable Reducción de pérdidas con el autor Mantilla (2015), quienes brindaron aporte teórico. Además, se justificó de manera práctica ya que esta investigación llega a beneficiar al Restaurant Mi Tía S.R.L., dado que evidenciará las posibles políticas de control interno de acuerdo a las necesidades que tiene la empresa, para que exista una mejora, y se pueda reducir las pérdidas en las existencias, orientando así a las personas responsables del área administrativa a ceñirse a estas políticas. Por otro lado, se justificó de forma metodológica dado que, se elaboraron instrumentos de acuerdo a las variables de este estudio, así como también se llegó a generar resultados de acuerdo a las debilidades encontradas en la empresa y posteriormente se elaboraron las políticas de control interno, asimismo, el estudio sirve como antecedente para futuras investigaciones con similar problemática y objeto de estudio.

Para el mejor entendimiento del contenido de la presente investigación fue conveniente realizarlo según la siguiente estructura:

En el primer capítulo se puede evidenciar la introducción, donde se expuso el planteamiento del problema, la formulación del problema y la justificación.

En el segundo capítulo, se desarrolla, la revisión de la literatura, la cual contiene los antecedentes en los niveles internacional, nacional y local que de alguna manera posee un grado de similitud en la problemática presentada, así como la exploración de las bases teóricas quienes tienen sustento científico en el estudio.

En el tercer capítulo se llegó a plantear la metodología presentada en la investigación, evidenciando que posee un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo propositivo, la operacionalización, las técnicas de recolección de datos, el plan de procesamiento de los datos, la matriz de consistencia y las consideraciones éticas.

En el cuarto capítulo se encuentran los resultados de acuerdo a cada objetivo y el análisis de los mismos.

En el quinto capítulo de la presente investigación se evidencia el desarrollo de la propuesta de mejora representado como objetivo general.

En el sexto capítulo se plantean las conclusiones del estudio.

En el séptimo capítulo se describen las recomendaciones.

En el octavo capítulo se encuentran las referencias bibliográficas.

En el noveno capítulo los anexos de la investigación.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Nivel internacional

Bravo, Morales & Guerrero (2017), en su investigación titulada “Análisis del control interno del inventario del restaurant de la UNAC”, tuvo como objetivo principal analizar cómo se encuentra el control del inventario del restaurant de la Universidad mencionada, con el fin de evidenciar las recomendaciones que aporten al proceso. La metodología de este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental con un nivel descriptivo propositivo, la muestra estuvo conformada por el administrador y contador del restaurant, las técnicas de recolección de datos fueron la entrevista y el análisis documental.

La principal conclusión de este estudio fue que, no existe un manual que contengan los procedimientos con el que se pueda realizar el inventario, algunas medidas de medición no están establecidas en el informe y en continuas ocasiones se realizan rotación de personal, generando retrasos en los procesos, de acuerdo a ello, el autor recomendó que, el gerente general elabore políticas concernientes al proceso de administración de los inventarios.

Comentario:

Este estudio servirá como aporte a la investigación dado que presenta una semejante problemática lo que permitirá que de alguna manera se pueda tomar en cuenta algunas recomendaciones para la mejora en el control de existencia.

Marcalla (2014), en su investigación titulada “Elaboración de un manual de procesos y procedimientos para la logística de adquisición, almacenamiento y control de alimentos y bebidas en el área de compras y bodegas del Quito Tennis y Golf Club”, tuvo como objetivo fundamental crear un libro que contenga los procesos para la logística relacionado a la adquisición, así como el almacenamiento y control de alimentos y bebidas en la bodega mencionada. La metodología de esta investigación, presentó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un nivel descriptivo propositivo, la muestra estuvo conformada por el coordinador de las compras y los trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de información.

La principal conclusión de este estudio fue, el manual donde se registran las operaciones no se encuentra actualizado, debido a que tiene una estructura simple y antigua, además las

personas que trabajan ahí no tienen herramientas que les ayude a conocer mejor los procesos en cada una de las áreas, porque carecen de conocimiento sobre sus funciones específicas, por lo tanto, el autor recomendó que, se aplique el manual propuesta en el área de logística, que les permita orientar y ejecutar actividades de forma adecuada y donde se eviten errores en sus funciones.

Comentario:

El presente estudio presenta como una posible solución para la mejora del área de almacén la elaboración de un manual que contenga las operaciones de la organización y al mismo tiempo se respeten las funciones que se encuentran estipuladas para cada representante de la empresa.

Nivel nacional

Alfaro (2017), en su investigación titulada “Implementación de un control de inventarios para reducir los costos de insumos de la pollería Brasas Peruanas S.A.C., Trujillo – 2017”, tuvo como objetivo principal determinar la medida en que la implementación del control interno en el área de almacén aportará en el reducir los costos de insumos en una pollería. La metodología de esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño pre experimental, el nivel fue descriptivo propositivo, la muestra estuvo conformada por el acervo documentario del área de almacén, y como unidad de análisis se tuvo al encargado de esta área, las técnicas de recolección de datos, fue el análisis documental, la observación y una entrevista.

La principal conclusión de este estudio fue que, por medio de la implementación del control de inventarios, se puede llegar a reducir los costos de insumos, que por medio de una comparación entre los meses de Julio a octubre del 2017, se pudo reducir hasta en un 95% en los costos, lo que indica que, existe una falta de procedimientos, y de inventarios, que desordenan los insumos en el área de almacén. Por lo tanto, el autor recomendó que, se realice la implementación del control de inventarios, dado que se comprobó el éxito de su participación activa.

Comentario:

La presente investigación tuvo como principal motivación reducir los costos de insumos de la empresa, para ello recomendó que se emplee un extremo control de los inventarios, para que se realice una mejor participación de cada insumo.

Cubas & Solano (2019), en su investigación titulada “El control interno del almacén y su incidencia en la rentabilidad de las ventas del restaurant Tanuki, Miraflores 2018”, tuvo como objetivo principal determinar la manera en que el control interno del almacén, puede incidir en la rentabilidad económica y financiera de la empresa, la metodología de esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel descriptivo ex correlacional. La muestra estuvo conformada por 15 personas, la cuales son trabajadores de la empresa, la técnica de recopilación de información fue la observación.

Como principal conclusión se obtuvo que, no existe una persona que se encargue oficialmente del control interno, además tampoco se cuenta con algún encargado de la recepción de los productos, por otro lado, no existe una buena selección de proveedores que evalúen los presupuestos para la reducción de costos con la intención de evidenciar información importante para la toma de decisiones, de acuerdo a lo encontrado el autor recomendó que, se implemente un manual de control, que contenga la asignación de un encargado responsable, que se realice una capacitación y preparación continua, y se motive al personal.

Comentario:

En este estudio, se puede llegar a evidenciar que se brinda una mayor confianza a los trabajadores quienes tienen la facultad de brindar una mejor eficiencia en sus funciones como es prestar atención en el momento de la recepción de los insumos y garantizar su máxima producción.

Cruz (2017), en su investigación titulada “Administración logística y su relación con el control de existencias en la empresa Resto-Bar fundo Chololo E.I.R.L., en la ciudad de Tacna en el período 2016”, su principal objetivo fue realizar un análisis sobre si la administración tiene influencia en el control de existencias en el resto bar fundo mencionado, la metodología de esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un nivel descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por los trabajadores del resto bar siendo un total de 20 personas, a las cuales se les aplicó como técnica de recolección de datos una encuesta.

La principal conclusión de esta investigación fue que, el área contable y administrativa, no posee el nivel de existencias correcto para los requerimientos de forma oportuna, lo que tuvo como consecuencia que no se realice una buena planificación de los suministros, por lo tanto, no se logra satisfacer la demanda existente. Es por ello que, el autor recomendó que, se

implementen procedimientos que aporten y direccionen el nivel adecuado de stock para que se atiendan los requerimientos de forma adecuada y en el tiempo requerido.

Comentario:

El estudio de alguna manera tendrá el aporte en cuanto a la recomendación de una planificación en el orden y requerimientos que exige el área de producción para que se pueda satisfacer la demanda en la empresa.

Guzmán (2017), en su investigación “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso panificadora "Las Estrellas" Sociedad Anónima Cerrada de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana y propuesta de mejora año 2017”, el objetivo principal fue describir y establecer las principales características del control interno tanto de las pequeñas como de las medianas empresas, en especial de la panificadora “Las Estrellas”, para posteriormente realizar una propuesta de mejora, la metodología de este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un nivel descriptivo propositivo. La muestra estuvo conformada por 7 trabajadores, para la recopilación de información se aplicó una encuesta.

Los resultados de este estudio fueron que, en la actualidad el control interno en estas empresas es deficiente, por lo tanto, la mayoría necesita implementar este control interno para que se llegue a mejorar el sistema de información que emplean en el área de operaciones. Además, el autor recomendó que, se implemente una mejora del control interno, el cual contenga las funciones de cada área, la información para que el área de gerencia pueda optar por las mejores decisiones, así también, que consideren un manual de las funciones.

Comentario:

De acuerdo al aporte de este estudio, se evidencia que es necesario que las empresas que presentan esta problemática puedan preocuparse por implementar el control interno mediante sistemas de información que faciliten este proceso.

Nivel local

Rodriguez & Vásquez (2016), en su tesis titulada “Propuesta del diseño de un sistema de control interno para obtener la eficiencia en el proceso productivo y mejorar el costo beneficio de la empresa dulce pastelería EIRL en el periodo 2015-2016”, presentó su principal finalidad

elaborar un sistema de control interno con la finalidad de presentar mejores resultados en la eficiencia en el proceso productivo de la pastelería mencionada anteriormente. La metodología de este estudio, fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un nivel descriptivo propositivo, las técnicas de recolección de datos fueron la entrevista, observación y la revisión de documentos, estas técnicas fueron aplicadas al gerente, contador y jefe de producción de la empresa.

La principal conclusión en la investigación fue que un sistema el cual, inicie con una evaluación de todos los procesos que se realizan en el área de producción y área de almacén, son fundamentales, puesto que, tendrán una visión más amplia de riesgo de fraudes, se evitarán los robos, inclusive aquellos costos excesivos, siempre y cuando se esté observando una mala gestión de las existencias acorde al giro del negocio y su principal actividad. Una de las problemáticas que más afectaron a la empresa de acuerdo al autor, fue que los encargados del área de producción no consideran los sobrantes de insumos en la empresa. Es por ello, que recomendó que, se implemente el sistema propuesto en su estudio, basado en políticas y procedimientos adecuados, llegando así a promover el crecimiento de la empresa y el óptimo funcionamiento de los procesos, con el que se incrementen los beneficios de la misma.

Comentario:

En este estudio se puede rescatar como aporte que, una adecuada gestión en el área de almacén pondrá como protección la identificación de riesgos sobre la calidad de los productos, además el autor recomendó realizar un manual que contenga los procedimientos y funciones del área de almacén.

2.2. Bases teórico científicas

Diseño de políticas de control interno

El diseño de políticas de control interno radica principalmente en el desarrollo de normas y conductas, que van de la mano para los cambios de los sistemas de producción en una empresa (Santillana, 2015).

Asimismo, el diseño de políticas de control interno, está determinado como un proceso ejecutado por los directores, la administración y otro personal de la entidad, esta actividad de control interno es, por lo tanto la actividad más importante y clave, en una perspectiva

estratégica, una de las ventajas de esta actividad del sistema de control interno es eliminar la subjetividad de aplicar los controles que le parecen a cada quien, sin tener en cuenta ni los objetivos ni las interrelaciones (Santillana, 2015).

En particular, para una organización el diseño de control interno consiste en ajustar el criterio de control seleccionado a las necesidades en características particulares de dicha organización y diseñado para promocionar seguridad razonable con miras a consecución de los objetivos en las siguientes categorías (Santillana, 2015):

Efectividad y eficiencia de las operaciones.

Confiabilidad en la información financiera.

Cumplimiento de las leyes y procedimientos aplicables.

Establece medidas para corregir las actividades de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.

Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos.

Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones para que no vuelvan a presentarse en el futuro.

Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.

Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación.

Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.

Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa (Santillana, 2015).

De acuerdo a Santillana (2015), afirma que la palabra control:

“Está referida al método contrarotulus, utilizadas por aquellos contadores que desean revisar cuentas por medio de un doble registro, con la intención de

instaurar cualquier medida que tome una dirección general, el cual alcance los objetivos de la empresa” (p.48).

El control está definido como la acción de supervisar, evidenciar la existencia de algo y fiscalizar lo que se realiza en el momento en que una determinada situación relacionada con funciones o estándares establecidos por medio de ello, se puede garantizar el cumplimiento del cronograma de actividades, por esta razón se hace la más adecuada distribución de los recursos que se tengan (Santillana, 2015).

Entre las teorías que están siendo más discutidas en la actualidad, se encuentran tanto la teoría del riesgo como de control, ya que abarcan temas administrativos, que involucran la investigación (Santillana, 2015).

2.2.1 Políticas de control interno

Las políticas de control interno son aquellas normas que son integradas de manera coherente y sistemática para generar conocimiento de aquellas funciones que son necesarias cumplir para el correcto procedimiento de un área en específico de una empresa (Santillana, 2015).

De acuerdo a Plasencia (2010), el control interno se rige sobre un plan de organización de todas las formas de coordinación conjuntamente ordenadas en una empresa con la intención de garantizar el bienestar de sus activos, supervisar la corrección y la confianza de sus datos contables, incentivando el buen manejo de las operaciones y que todo se adecúe a las políticas determinadas por el área de gerencia. El sistema de control interno va más allá de los temas que están relacionados con las funciones de las áreas contables y administrativas.

Por otro lado, respecto al tema contable, el control interno tiene como fin garantizar que la información del rubro financiero sea real y sus datos sean confiables, así también como la eficiencia que se realiza en todo el proceso de cumplimiento de las operaciones, asimismo, concerniente a la parte normativa, esta busca que las leyes y normas sean aplicadas conforme a su regulación (Granda, 2011).

Componentes del Control Interno

Ambiente de control

Estupiñán (2014), afirmó que el ambiente de control está determinado por aquella fase en la que se elaboran las políticas y se establecen los procedimientos que llegan a encaminar el crecimiento de la organización.

Por su parte, Lara (2013) citada por Estupiñán (2014) señaló que el ambiente de control se centra en los principios éticos existentes en la organización, y el compromiso que se expone frente a ello.

Committee Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), señaló que esta dimensión se encuentra relacionada por todas las normas, procesos y la estructuración que abarca la base para que se realice en fin el control interno. Por consiguiente, el ambiente de control está constituida por la ética, la integridad, la responsabilidad y otros parámetros que son necesarios para ser parte del personal competente que se necesita en una empresa u organización. Por ello, los principios que son necesarios para el ambiente de control interno son:

Evidencia de asumir un compromiso con integridad y principios éticos.

Vigilar las responsabilidades de cada personal.

Establecer una autoridad, una estructura empresarial adecuada y las responsabilidades de cada área.

Asignación de todas las responsabilidades.

Evidencia de un compromiso por formar a un personal competente (Santillana, 2015).

Evaluación de riesgos

Concerniente a lo establecido en el resumen ejecutivo COSO 2013, afirmó que el riesgo es la probabilidad que exista una situación que afecte de forma negativa y directa al cumplimiento de los objetivos. Por el contrario, una evaluación de riesgos, enfrenta un procedimiento bastante dinámico, que de alguna manera permite que se identifiquen los riesgos en el menor tiempo posible, para que se puedan evaluar de acuerdo a los niveles de tolerancia, con el que se llegue a gestionar acciones determinadas hacia ellos. Por lo tanto, es de suma relevancia que estos objetivos se encuentren determinados de forma clara.

De acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría N° 6 (NIA 6) “Evaluación de Riesgos y Control Interno”, señala que este proceso desde el punto de vista contable, tiene como principal función evaluar todo el sistema contable, entre sus principales funciones es evidenciar que se realice con normalidad y eficiencia, con la intención que se llegue a prevenir y diferenciar los posibles riesgos de suma relevancia. Entre los principios de la evaluación de riesgos, se tiene los siguientes:

Establecer de manera específica los objetivos de la organización.

Identificar y analizar los posibles riesgos que pueden ocurrir durante el cumplimiento de los objetivos.

Evaluar los posibles riesgos de fraude.

Identificar y analizar los cambios que son de máxima relevancia (Santillana, 2015).

Actividades de control

Según la contraloría (2013), tomando como base al resumen ejecutivo del COSO (2013), afirma que las acciones de control se encuentran destacadas por los procesos y políticas que permiten que sea posible realizar las instrucciones evidenciadas por una dirección con el fin de minimizar los riesgos que ponen en peligro los objetivos que desea lograr la organización. Además, es importante reconocer que las actividades de control suelen ser aplicadas a todas las unidades de una empresa. Los principios pertenecientes a esta dimensión son los siguientes:

En el primer principio se encuentra la elección y el desarrollo aquellas actividades de control.

Elegir y desarrollar los controles generales para que se implemente la tecnología.

Diferenciar las actividades de control por medio de políticas, donde se seleccionen y desarrollen los controles de manera general para los procesos.

Información y comunicación

Santillana (2015) respecto a la información y comunicación como cuarta dimensión del control interno, afirma que estos procesos son los que encaminan al resto de componentes, los cuales son aquellos que identifican la información relevante, siendo aquella que debe ser comunicada a la empresa, así como también, los principios fundamentales de aquel componente como requisito de información, registro y verificación del flujo de administración.

La NIA 6, señala que la comunicación en la administración debe presentar por escrito, dado que siempre es importante mantener sustentos documentados acerca de la realización de los trabajos. No obstante, cuando la persona encargada de realizar la auditoría considera que la comunicación, puede realizarse de manera oral y siempre que los hallazgos no sean de bastante importancia, deben ser considerados en documentos del trabajo, pero no siempre deben ser incluidos en el informe que es dirigido hacia administración. Entre los principios de información y comunicación se tienen los siguientes:

El empleo de información importante.

La comunicación interna y externa (Santillana, 2015).

Supervisión y monitoreo

COSO (2013), refiere a la supervisión y monitoreo, como el componente final del COSO, pues es aquel que tiene como principal función realizar una inspección de todos los componentes ya mencionados anteriormente, así también como los criterios que se han desarrollado de acuerdo a lo esperado, de modo que, se encuentren presentes y funciones de forma adecuada.

Según el COSO (2013), refiere que hay dos tipos de supervisiones:

Continuas: El tipo de supervisión continua, se refiere a aquellas que se encuentran integradas en los procesos del negocio y que de alguna forma las unidades de la organización, rescaten información oportuna.

Independientes: Este segundo tipo de supervisión, se realizan de manera periódica, y en su mayoría depende de lo que en realidad se debe conseguir en las evaluaciones encargadas en la dirección. Entre los principios fundamentales para esta supervisión son:

Las evaluaciones se realizan de manera individual.

Existen evaluaciones de comunicación y deficiencias.

De acuerdo con Bustos & Chacón (2012), afirmaron que al grupo de bienes que las organizaciones necesitan para poder satisfacer la demanda de aquellos productos que ofertan, desde la visión del área de contabilidad, los inventarios se encuentran considerados como los

activos circulantes de máxima relevancia y de alguna manera son aquellos que afectan de manera directa a la rentabilidad de la organización.

Zapata (2014), puntualiza acerca de los inventarios como el volumen del material que se encuentra disponible en el área de almacén, entre ellos: los insumos, los productos elaborados o semi elaborados. En el momento en que la demanda supera el volumen disponible, y de alguna forma los tiempos de aprovisionamiento no llegan a cubrir el déficit, lo cual también puede ser llamado inventario agotado, de modo que, es el artículo que de alguna manera se tiene en inventario pero que no se encuentra disponible para lograr satisfacer la demanda en el momento oportuno, caso contrario que sucede cuando existe inventario en exceso o sobre stock.

Adquisición de existencias

Las existencias se encuentran dentro de los activos corrientes, estos son obtenidos con el fin de ser vendidos, del mismo modo, también forman parte de ello los materiales o suministros quienes son consumidos en el proceso de producción, para finalmente convertirse en bienes y productos para ser almacenados y otros para ser comprados.

Tipo: Es el primer filtro que se realiza al momento de adquirir existencias en la empresa, con el fin de clasificar, de acuerdo a la conveniencia del almacén.

Calidad: Se realiza la observación de cada uno de los productos, garantizando la calidad de los mismos, para llegar a firmar la recepción en su totalidad dando conformidad al bienestar de los productos adquiridos.

Control de recepción de las existencias

En esta etapa se inspecciona cuantitativa y cualitativamente todas las existencias y los productos que son recibidos en el área de almacén, con el fin de llegar a determinar si se están cumpliendo con las condiciones negociadas, y de alguna manera llegar a distribuirlos en su almacenamiento y en todos los procesos que lo necesiten (Correa, Gómez, & Cano, 2010).

Manipulación: Se debe garantizar que los productos no se encuentren alterados, además de supervisar que la cantidad recibida se encuentre dentro del rango exigido en el almacén.

Características: En este proceso se opta por dar la conformidad a las características que debe poseer cada producto de acuerdo al bienestar exigido en la empresa u organización.

En este procedimiento se verifica que los productos se encuentren ubicados en las posiciones correctas de almacenamiento, garantizando la seguridad y calidad de los mismos (Correa, Gómez, & Cano, 2010).

Ubicación: Dentro de la empresa el almacén, se considera la categorización ABC, la cual prioriza las posiciones y productos por nivel de rotación.

Custodia: Además, para la custodia de todos los productos se debe almacenar el producto en el área de reserva o recuperación rápida, así también, como guardar físicamente los productos hasta que sea demandado por el cliente o forme parte de la producción.

Control de despacho

Consiste en la inspección de que se realice correctamente la elaboración y organización de los pedidos que buscan satisfacer las necesidades de la demanda, abarca además el ordenamiento de los productos, colocándolos en un lugar donde se note que se encuentran disponibles para su uso, y la creación de políticas sobre diseño y esparcimiento de la zona en que se ponen a disposición los pedidos, de acuerdo a las características de cada cliente (Correa, Gómez, & Cano, 2010).

Clasificación: En este proceso se encarga de revisar, empacar y cargar todos los productos para que sean despachados a los clientes, tomando en cuenta que debe realizarse conforme a lo registrado en el control de inventarios.

Control documentario: En este proceso se encarga de realizar los documentos de despacho, incluyendo facturas, lista de chequeo, entre otros.

2.2.2 Reducción de pérdidas de existencias

Santillana (2015), puntualiza sobre la reducción de las pérdidas como el objetivo principal del control interno, involucrando a su vez aquellos componentes, que permiten el buen funcionamiento de cada uno de los procedimientos en el área de almacén.

Existencias

De acuerdo a Flamarique (2018), las existencias son reconocidas en el balance a partir que la empresa posea los riesgos y ventajas a la propiedad de éstas. Su valoración inicial, se empieza con el costo derivado por su requerimiento y transformación, además como aquellos diversos en que se recurre hasta que obtengan la condición actual y además dé lugar a su ubicación.

Tipos de existencias:

Los tipos de existencias son aquellos que van de la mano con la dedicación de la empresa, puede que ésta se dedique netamente a la fabricación de productos, o de otra manera, compre productos ya hechos y los vuelva a vender. Para el primer caso se tienen los siguientes tipos de existencias (Flamarique, 2018):

Materias primas: Las materias primas son aquellas existencias que se encuentran en una etapa previa al inicio del proceso de producción (Flamarique, 2018).

Productos semiterminados: En segundo lugar, se tiene a los productos que son considerados existencias que son generadas después de la primera etapa de fabricación, con la diferencia que aún no se encuentran acabados (Flamarique, 2018).

Productos terminados: Aquí se encuentran las existencias consideradas como aquellas que ya están generadas al momento en que ya se ha terminado el proceso de fabricación (Flamarique, 2018).

Riesgos de control

Santillana (2015), afirmó que “El riesgo no es más que la probabilidad, o el impacto de que un evento adverso pueda impedir el cumplimiento de los objetivos de la empresa” (p. 8)

El riesgo presenta diversos tipos que por su naturaleza pueden ser:

- Riesgo inherente
- Riesgo de control
- Riesgo previsible
- Riesgo residual

El riesgo de control representa a los errores que puedan existir para una determinada, actividad o proceso, o un rubro de los estados financieros, que no puedan ser prevenidos o detectados oportunamente por el sistema de control en vigor. Esto ocurre debido a que por más que se encuentre bien diseñado un sistema de control interno este, no es capaz de eliminar los riesgos, sino que sólo se puede reducir éste (Santillana, 2015).

Objetivos de administrar los riesgos

Santillana (2015), como objetivos de la administración de los riesgos se pudo identificar los siguientes:

Garantizar que se cumplan las funciones, relacionadas con los riesgos, establecidas por el área administrativa.

Establecer metodologías para el correcto análisis y la evaluación de los riesgos.

Generar formas, procesos que den lugar a una correcta administración de los riesgos.

Evidenciar los orígenes de información de acuerdo a medir la magnitud de riesgos.

Medir de forma metodológica la exposición a los riesgos.

Establecer los niveles de los riesgos.

Establecimiento de medidas sobre las variables que se vinculan al riesgo.

Informar las exposiciones frente a los riesgos.

Pérdidas por desmedro: Según lo señalado en el inciso en el inciso c), numeral 2 del artículo 21° del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta, señala que las pérdidas por desmedro, son aquellas existencias que de alguna manera no se podrán recuperar, lo que las vuelve inutilizables dado que ya perdieron el fin para el que se encontraban destinados. De acuerdo a ello, nace la preocupación sobre las clasificaciones de estas pérdidas, es por ello que se encontró que pueden ser: por deterioro, son productos obsoletos, ya venció su fecha de utilización. Es decir, se definirá como desmedro aquel producto que ya no servirá para el proceso de producción, no que simplemente desaparecerá, sino que su presencia no se tomará en cuenta para la producción de un producto o servicio, esto se observa o se evalúa en el momento en que se realiza un control de calidad.

Pérdidas por sustracción: De acuerdo a lo establecido en el artículo 37 de la Ley del impuesto a la renta, inciso d) el cual señala: “Aquellas pérdidas que se encuentran sufridas por

un caso casual en los productos, en la que tales pérdidas no son respaldadas por indemnizaciones y cada vez que se apruebe de manera judicial el hecho delictuoso o que garantice que no es de suma relevancia para ejercitar la acción que corresponde” (Mantilla, 2018).

Diagrama de flujo de procesos

De acuerdo con el UNIT (Instituto uruguayo de Normas Técnicas – 2009), afirmó que el diagrama de flujos, está definido como una manifestación por medio de una ilustración en el que se mencionan las acciones, que forman parte de un proceso señalado y que de alguna manera da paso a un orden de elementos en el que se tomen las decisiones, por medio de ello, las personas que pertenecen a una organización y consideran necesario que se les muestre este diagrama podrán hacer uso de él, para proceder a realizar un determinado proceso, con este documento se llegará a identificar cuáles son los procesos que no se están realizando de manera necesaria y se llegará a proponer mejoras.

Importancia del diagrama de flujo de procesos

Las personas que se encuentran laborando en una organización, conocen a simple vista cuáles son sus funciones, sin embargo, cuando se les controla muestran una actitud que no siempre es la más adecuada pues, se colocan en la posición de víctimas, puesto que se han observado oportunidades de mejora, el mismo que implica un mayor esfuerzo y evitar las pérdidas de tiempo, mejorando así la eficiencia en cada proceso productivo.

Uno de los factores por lo que se considera importante el diagrama de flujo de procesos es que aporta en una buena comunicación entre departamentos de una empresa, incrementa el esfuerzo de sus trabajadores, orienta de manera explícita y sin rodeos lo que se debe realizar. En fin, se determina como una herramienta útil que se ha sido empleada en la mayoría de organizaciones que se encuentran liderando en políticas de control, y de alguna manera han sabido orientar hasta sus empleados más recientes (Mantilla, 2018).

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

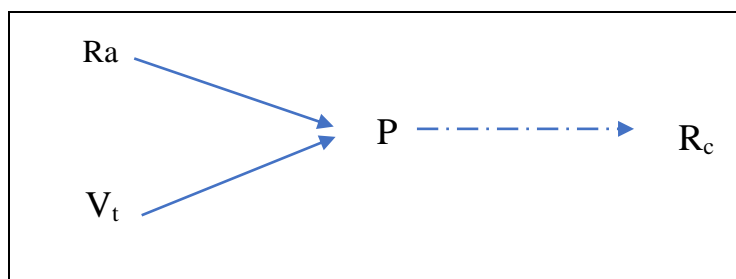
La presente investigación es de tipo aplicada, dado que según lo expuesto por Sánchez & Reyes (2015), señalaron que, “los estudios aplicados poseen como objetivo primordial conocer para hacer, al mismo tiempo pueda actuar, para posteriormente llegar a construir y mejorar, además le preocupa la inmediata aplicación del conocimiento” (p. 92). De acuerdo a ello, el presente estudio posee como finalidad en primer lugar obtener la información necesaria y realizar una propuesta de mejora para una futura aplicación de ella.

Asimismo, presenta un enfoque cuantitativo, de acuerdo a lo abordado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes lograron definir que aquellas investigaciones que conforman este enfoque, “son aquellas que se caracterizan por tener como finalidad agrupar los datos necesarios sobre una problemática, representando una valoración numérica” (p. 90), de acuerdo a lo descrito anteriormente el presente estudio tiene las características puntualizadas por los autores.

3.1.2 Nivel de investigación

En este estudio el nivel de investigación es descriptivo propositivo, según afirmó Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), esta investigación es aquella que tiene como propósito evidenciar o anotar peculiares características de individuos, agrupaciones o de alguna situación en específico (p. 40).

Se representa de la siguiente forma:



En donde:

Ra = Pérdidas relacionadas con las existencias del restaurante mi Tía S.R.L.

Vt = Teoría de las políticas de control interno en el proceso de almacenaje

P = Diseño de políticas de control interno

Rc = Reducción de las pérdidas relacionadas con las existencias del restaurant.

Finalmente, el estudio posee un corte transversal, ya que según lo abordado por Bernal (2015), es aquel que se realiza cuando la investigación se lleva a cabo durante un periodo de tiempo determinado. Por lo tanto, este estudio se acopla a aquella definición.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación de este estudio fue el no experimental, de acuerdo a lo mencionado por Palella y Martins (2012), quienes definieron a aquella investigación no experimental, como aquella que no se manipula de forma intencional los datos obtenidos, de modo que será presentada de acuerdo se encuentren en el contexto y tiempo estudiado, sin la necesidad de alterar el estado en el que se encontró.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según lo abordado por Supo (2018), la población, es el conjunto de elementos que poseen características semejantes o de datos (información) y guardan concordancia con las variables en estudio. Así también, de acuerdo a lo aportado por Tamayo (2012), señaló que la población, “es la cantidad total del fenómeno al que se le está haciendo un estudio, y de alguna manera incluye también las unidades de análisis que conforman dicho conjunto N de individuos o elementos que participan de una misma característica” (p.176). En este estudio la población, estuvo conformada por el acervo documentario del área de almacén, el contador, la administradora y el encargado de esta área en específico del restaurant Mi Tía S.R.L.

3.3.2 Muestra

Según lo define Carrasco (2018), “es una mínima fracción de la población” (p. 238). Asimismo, según Tamayo (2012), la muestra intencional se da en el momento en que el investigador elige elementos y unidades de población que de acuerdo a su juicio son los más representativos y son válidas cuando el objetivo de la investigación lo requiere. Para el presente estudio, la muestra fue censal, por lo tanto, se empleó la totalidad de la población.

3.3.3 Muestreo

De igual manera el muestreo fue intencional, ya que según lo menciona Sánchez y Reyes (2015), éste se llega a dar cuando el investigador puede elegir el más representativo de la población (p.148). Por ello, se tomó el acervo documental, y las personas encargadas del área de almacén en el restaurant Mi Tía S.R.L.

3.4. Criterios de selección

3.4.1 Criterio de inclusión

Estuvo conformado por el acervo documental (información del área de almacén), y la información que brindaron el encargado del área de almacén, el administrador y contador del restaurant Mi Tía S.R.L., cuya información en general pertenece al período 2018.

3.4.2 Criterio de exclusión

Se ha excluido la información que no sea pertinente a las áreas mencionadas en el párrafo anterior, de esta forma tampoco se tomará en cuenta a los trabajadores que no pertenezcan a dichas áreas.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1.
Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Políticas de control interno	Las políticas de control interno son normas y políticas elaboradas con la intención que se realicen las funciones de manera correcta y adecuada en una empresa Santillana (2015).	La variable Políticas de control interno será medida mediante un análisis documental, en base a las siguientes dimensiones adquisición de existencias, control de recepción de las existencias, control de almacén y control de despacho.	Adquisición de existencias	Tipo
			Control de recepción de las existencias	Calidad
Reducción de pérdidas de existencias	La reducción de pérdidas es el conjunto de acciones que se realizan de manera estratégica para utilizar las existencias de una empresa de forma eficiente Mantilla (2015).	La variable Reducción de pérdidas, será medida en base a una entrevista, la cual será elaborada de acuerdo a su dimensión Riesgos de control.	Control de almacén	Manipulación
			Control de despacho	Características
			Riesgos de control	Ubicación
				Custodia
				Clasificación
				Control documentario
				Pérdidas por desmedro
				Pérdidas por sustracción

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

De acuerdo a Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), las técnicas de recolección de datos, es el conjunto de procesos que se realizan conforme a normas que se encuentran determinadas a alcanzar un objetivo, suelen regular el proceso de investigación, desde su inicio hasta el fin, es decir, desde el descubrimiento del problema hasta la incorporación de la hipótesis.

Análisis documental: Esta técnica para la recolección de datos operativos, es un documento que se ha elaborado según las dimensiones e indicadores de una variable, los mismos que permitieron adquirir la información correcta para la medición de la variable (Ñaupas et al., 2014, p. 137).

Entrevista: Es una técnica, la cual señala que es necesaria que se emplee por medio del proceso directo de comunicación entre la persona que está realizando las preguntas y el entrevistado, quien es la persona que responde a las cuestiones dimensionadas de acuerdo a las variables en estudio, en esta investigación fue sobre el control interno que se realiza en el área de almacén (Ñaupas et al., 2018).

Observación: Es una herramienta que se emplea, para facilitar la obtención de datos, la adquisición de estos datos son los más próximos a los que acontecen en la realidad. No obstante, posee solo el comportamiento del fenómeno en el presente mas no los antecedentes de lo observado (Ñaupas et al., 2018).

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

De acuerdo a Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), los instrumentos son aquellas herramientas que de alguna manera permitirán realizar la aplicación de recolección de datos.

Guía de análisis documental: La guía de análisis es el instrumento que permitirá medir la variable reducción de pérdidas relacionadas con las existencias, el cual contiene los puntos necesarios para determinar la cantidad de pérdidas en el área de almacén del restaurant Mi Tía S.R.L.

Guía de entrevista: Es el instrumento de recolección de datos de la entrevista, esta herramienta tiene como función poseer las preguntas que han sido formuladas para el entrevistado, la cual posee una secuencia determinada.

Ficha de control: Este instrumento de la observación, fue elaborado como una tabla de doble entrada, en la que se consignan las dimensiones que se pretende observar del fenómeno en estudio y responder si cumple o no cumple con las características descritas para esta variable.

3.7. Procedimientos

La presente investigación se dividió en tres importantes etapas, las cuales son las siguientes:

Los procedimientos de la presente investigación se realizaron de la siguiente manera:

En primer lugar para la recolección de datos, se realizó la búsqueda de información más relevante, de acuerdo a los instrumentos de recolección de datos de cada una de las variables, las cuales estuvieron dirigidas hacia el contador, administrador y encargado del área de almacén, para ello, se realizó una visita al restaurant Mi Tía S.R.L., por medio de la información obtenida, se evidenció que el área de producción presentó muchas fallas, las cuales fueron anotadas en la lista de cotejo elaborada, misma que fue llenada por los autores de la investigación, posteriormente se llegó a aplicar la entrevista dirigida al personal ya mencionado anteriormente.

En segundo lugar, para la investigación de campo, se llegó a involucrar todas las actividades que están dentro del tema en estudio, así como las compras, almacenaje y el despacho de las existencias.

Por último para el análisis de resultados, esta se ha realizado de acuerdo a cada uno de los objetivos específicos presentados en la investigación, en concordancia con la información obtenida en los instrumentos de recolección de datos, y finalmente para la presentación de la propuesta, cuyo desarrollo fue del objetivo general de la investigación, se consideraron todos los elementos que se encuentran con deficiencias encontrados en los resultados de la investigación, donde se llegó a proponer mejoras para ello, de acuerdo al proceso de almacenaje adecuado para el restaurant Mi Tía S.R.L., y se realizaron las conclusiones de cada objetivo y las recomendaciones acorde a cada objetivo del estudio.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el presente estudio, de acuerdo a la información obtenida a través del análisis documental, se realizó la interpretación de cada uno de los resultados encontrados sobre las pérdidas relacionadas a las existencias del restaurant Mi Tía S.R.L., además, al aplicar la ficha de control instrumento de la técnica observación, se llegó a plasmar e interpretar los resultados encontrados en cada uno de los indicadores expuestos. Finalmente, la entrevista aplicada al encargado del área de almacén fue interpretada y plasmada en los resultados conforme a los objetivos de la investigación.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 2.
Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	JUSTIFICACIÓN	MARCO TEÓRICO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS - VARIABLES	METODOLOGÍA
“Diseño de políticas de control interno en el proceso de almacenaje para reducir las pérdidas relacionadas con las existencias del Restaurant Mi Tía S.R.L.”	¿De qué manera contar con políticas de control interno en el proceso de almacén reduce pérdidas relacionadas con las existencias del Restaurant Mi Tía S.R.L.?	Se justificó de manera teórica dado que se ha empleado información confiable de autores reconocidos para la medición y operacionalización de cada una de las variables; para la variable Políticas de control interno del autor Santillana (2015), así también para la variable Reducción de pérdidas con el autor Mantilla (2015), quienes brindaron aporte teórico. Además, se justificó de manera práctica ya que esta investigación llega a beneficiar al Restaurant Mi Tía S.R.L., dado que evidenciará las posibles políticas de control interno de acuerdo a las necesidades que tiene la empresa, para que exista una mejora y se pueda reducir las pérdidas en las existencias, orientando así a las personas responsables del área administrativa a ceñirse a estas políticas. Por otro lado, se justificó de forma metodológica dado que, se elaboraron instrumentos de acuerdo a las variables de este estudio, así como también se llegó a generar resultados de acuerdo a las debilidades encontradas en la empresa y posteriormente se elaboraron las políticas de control interno, asimismo, el estudio sirve como antecedente para futuras investigaciones con similar problemática y objeto de estudio.	<p>Políticas de control interno</p> <p>Dimensiones</p> <p>Adquisición de existencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo - Calidad <p>Control de recepción de las existencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manipulación - Características <p>Control de almacén</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ubicación - Custodia <p>Control de despacho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificación - Control <p>documentario</p> <p>Reducción de pérdidas</p> <p>Dimensión</p> <p>Riesgos de control</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pérdidas por desmedro - Pérdidas por sustracción 	<p>Objetivo general</p> <p>Diseñar políticas de control interno en el proceso de almacenaje para reducir las pérdidas relacionadas con las existencias Restaurant Mi Tía S.R.L.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Describir el tipo de existencias que maneja el Restaurant Mi Tía S.R.L.</p> <p>Determinar los riesgos por desmedro y sustracción de existencias del Restaurant Mi Tía S.R.L.</p> <p>Evaluar el control que se realiza en el proceso de almacén del Restaurant Mi Tía S.R.L.</p> <p>Establecer políticas de control interno para el manejo de las existencias en el Restaurant Mi Tía S.R.L.</p>	<p>Debido a la naturaleza del estudio, dado que es una investigación de nivel descriptivo propositivo, esta carece de hipótesis.</p> <p>Variable Independiente:</p> <p>Políticas de control interno</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Reducción de pérdidas.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Nivel: Descriptivo propositivo.</p> <p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Muestra: Acervo documental del área de almacén durante el período del 2018, contador, administrador y encargado del área de producción.</p> <p>Técnicas de recolección de datos: Observación directa, entrevista y análisis documental.</p>

3.10. Consideraciones éticas

El estudio destaca el cumplimiento de las reglas de moral y ética, manifiesta distintos criterios éticos por Noreña, Alcaraz, Rojas & Rebolledo (2012), los cuales serán definidos a continuación:

Consentimiento informado: Los autores del presente estudio, poseen total conocimiento de lo que implica formar parte de la investigación, así como también ser una primordial fuente del estudio.

Confidencialidad: Los datos obtenidos en el procedimiento de la recolección de información, ha sido utilizada únicamente con fines metodológicos, sin intención de emplear de manera inadecuada la data obtenida.

Originalidad: Este estudio ha sido una creación original de los autores, y la información que se ha obtenido ha sido referencia y citada de acuerdo a normas APA, respetando así la propiedad intelectual del aporte teórico de otros investigadores.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

4.1.1 Tipo de existencias que maneja el Restaurant Mi Tía S.R.L.

Los tipos de existencias que maneja el restaurant Mi Tía S.R.L., son las siguientes:

Tabla 3.
Tipo de existencias

N°	Existencias	COD
01	Materia prima	MP
02	Productos semielaborados	PS
03	Productos acabados	PA
04	Mercadería	ME
05	Materiales y envases	MAE

Elaborado por los autores

Se realizó la clasificación de los principales productos de acuerdo al tipo de existencia, detallada en la tabla anterior.

Tabla 4.
Compra de existencias del período 2018

N°	Existencias	COD	S/	%
1	Materia prima	MP	391,015.76	52
2	Productos semielaborados	PS	195,507.88	26
3	Productos acabados	PA	65,169.29	9
4	Mercadería	ME	60,566.01	8
5	Materiales y envases	MAE	45,006.29	6
	Total		757,265.23	100

Tabla 5.
Clasificación de los principales productos

Existencia		Duración	Clasificación
Carnes y pescados	Res	3 días	MP
	Cerdo	3 días	
	Pollo/menudencia	3 días	
	Pato	3 días	
	Pescados	1 día	
	Mariscos	2 días	
Frutas y verduras	Plátano	2 días	MP
	Fresa	2 días	
	Uva	2 días	
	Papaya	2 días	
	Piña	2 días	
	Verduras frescas	1 día	
Legumbres	Lentejas	3 días	MP
	Frijoles	3 días	
	Arvejas	3 días	
	Habas	3 días	
Tubérculos	Papa	7 días	MP
	Yuca	5 días	
	Camote	5 días	
	Zanahoria	5 días	
Azúcar, Cereales y derivados	Azúcar	Fecha de vencimiento	MP
	Arroz	Fecha de vencimiento	
	Harinas	Fecha de vencimiento	
	Pastas	Fecha de vencimiento	
Aceites	Vegetal	Fecha de vencimiento	MP
	Oliva	Fecha de vencimiento	
	Coco	Fecha de vencimiento	
Bebidas	Gaseosas	Fecha de vencimiento	ME
	Rehidratantes	Fecha de vencimiento	
	Agua	Fecha de vencimiento	
	Alcohólicas	Fecha de vencimiento	
Lácteos, huevos y derivados	Leche	Fecha de vencimiento	MP
	Queso	3 días	
	Mantequilla	3 días	
	Huevos	30 días	
Tortas	Torta de tres leches	1 día	PA
	Torta de chocolate	2 días	
	Torta de manjar	2 días	
Materiales y envases	Táper de plástico	-	MAE
	Cubiertos descartables	-	
	Vasos de plástico	-	

Fuente: Restaurant Mi Tía S.R.L

Elaborado por los autores

4.1.2 Riesgos por desmedro y sustracción de existencias del Restaurant Mi Tía S.R.L.

Tabla 6.

Pérdida de productos por desmedro del periodo 2018

Existencia	Unidad de medida	Deteriorados	Vencidos	chancado o rotos	Total desmedro	Valor unitario	Desmedro S/
Res	Kg	38			38	15	570.00
Pollo/menudencia	Kg	25			25	6	150.00
Mariscos	Kg	47			47	18	846.00
Plátano	unid	85			85	0.2	17.00
Papaya	unid	40			40	3.5	140.00
Arvejas	Kg	40			40	1.5	60.00
Habas	Kg	35			35	2	70.00
Aceite de Coco	unid		20		20	12	240.00
Verduras frescas	Kg	15		4	19	5	95.00
Papa	Kg	30			30	1.5	45.00
Camote	Kg	19			19	0.8	15.20
Yuca	Kg	45			45	2	90.00
Zanahoria	Kg	18			18	2	36.00
Huevos	unid		40	65	105	0.3	31.50
Gaseosas	unid		25	35	60	5	300.00
Rehidratantes	unid		20		20	2	40.00
Alcohólicas	unid		16	20	36	6	216.00
Torta de tres leches	unid		12		12	50	600.00
Torta de chocolate	unid		10		10	50	500.00
Táper de plástico	unid			100	100	0.15	15.00
Cubiertos descartables	unid			500	500	0.15	75.00
Vasos de plástico	unid			400	400	0.1	40.00
TOTAL							4,191.70

Fuente. Restaurant Mi Tía S.R.L

Elaborado por los autores

Se realizó una relación de productos que han sufrido desmedro, esta información fue dada por el contador de la empresa; las unidades con desmedro y los precios de estos son

aproximaciones que se hicieron al 31 de diciembre, pues por motivos confidenciales, la empresa no permitió el conteo físico de los productos.

En el cuadro se detallaron las pérdidas por desmedro, de S/ 4,191.70 del 01 de enero al 31 de diciembre 2018. En este cuadro se refleja que existen productos deteriorados, vencidos o rotos, estos no pueden utilizarse de ninguna forma, por lo tanto, deben ser desechados.

Tabla 7.
Proporcionalidad de pérdidas por desmedro del período 2018

N°	Existencias	COD	S/	%
1	Materia prima	MP	2,405.70	57.39
2	Productos semielaborados	PS	-	0.00
3	Productos acabados	PA	1,100.00	26.24
4	Mercadería	ME	556.00	13.26
5	Materiales y envases	MAE	130.00	3.11
Total			4,191.70	100.00

Fuente: Restaurant Mi Tía S.R.L.
Elaborado por los autores

Tabla 8.
Pérdida de productos por sustracción del periodo 2018

Existencia	Unidad de medida	Sustraído	Valor unitario	Sustracción S/
Aceite	Balde	20	110	2,200.00
Azúcar	Kg	250	2	500.00
Arroz	Kg	20	3.5	70.00
Papa	Kg	50	1.5	75.00
Yuca	Kg	40	0.8	32.00
Camote	Kg	20	2	40.00
Harinas	Unid	50	4	200.00
Pastas	Unid	100	4	400.00
Gaseosas	Unid	200	5	1,000.00
Alcohólicas	Unid	400	5.5	2,200.00
Leche	Unid	400	3.8	1,520.00
Táper de plástico	Unid	600	0.15	90.00
Cubiertos descartables	Unid	500	0.15	75.00
Vasos de plástico	Unid	400	0.1	40.00
TOTAL				8,442.00

Fuente: Restaurant Mi Tía S.R.L.
Elaborado por los autores

En este cuadro se encontraron pérdidas por sustracción, por el importe de S/ 8,442.00 del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018. Este cuadro que se muestra en resultado de la información otorgada por el contador de la empresa, estos son importes aproximados, por confidencialidad de la empresa.

Tabla 9.

Proporcionalidad de pérdidas por sustracción del período 2018

N°	Existencias	COD	S/	%
1	Materia prima	MP	5,037.00	59.67
2	Productos semielaborados	PS	-	0.00
3	Productos acabados	PA	-	0.00
4	Mercadería	ME	3,200.00	37.90
5	Materiales y envases	MAE	205.00	2.43
Total			8,442.00	100.00

Fuente: Restaurant Mi Tía S.R.L.

Elaborado por los autores

El Restaurant Mi Tía al 31 de diciembre del 2018 tiene pérdidas por:

- Desmedro S/ 4,191.70
- Sustracción S/ 8,442.00

4.1.3 El control que se realiza en el proceso de almacén del Restaurant Mi Tía S.R.L.

El control de los productos del Restaurant, se realiza de forma empírica, es decir para poder comprar los productos se toma en cuenta lo que hay en almacén para evitar hacer pedido de lo que aún se tiene. También se resalta que la empresa no cuenta con un manual acerca de los procedimientos de almacenaje de los productos, el encargado sólo recibe indicaciones verbales, por ello no se lleva el control específico de los productos, más aún de los que ingresan a la cocina, para la elaboración del producto final.

A continuación, se presenta una figura de cómo la empresa realiza sus pedidos a sus principales proveedores y los almacena.

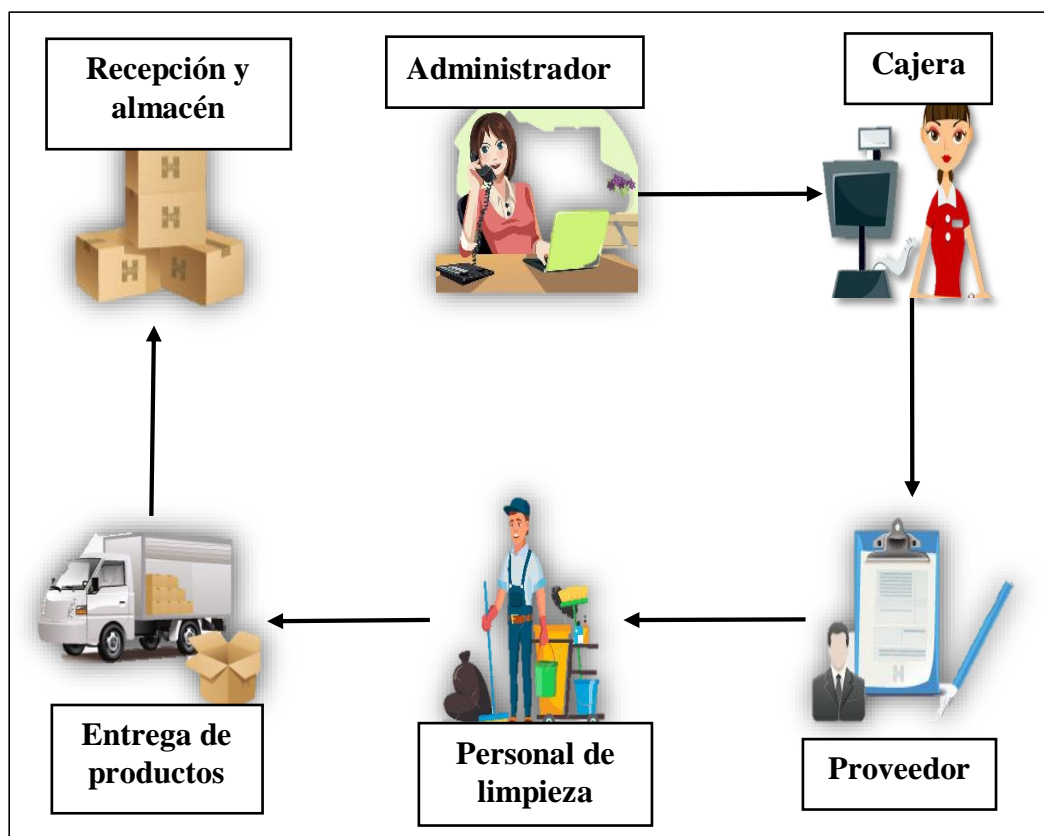


Figura 1. Proceso actual de compra y almacén de productos

Fuente: Restaurant Mi Tía S.R.L.

Después de que la administradora ha decidido junto a los cocineros del restaurant los platos a preparar para la semana, se observa que es ella quién da la orden a la cajera de solicitar los productos a los proveedores; el encargado de limpieza es quién recibe los productos que los proveedores entregan, y es éste también el que se encarga de colocar cada producto en almacén.

Cuando los proveedores realizan las entregas de los productos, primero deben presentar el comprobante a caja (local principal), para que den la aprobación de los productos, después deben realizar la entrega en almacén; la calle dónde se encuentra la ubicación del almacén es estrecha, por lo tanto la unidad de transporte del proveedor ocupa toda la calle; ocasionando desorden y tráfico, esto trae como consecuencia que los productos se entreguen muy rápido sin verificar y comprobar que los productos sean los que solicitaron.

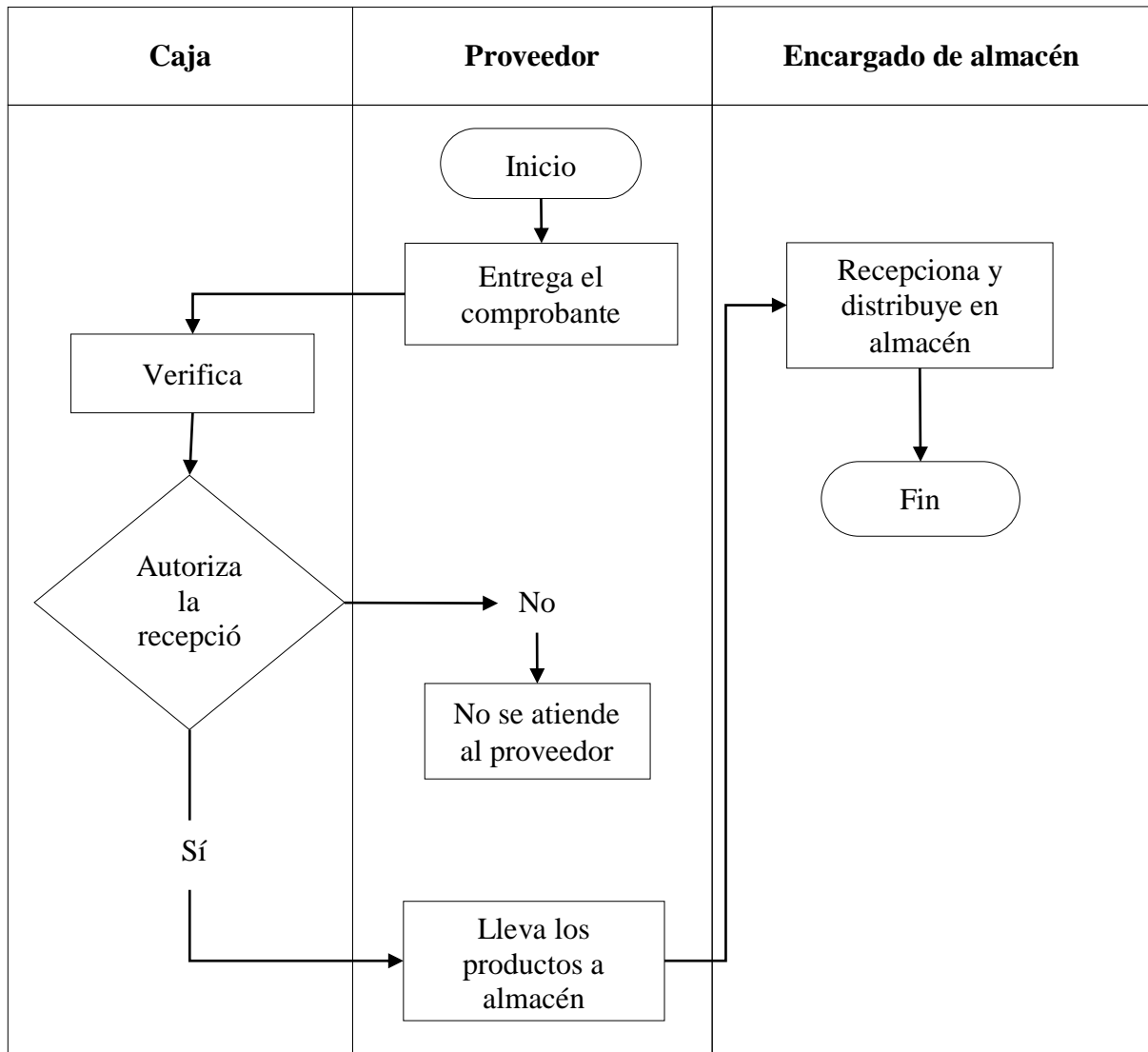


Figura 2. Recepción de productos

Fuente: Restaurant Mi Tía S.R.L.

El proveedor hace la entrega de los productos en la puerta del local donde se encuentra el almacén de la empresa; el encargado de almacén es quién se encarga de recepcionar los productos los comprobantes de la compra del producto, para después distribuir los productos de acuerdo a las indicaciones de la administración.

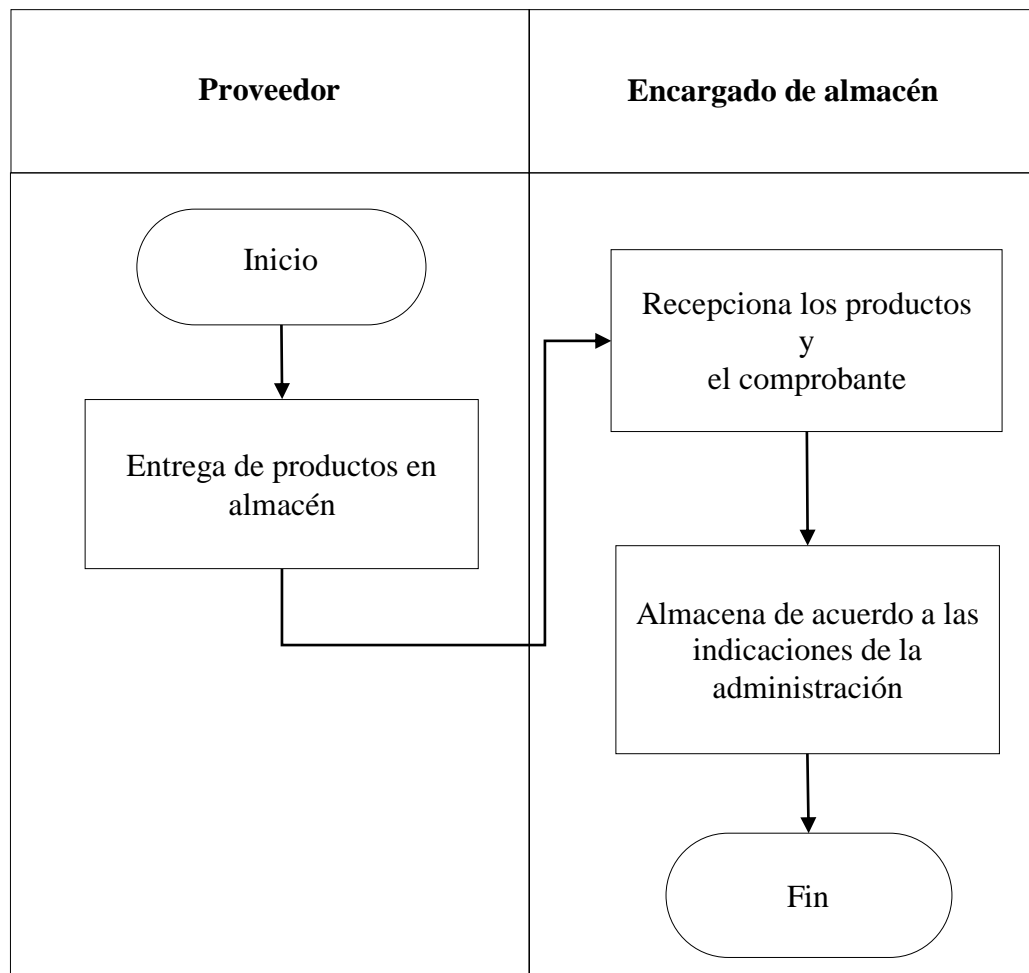


Figura 3. Almacenamiento de productos
Fuente: Restaurant Mi Tía S.R.L

A continuación, se presentan las preguntas dirigidas al encargado del área de almacén

Tabla 10.*Proceso de almacenamiento*

N°	Área	Respuesta
1	¿Existen políticas definidas y expresas acerca de la recepción y almacenamiento de los productos?	Políticas claras y definidas no, la materia prima se controla con las órdenes de pedido y los comprobantes de pago que los proveedores nos entregan.
2	¿Existe control sobre la compra de las existencias?	El control se realiza de forma empírica, para la compra de los productos se toma en cuenta lo que hay en almacén para no realizar pedidos de lo que aún se tiene
3	¿Existe algún responsable que se encargue de revisar, aprobar y autorizar la pérdida y merma de los productos?	No existe una persona encargada; si algún producto desaparece o se malogra, se le informa a la administración y estos analizan el caso.
4	¿Se tiene algún control sobre los productos que ingresan?	El Restaurant no cuenta con ningún sistema de control del ingreso de productos.
5	¿Se lleva algún registro de la recepción de los productos y sus descripciones como la cantidad, calidad, etc.?	No contamos con ningún registro, todo el trabajo se realiza manual y se controla con los comprobantes la cantidad de los productos.
6	¿Se han registrado caso de robo de productos?	No soy el único que ingresa al almacén, por lo tanto, sí podría haberse dado el caso de algún robo de productos ya que no existe ninguna cámara de seguridad en el local. Mis funciones no sólo se limitan a la recepción y almacenaje, sino también a la limpieza del local.
7	¿Se actualiza de forma conveniente los informes de inventarios con la finalidad de facilitar el análisis de pérdidas y el manejo de las existencias?	No contamos con ningún sistema informático que nos ayude a controlar los productos y las pérdidas de estos, de igual manera no se realizan informes de inventarios.
8	¿Existe un manual de procedimientos que describa lo relacionado con autorización, custodia, registro, control y responsabilidades de los productos que ingresan a almacén?	No contamos con ningún manual; sólo nos dan indicaciones verbales de las actividades que debemos realizar.

Elaborado por las autoras

Se realizó un cuestionario de preguntas a la persona encargada del almacenar los productos que se adquieren, indicó que no existen políticas claras y definidas en cuanto a la

recepción y almacenaje de los productos, las actividades que él realiza son ordenadas verbalmente por el administrador de empresa, también indicó que el control de los productos que llevan se realiza a través de las órdenes de pedidos y los comprobantes de pago que los proveedores entregan.

Otro problema que se observa es que al no contar con una persona que se encargue solamente de almacén y las actividades que la involucran a ésta, no se controla el ingreso a almacén de los productos que se adquieren; este problema conlleva a que los productos que desaparecen o con desmedros no son atendidos inmediatamente por el área involucrada, sino que la administración es la que se encarga de analizar y controlar estos sucesos, lo que genera gastos y costos innecesarios.

El informe COSO define el Control Interno como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de la empresa, el mismo consta de cinco componentes interrelacionados derivados del estilo de la dirección e integrados en el proceso de gestión.

De acuerdo a lo citado anteriormente, para obtener información del Restaurant Mi Tía S.R.L y evaluar el control interno de la empresa, se aplicó un cuestionario a la administración del Restaurant.

En el presente trabajo se ha establecieron los siguientes rangos de control interno para determinarlo:

Tabla11.

Ponderación

Calificación	Ponderación	%
1	Bajo	5-15
2	Bajo moderado	16-35
3	Medio	36-55
4	Alto	56-75
5	Muy Alto	76-100

Elaborado por las autoras

Tabla12.*Porcentaje del nivel de confianza*

Bajo	Medio	Alto
5-36	37-56	57-90

Elaborado por las autoras

Tabla13.*Porcentaje del nivel de riesgo*

Alto	Medio	Bajo
57-90	37-56	5-36

Elaborado por las autoras

Tabla14.*Fórmulas*

Nivel	Fórmula
Nivel de confianza	$(\text{Calificación total} / \text{ponderación}) * 100$
Nivel de riesgo	$100\% - \text{Nivel de confianza}$

Elaborado por las autoras

Tabla 15.*Resultados de la ficha de control aplicada en el área de almacén*

Empresa: Restaurant Mi Tía S.R.L Área: Administración Proceso: Almacén					
AMBIENTE DE CONTROL					
N	Pregunta	Si	No	Calificac.	Observac
1	¿Existen políticas establecidas para el proceso de almacén?	X		3	Existen, pero no se encuentra en un manual.
2	¿El encargado de almacén tiene experiencia adecuada para el manejo de los productos?	X		4	
EVALUACIÓN DE RIESGO					
N	Pregunta	Si	No	Calificac.	Observac
3	¿Existen políticas de almacenamiento de los productos?		X	2	
4	¿Se cuenta con medidas de control sobre las existencias que se encuentran en mal estado, próximo a su vencimiento o desaparecen?	X		2	
5	¿Se controla el estado y calidad de los productos que se reciben?	X		3	
ACTIVIDADES DE CONTROL					
N	Pregunta	Si	No	Calificac.	Observac
6	¿Existen documentos que constaten el ingreso de los productos en almacén?	X		3	
7	¿Existen registros de los productos que se dan de baja?		X	2	
8	¿Se controlan los productos que salen de almacén a cocina?	X		2	
9	¿La rotación de las existencias es la adecuada?	X		3	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
N	Pregunta	Si	No	Calificac.	Observac
10	¿Las indicaciones dadas por la administración para el proceso de almacén son comunicadas oportunamente al encargado de almacén?	XX		3	
11	¿Existe sólo una persona en la empresa que se encargue de la comunicación con los proveedores?		X	1	
12	¿Se entrega algún informe a la administración sobre los productos que se encuentran en mal estado próximo a su vencimiento?		X	3	
MONITOREO					
N	Pregunta	Si	No	Calificac.	Observac
13	¿Se realiza monitoreo frecuente por la administración al encargado de almacén?		X	2	
14	¿Se elaboran conteos físicos de los artículos recibidos y almacenados?	X		2	
15	¿Se realizan controles de calidad de los productos que ingresan al restaurant?	X		3	

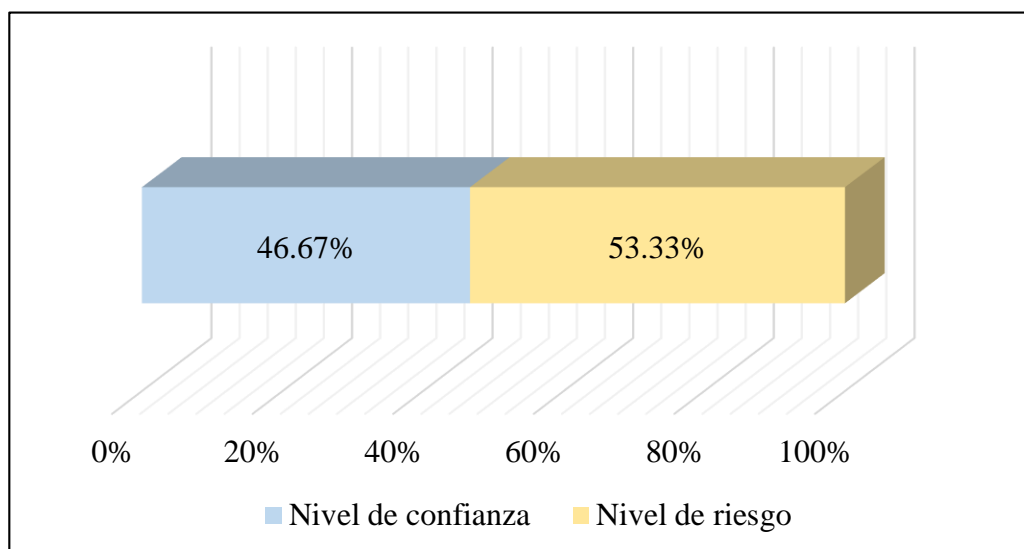
Elaborado por las autoras

Tabla16.*Cuadro resumen de evaluación al proceso de almacén*

Cuadro resumen de evaluación a los procesos				
Empresa: Restaurant Mi Tía S.R.L				
Área: Administración				
Proceso: Almacén				
Componente	Ponderación	Calificación total	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
Ambiente de control	15	7	46.67%	53.33%
Evaluación de riesgos	20	7	35.00%	65.00%
Actividades de control	22	10	45.45%	54.55%
Información y comunicación	15	7	46.67%	53.33%
Monitoreo	12	7	58.33%	41.67%
Total	84	38	45.24%	54.76%

Elaborado por las autoras

Después de aplicar el cuestionario al proceso de almacén, se concluye que existe un nivel de confianza medio del 45.24% y un nivel de riesgo medio de 54.76%

**Figura 4.** Ambiente de control

Fuente: Restaurant Mi Tía S.R.L

El nivel de confianza de la empresa en cuanto al ambiente de control de 46.67% según la tabla 10, está en un nivel medio, pues existen políticas de control, pero no están documentadas en ningún espacio o archivo, que los trabajadores del área puedan acceder en cualquier momento.

El nivel de riesgo es de 53.33% un nivel medio, porque a pesar de que el personal tiene experiencia en el manejo de los productos, las políticas no están documentadas.

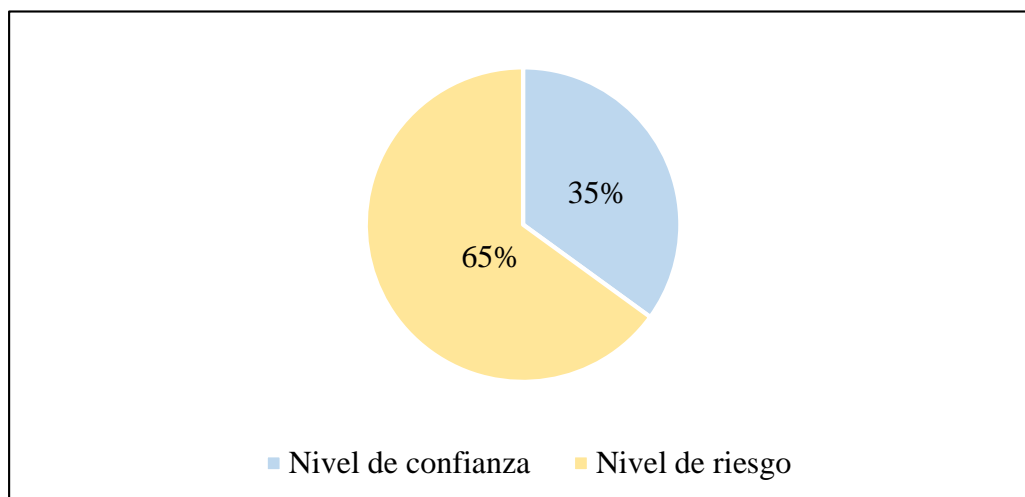


Figura 5. Evaluación de riesgos

Fuente: Restaurant Mi Tía S.R.L

La evaluación de riesgos del Restaurant Mi Tía, tiene un nivel de confianza de 35% siendo este porcentaje muy bajo y nivel de riesgo de 65% este resultado está en un nivel muy alto.

Los productos que se adquieren son revisados de manera empírica, porque no tienen una guía que les detalle la forma de verificar la calidad de los productos. En cuanto a los productos en mal estado, próximo a vencer o desaparecen, no se lleva ningún registro de estos, estos son comunicados directamente a la administración.

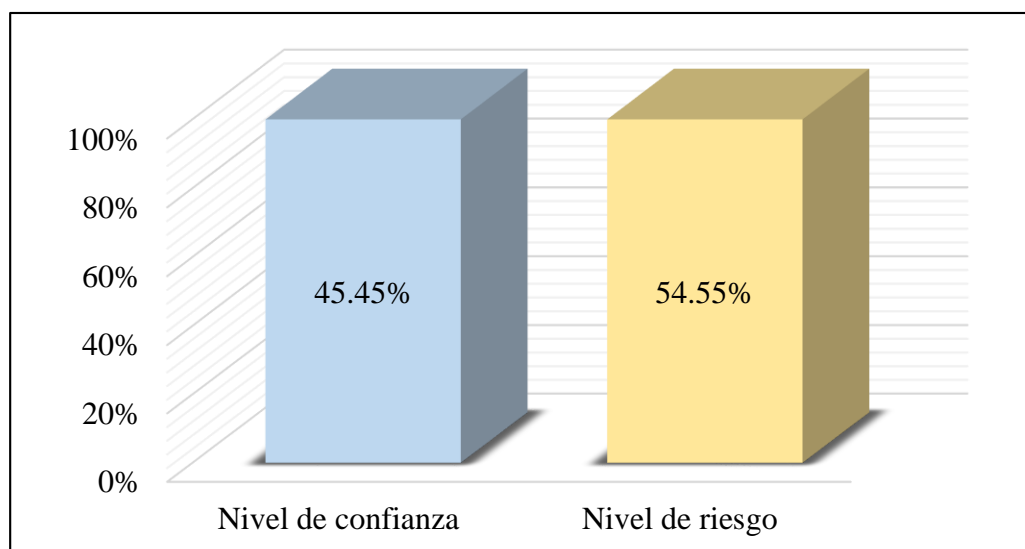


Figura 6. Actividades de control

Fuente: Restaurant Mi Tía S.R.L

El nivel de confianza y riesgo de las actividades de control dieron un resultado de 45.45% porcentaje medio y 54.55% porcentaje medio, respectivamente.

Los productos que ingresaron a almacén son controlados con los comprobantes que el proveedor emite, no se tiene registro alguno de los productos que se dan de baja y tampoco de los productos que van a cocina.

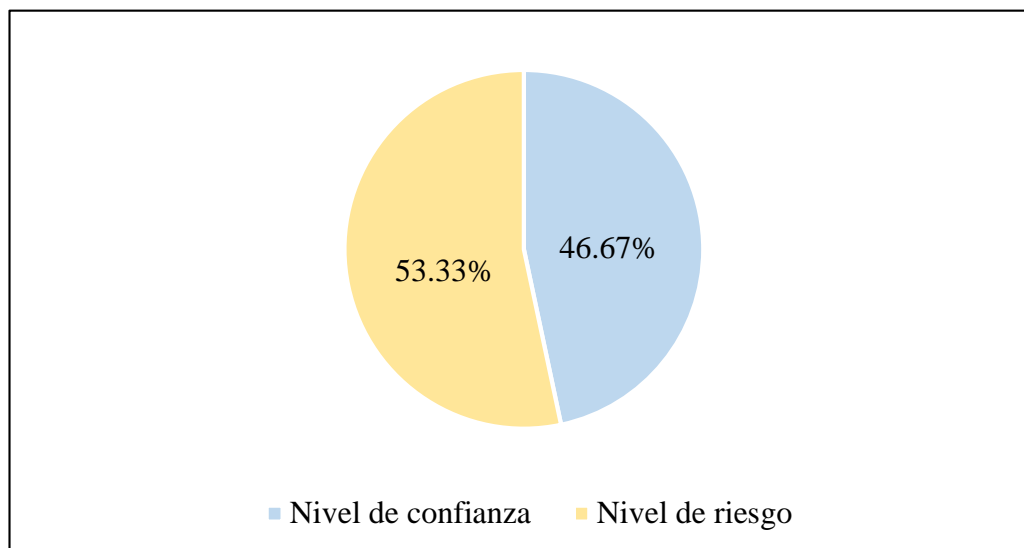


Figura 7. Información y comunicación

Fuente: Restaurant Mi Tía S.R.L

La información y comunicación de la empresa tiene un nivel de confianza medio: 53.33% y nivel de riesgo: 46.67%.

Las indicaciones que da la administración son regulares; los pedidos de los productos de los proveedores no están a cargo de una sola persona, la comunicación de los productos en mal estado o próximos a su vencimiento, se realiza de forma verbal a la administración.

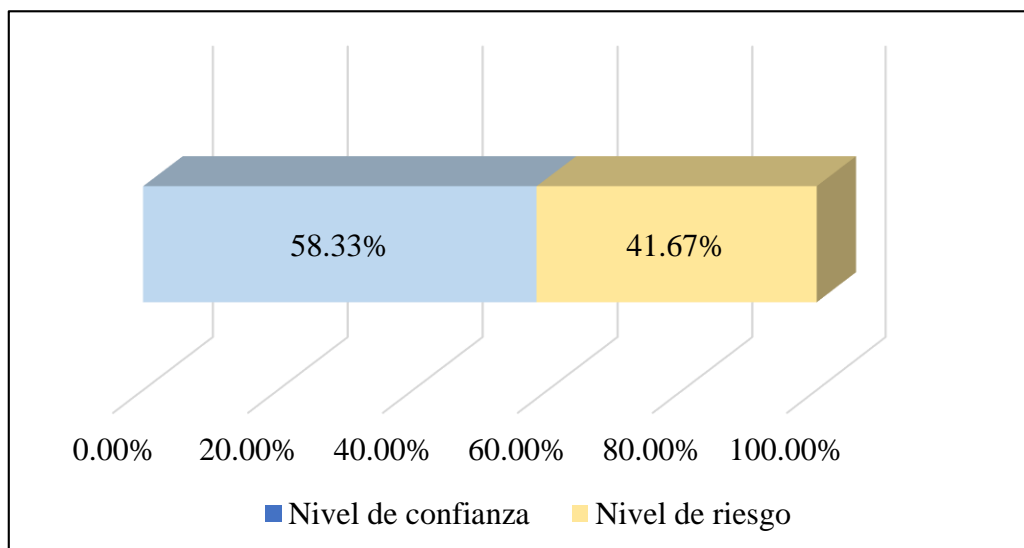


Figura 8. Monitoreo

Fuente: Restaurant Mi Tía S.R.L

El monitoreo del Restaurant tiene un nivel de confianza de 58.33% y nivel de riesgo de 41.67%, en esta secuencia se realizan conteos de los productos que se encuentran en almacén y se constatan con los comprobantes que entregan los proveedores, pero esos conteos sólo se realizan en el instante que la mercadería es adquirida.

4.1.4 Políticas de control interno para el manejo de existencias en el Restaurant Mi Tía S.R.L., Chiclayo 2019.

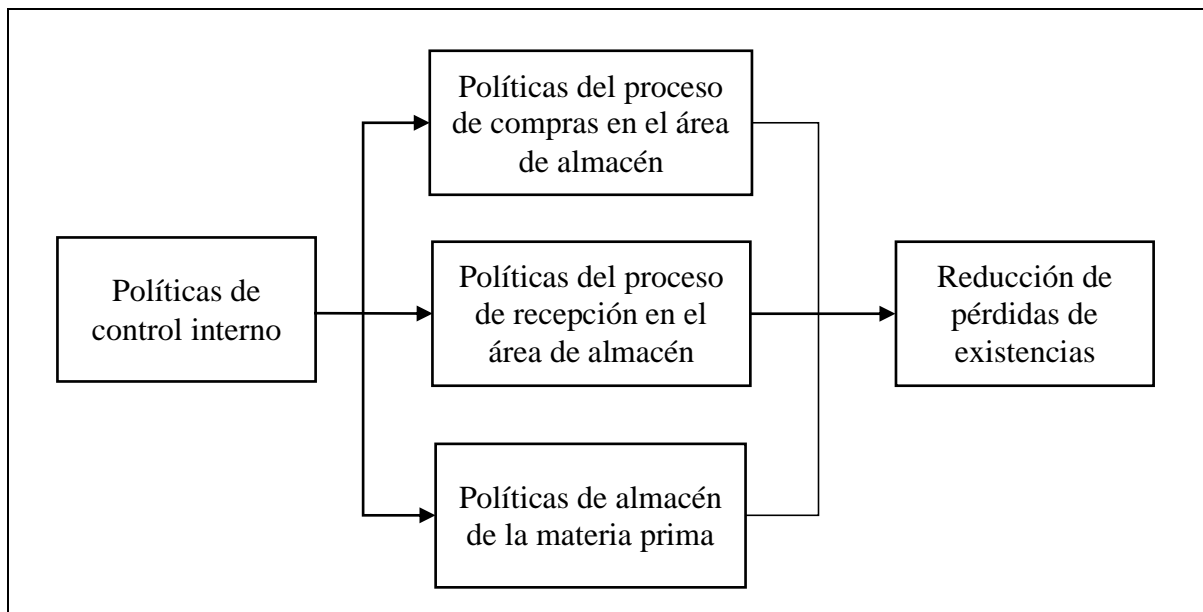


Figura 9. Propuesta de políticas de control interno para el manejo de existencias
Elaboración propia

En primer lugar, se realiza un diagnóstico de la situación actual de las funciones que se realizan en las áreas del restaurant Mi Tía S.R.L., con el fin de conocer la evolución de los ingresos y gastos.

Posteriormente, se procede a señalar cada una de las evidencias en las áreas: administrativa, área de compras y almacén, atención al cliente y caja.

Además, se realiza una evaluación de la estructura jerárquica del restaurant, con el fin que se presente una mejora en la estructura.

Finalmente, se realizan las políticas del proceso de compras, proceso de recepción, proceso de almacén de productos y proceso de almacén de materia prima.

4.2. Discusión

Según los resultados encontrados sobre el tipo de existencias que maneja el restaurant Mi Tía S.R.L., se encontró que ésta posee materia prima que son utilizadas en su mayoría para producir los platos de comida, así como también productos semielaborados quienes forman parte del proceso de producción pero aún no se encuentran terminados, por otro lado, también lo conforman los productos acabados, la mercadería y los materiales y envases, los cuales están ubicados en el área de almacén, y son utilizados conforme lo requiere el área de producción. Lo que de alguna manera guarda concordancia con Marcalla (2014), en su tesis, quien tiene como objeto de estudio la bodega de un club, en el que tiene como tipos de existencias mercaderías, productos elaborados y productos semielaborados, puesto que ofrece alimentos y bebidas para las personas que llegan a obtener los servicios del club. Los tipos de existencias mencionados en cada una de las empresas, guarda coherencia con la teoría abordada por Flamarique (2018), quien mencionó que los tipos de existencias pueden ser materias primas, los productos que aún no se encuentran terminados y los productos finales, además puntualizó que se clasifican de acuerdo a lo que se dedique la empresa.

Concerniente a los resultados encontrados en este estudio, se pudo obtener que la empresa presenta falta de supervisión de los productos que ingresan en almacén, dado que no se realiza un inventario de los productos, pues no existe un manual que lo determine de esa forma, pues las personas que lo realizan no consideran que sea necesario porque nunca antes lo han hecho así. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Bravo, Morales & Guerrero (2017), en su investigación Análisis del control interno del inventario de una empresa, en la cual encontró que carece de un libro donde se encuentren los procedimientos para el inventario de los productos, trayendo como consecuencia el descontrol de las existencias y pérdidas para la empresa, generando también el desconocimiento del total de productos en el área de almacén. Estas problemáticas encontradas en ambos estudios, no sustentan la teoría que aportó Santillana (2015), quien señaló que, una supervisión de los productos existentes, garantiza que cada personal se muestre responsable del bienestar y calidad de los productos y evidencia un compromiso de realizar las cosas bien dentro del área de almacén, apoyando también a tener una visión clara de la cantidad de existencias por cada día.

De acuerdo con el control en el proceso de almacén en el restaurant Mi Tía, se obtuvo un deficiente manejo en el registro de las entradas y salidas, debido a que no se encuentran

estipuladas las funciones de cada área de manera estructurada ceñida a los requerimientos en el proceso de almacenaje, lo cual coincide con lo encontrado por Alfaro (2017), en su investigación titulada “Implementación de un control de inventarios para reducir los costos de insumos de la pollería”, se observó una problemática similar respecto a un descontrol en los inventarios, sin embargo, la gerencia optó por mejorar esta realidad implementando un máximo control en los insumos que se estaban malgastando y aquellos que estaban siendo utilizados de manera óptima, por ello se implementó un sistema de monitoreo. Lo cual guarda coherencia con la teoría abordada por Correa, Gómez & Cano (2010), quienes sostuvieron que el control se basa en realizar una inspección de las actividades que se realicen dentro de un área determinada y la persona que se encargue de esta función debe velar por el mayor cuidado de los bienes de la empresa, que específicamente en este caso son las existencias, vigilando que las personas encargadas del área de producción aprovechen de forma eficiente cada uno de los productos.

Finalmente, se llegó a elaborar políticas de control interno, las cuales están orientadas hacia la adquisición de existencias, el control de recepción de las existencias, control de almacén y control de despacho, las mismas que están orientadas a motivar a los trabajadores a realizar de manera correcta sus responsabilidades, estableciendo las funciones para cada uno de ellos, que les permita de alguna manera reducir las pérdidas de existencias. Lo mencionado anteriormente coincide con lo encontrado por Rodríguez & Vásquez (2016), quien implementó un sistema de control interno, en el cual llegó a utilizar un plan de políticas internas especialmente para el área de almacén y producción, por medio del cual trabajaron en conjunto y permitió determinar una mejora a corto plazo. Estos resultados guardan coherencia con la teoría abordada por Plascencia (2010), quien, a su vez, señaló que la implementación de un sistema de control interno mejora la eficiencia en el área de almacén, por ende, también en la rentabilidad de la empresa minimizando las pérdidas, debido a que es el conjunto de normas que de alguna manera permiten relacionar las funciones con aras de garantizar la calidad de las existencias.

V. Propuesta

Propuesta de políticas de control interno para reducir las pérdidas de existencias en el restaurant Mi Tía S.R.L.

Aspectos Generales de la empresa

RUC: 20103174016

Razón Social: Restaurant Mi Tía S.R.L.

Nombre Comercial: Restaurante Mi Tía

Tipo Empresa: Soc. Com. Respons. Ltda

Condición: Activo

Actividad Comercial: Restaurantes, bares y cantinas

CIU: 55205

El Restaurant MI TIA SRL, inicia sus actividades en el año 1992, en la ciudad de Chiclayo, domiciliado en el Jr. Elías Aguirre N° 662, tiene más de 25 años en el mercado brindando el servicio de la venta de alimentos cocidos de muy buena calidad (platos a la carta, platos típicos, comida rápida, repostería), con la finalidad de satisfacer la necesidad de su mercado objetivo.

A lo largo de los años el restaurant ha venido mostrando desarrollo, debido al posicionamiento en el que se encuentra, a la mayor demanda y aceptación de su clientela.

El trabajo de investigación que realizamos está enfocado en que el área de producción el cual divide en tres procesos, compras, almacén y preparación de alimentos; sin embargo, sólo se estudiará: El proceso de almacén de los productos, debido al desorden en sus procesos lo cual es evidente, pues el restaurant no cuenta con políticas definidas para sus procesos más importantes como son las compras, almacén y despacho de los productos.

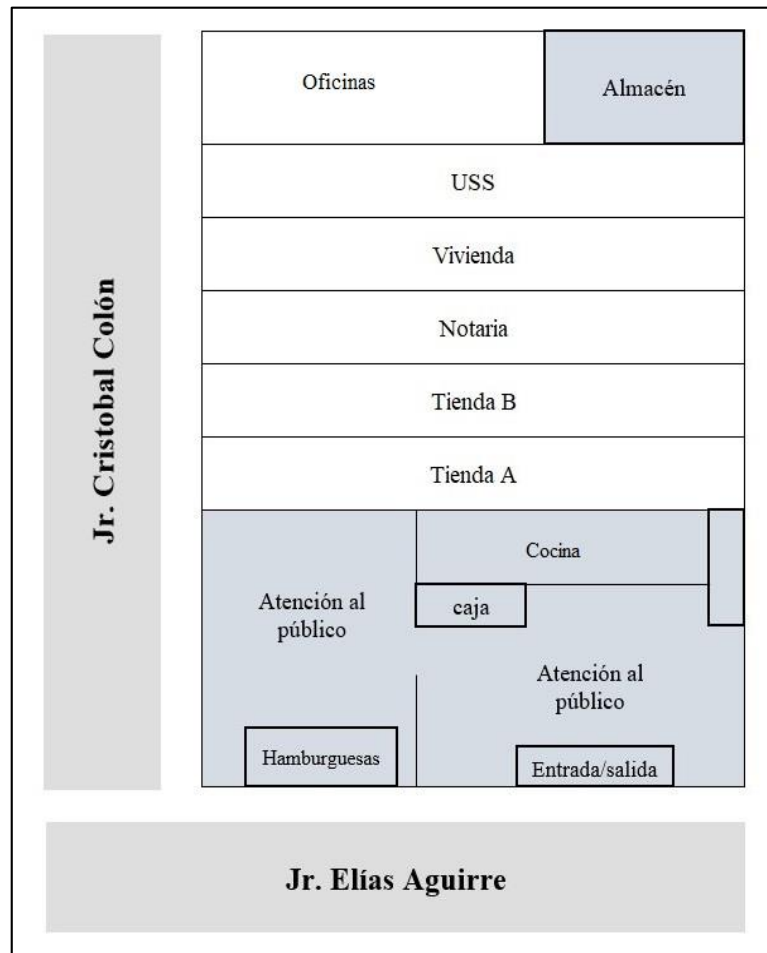


Figura 10. Localización de la empresa y almacén

Fuente: Restaurant Mi Tía S.R.L

En esta imagen se visualiza que existe una distancia significativa entre el local principal y el almacén; también se verifica que en el local donde se almacenan los productos está compartido con algunas oficinas de algunos profesionales, por lo tanto, se deduce que cualquier persona puede entrar y salir del local.

También se verificó que cuando el encargado de almacén tiene descanso, no hay quien lo reemplace, quien se encarga del despacho de los productos a cocina es el ayudante de limpieza y algunos trabajadores de cocina.

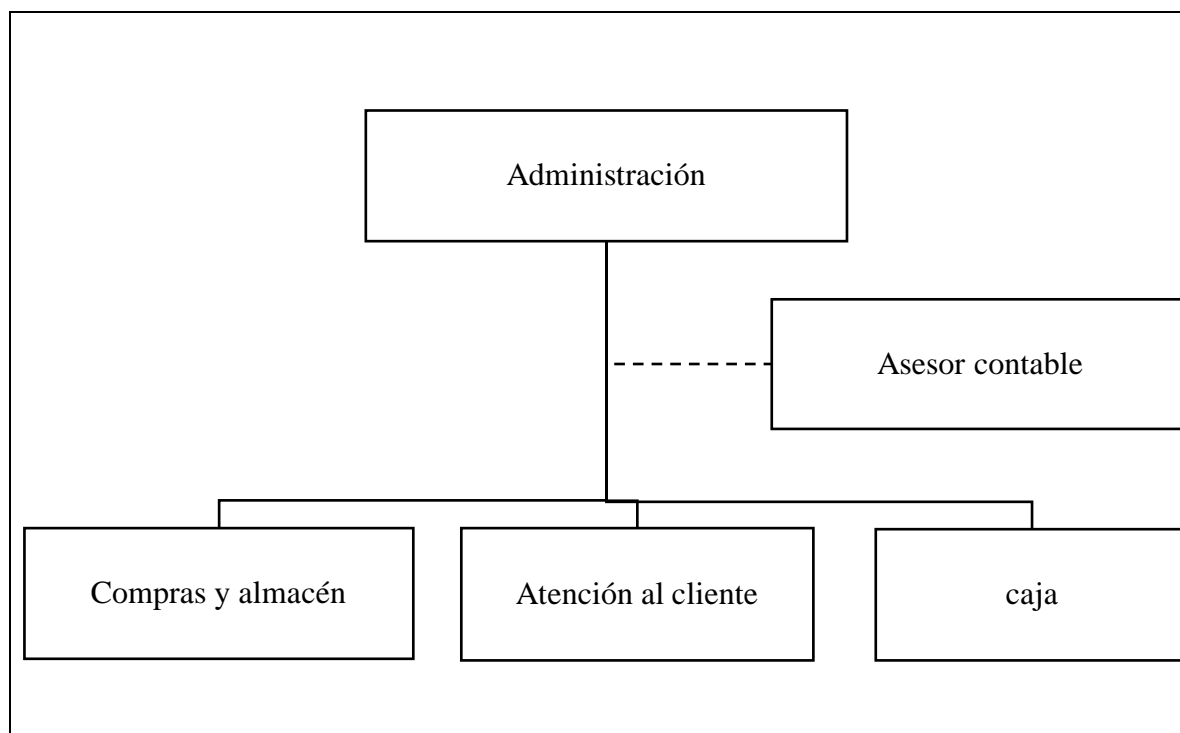


Figura 11. Estructura organizacional actual

Fuente: Restaurant Mi Tía S.R.L

La empresa sólo cuenta dos niveles: en el primer nivel se encuentra la administradora quien también es socia del restaurant, ella se encarga de supervisar todas las áreas del segundo nivel: compras y almacén, atención al cliente y caja; en algunas circunstancias no ha sabido cómo controlar algunas situaciones cómo: la desaparición de algunos productos, esto se debe a que no ha delegado funciones a una persona de confianza que le ayude en la supervisión de dichas áreas.

A lo largo de los últimos 5 años la empresa Mi Tía S.R.L., ha tenido un crecimiento en cuanto a las ventas por lo tanto también en sus costos y gastos, lo cual se presenta en la siguiente tabla:

Tabla17.

Ingresos y costos en los últimos 5 años

Años	2014	2015	2016	2017	2018
Ingresos	1,481,902.00	1,424,909.00	1,361,827.00	1,594,563.85	1,562,063.00
Costos	1,253,694.00	1,127,428.00	1,085,610.00	977,983.67	1,088,123.00
Gastos	136,814.00	132,932.00	155,187.00	172,798.24	186,396.00

Fuente: Restaurant Mi Tía S.R.L

Elaborado por los autores

En este punto se describirán las funciones que desempeña cada área de la empresa

1. Administración

- Pedidos de productos
- Compra de los productos
- Recepción de productos
- Confirmación de los pagos a proveedores
- Supervisión de la recepción y almacén
- Atención al cliente
- Venta de productos

El área de administración es la responsable de programar y autorizar todo tipo de coordinaciones que hubiese en el restaurant en el momento indicado, también es la que realiza los presupuestos de cada área, esto significa que su responsabilidad está en decidir el momento y la forma de disponer las soluciones.

2. Compras y almacén

- Compra de productos
- Recepción de productos
- Verificación de los productos
- Distribución de los productos en almacén
- Control de la mercadería en almacén
- Selección de productos para ser desechados
- Limpieza del local principal y almacén

3. Atención al cliente

- Conocimiento de la elaboración de los platillos que se ofrecen.
- Entrega de los productos
- Sugerir especialidades del menú y tomar la orden.

Esta área está a cargo de un grupo de personas que tendrá a su cargo recibir, guiar y acomodar a los clientes en la mesa y la presentación de la carta donde se detallan los productos del día que se les ofrecerá a lo largo del servicio.

4. Caja

- Compra de productos
- Firmar la autorización de la recepción de los productos
- Cancelación a los proveedores
- Emisión de comprobantes
- Sella, estampa todos los recibos de ingresos por caja, planillas y otros documentos.

El área de caja se encuentra a cargo de adquirir, entregar y custodiar el dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, con la finalidad de corroborar los ingresos y salidas del efectivo.

5.2. Diagnóstico de la situación actual del control interno en el proceso de almacenaje y otras áreas del restaurant Mi Tía S.R.L.

En el área administrativa

Evidencia N°1

La administradora es la persona que a su cargo tiene varias funciones, el cual impide el desarrollo del 100% de su totalidad en el área designada, generando así problemas en las demás áreas que en su momento solicitaron algún requerimiento.

Evidencia N°2

No existe una revisión de todos los gastos que incurren en la empresa, además existen salidas de dinero de sin sus respectivos comprobantes de pago, lo cual podría generar adulteración de comprobantes y sobrevaloración de gastos.

En el área de compras y almacén

Evidencia N°1

La persona a cargo de almacén tiene muchas funciones dentro de la empresa, y en algunas ocasiones ingresan a almacén personal de distintas áreas debido que dicho almacén no se encuentra dentro de las instalaciones de la empresa cruzándose con las diferentes funciones que realiza; a falta de una cámara de seguridad es muy probable que se haya dado algún robo de productos; esta situación se intensifica debido a la falta de un sistema de control de las existencias.

En el área de atención al cliente

Evidencia N°1

Se determinó que los colaboradores no brindan la información necesaria por falta de conocimiento en la preparación o contenido de los ingredientes de los platos que ofrece el restaurant, es la persona encargada de caja quien apoya al colaborador que no pudo brindar la información a la mesa designada; esto crea incomodidad al cliente que están en caja esperando a realizar el pago por el consumo.

En el área de caja

Evidencia N°1

La persona encargada de esta área cumple varias funciones descuidando la suya y creando fastidio a los clientes que esperan ser atendidos.

Evidencia N°2

Falta de capacitación al personal para brindar un mejor servicio al cliente, así también para poder fidelizarlos.

5.3. Objetivos

Objetivo General

Crear políticas de control interno acorde al proceso de almacenaje del restaurant Mi Tía S.R.L.

Objetivos Específicos

Reestructurar el nivel jerárquico del restaurant Mi Tía S.R.L.

Elaborar flujogramas de las áreas que involucran el proceso de almacén del restaurant Mi Tía S.R.L.

5.4. Justificación de la propuesta

Esta propuesta se justifica de manera teórica, dado que empleará los aportes brindados por la teoría sobre Políticas de control interno, para la elaboración de los procedimientos que deben realizarse en el Restaurant Mi Tía, dado que al analizar los resultados de la empresa se observó

que el control interno para el proceso de almacén, no garantizan el cumplimiento de las políticas dadas por la administración y en consecuencia los objetivos planteados por la empresa; por ello el Restaurant tiene la necesidad de implementar el diseño de políticas de control interno para el proceso en mención, de manera que garantice el cumplimiento de reducir las pérdidas relacionadas con las existencias.

Así también, esta propuesta se justifica de forma práctica, puesto que beneficiará al Restaurant Mi Tía, debido a que las políticas de control interno para el proceso de almacén se diseñaron tomando en cuenta las deficiencias encontradas durante el proceso de investigación, esta propuesta reestructurará el organigrama de la empresa, diseñará procesos que el restaurant deberá utilizar en las áreas que involucran el almacenaje.

5.5. Propuesta

5.5.1. Estructuración de la jerarquía

La empresa debe reestructurar su nivel jerárquico y establecer políticas que ayuden a mejorar los puntos críticos detallados líneas arriba, con la finalidad de tener un mayor control sobre los productos adquiridos y almacenados, se crearán procesos y procedimientos para cada una de las actividades que se realizan dentro del área de producción.

La distribución de las funciones en los cargos de existen en el Restaurant carece de eficiencia. Por ello se implementará un nuevo organigrama

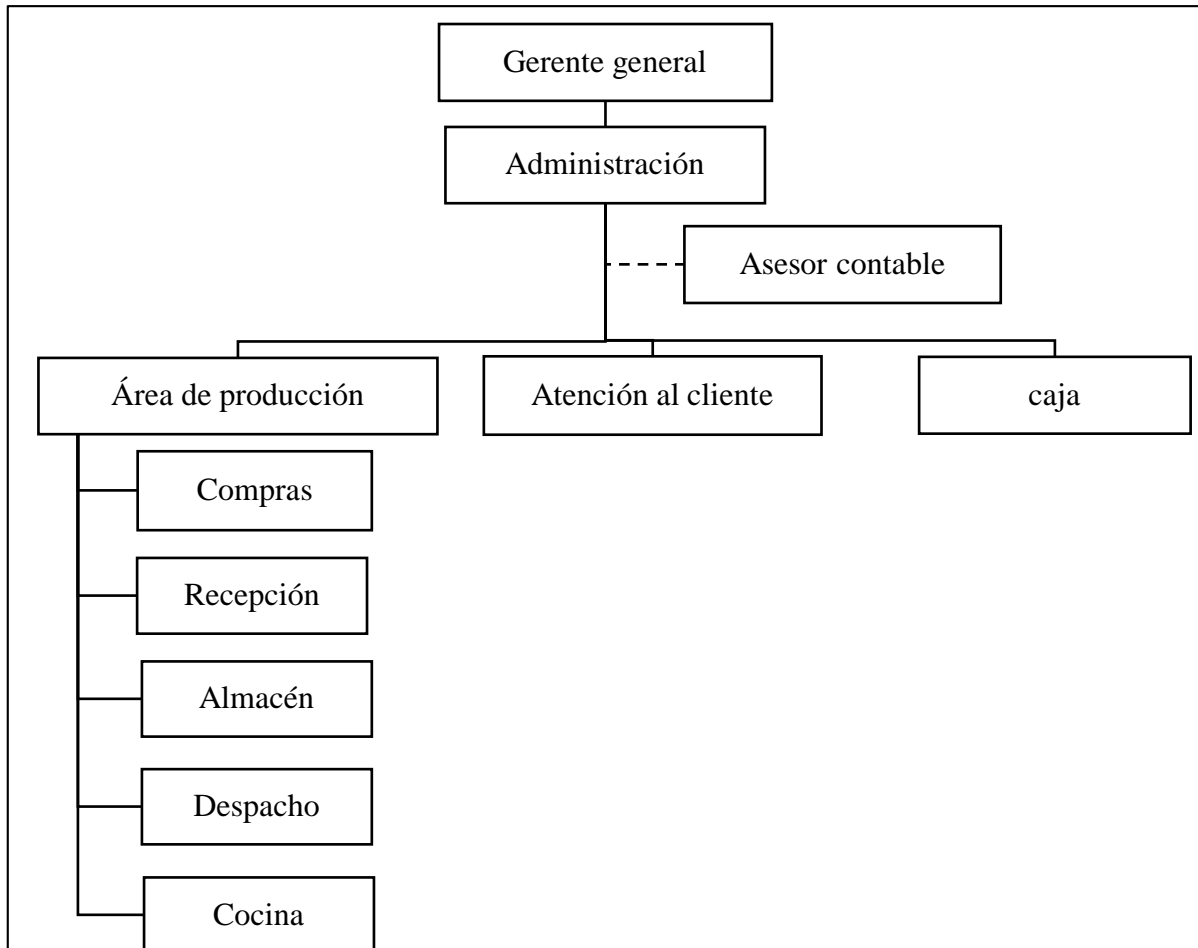


Figura 12. Estructura organizacional

Fuente: Restaurant Mi Tía S.R.L.

5.5.2. Elaboración de flujogramas de las áreas que involucran al proceso de almacén

a. Proceso de compra

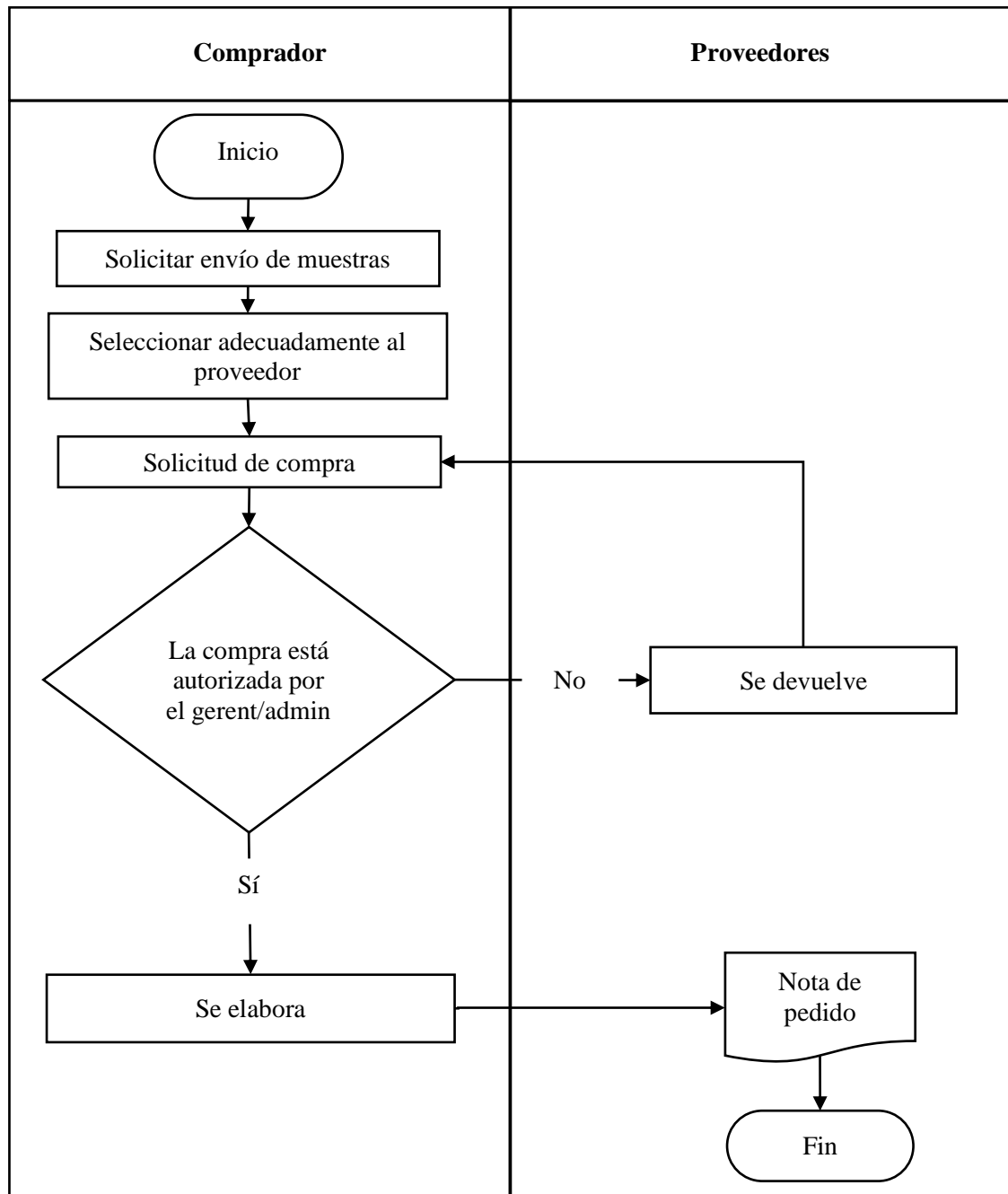


Figura 13. Proceso de compra

Fuente: Restaurant Mi Tía S.R.L

Para que se realicen las actividades de forma efectiva dentro de cada área del Restaurant, es necesario que el o los responsables de las compras tengan muy claras sus políticas.

Políticas del proceso de compras en el área de almacén

1. Solicitar el envío de muestras antes de realizar la orden de pedido.
2. Seleccionar adecuadamente a los proveedores de la empresa.
3. Todas las compras deben estar respaldadas por una orden de compra emitida por el responsable de compras.
4. Ninguna otra persona o área está autorizada para realizar compras.
5. La adquisición se realizará a fabricantes, productores, distribuidores y personas naturales o jurídicas, no académicas, legalmente constituidas y reconocidas.
6. Todas las compras deberán estar autorizadas por el gerente, el administrador o la persona a cargo de las compras.

b. Proceso de recepción de los productos

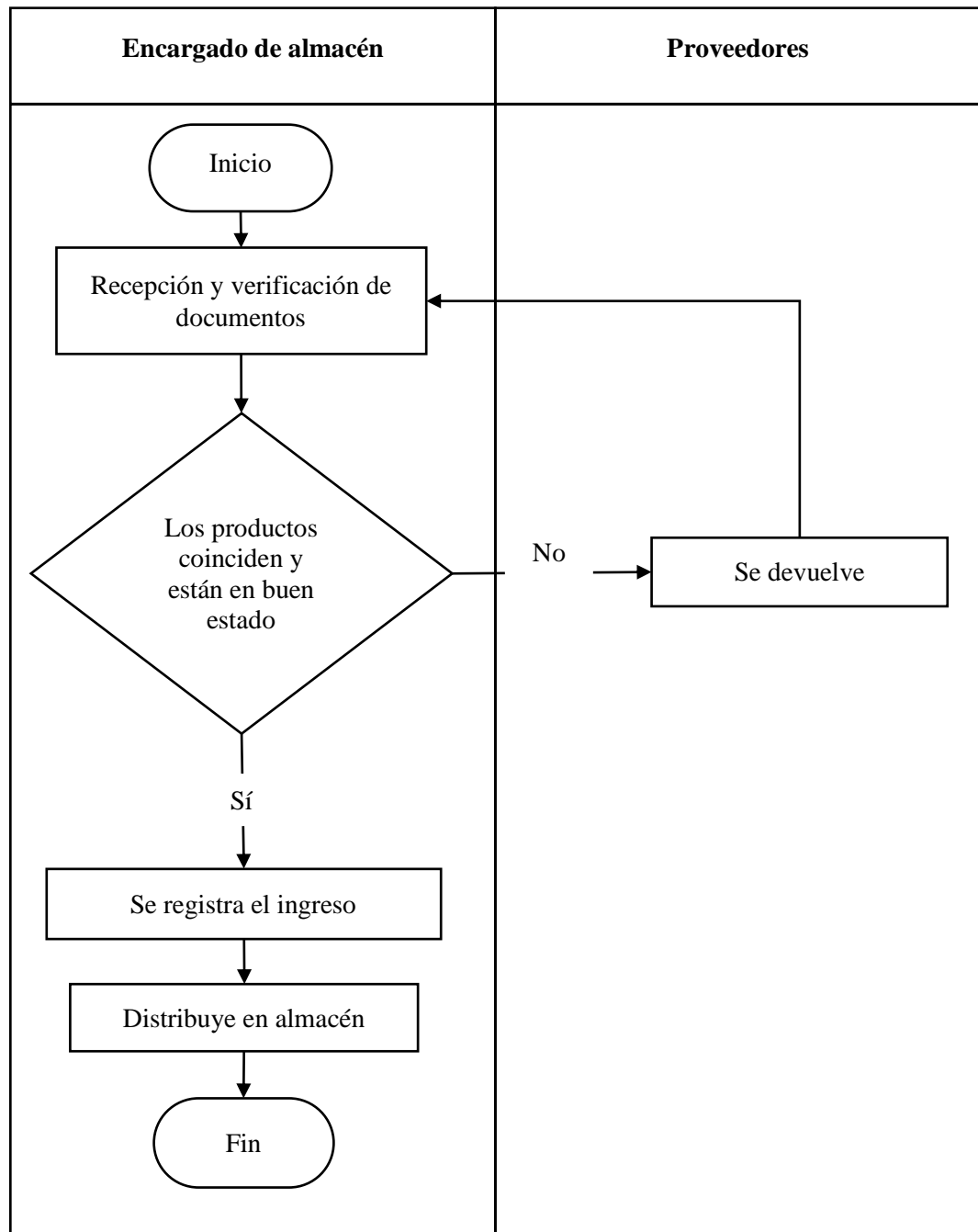


Figura 14. Proceso de recepción
Fuente: Restaurant Mi Tía S.R.L

En este proceso si las existencias tienen las características estipuladas para su recepción, entonces se procederá a aceptar dichos productos, de lo contrario se procederá a devolver los productos al proveedor.

Políticas del proceso de recepción en el área de almacén

1. Se recibirá la materia prima solicitada a los proveedores mediante pedido u orden de compra.
2. Cotejar los comprobantes y las órdenes de compra o pedido de la materia prima y que concuerde la cantidad, marca, precio con lo solicitado, si existiera algún producto en mal estado se procederá a la devolución
3. Sellar el documento de aceptación y copia del mismo.
4. Almacenar la materia prima en los espacios destinados para ello.

c. Proceso de almacén de los productos

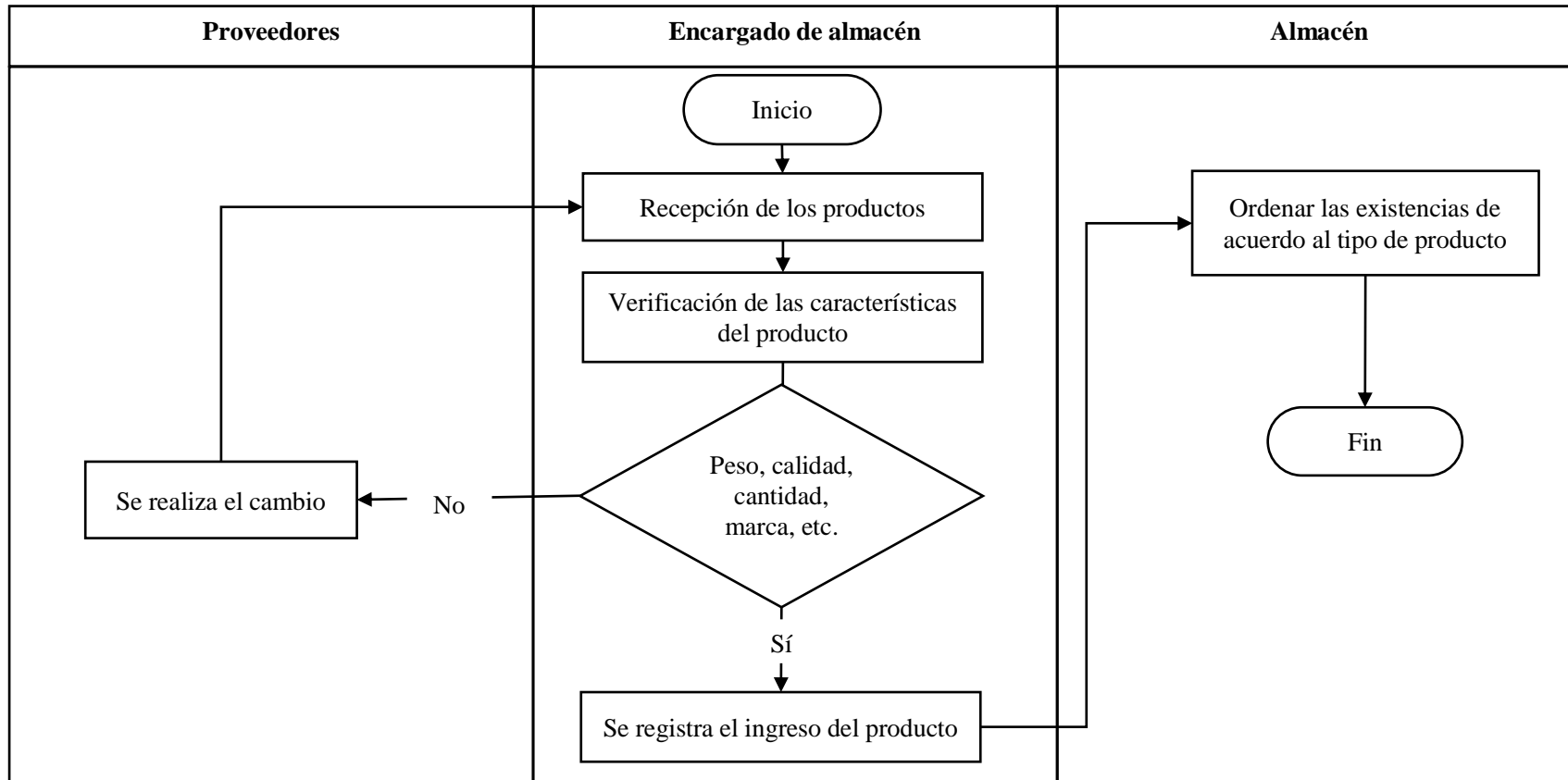


Figura 15. Proceso de almacén

Fuente: Restaurant Mi Tía S.R.L

Después de la adquisición de las existencias, se verifica las características del producto: peso, calidad, cantidad, marca, entre otras que permitan asegurarse que estos son los solicitados en los comprobantes, se procede a registrar el ingreso del producto y posteriormente a ordenar.

Políticas de Almacén de la materia prima

1. Se almacenará los productos de acuerdo al lugar asignado; y el orden de almacenamiento será de acuerdo a los productos existente y considerando su fecha de vencimiento.
2. Se reubicarán la materia prima cuando sea necesario, garantizando la rotación: sí, el producto recién llegado se suma a la mercadería anterior, este será reubicado detrás de los productos más próximos a vencerse de tal manera que estos sean accesibles, para cumplir con el principio: primero – en vencerse, primero – en salir.
3. Todas las compras deben verificarse constantemente y tomar todas las precauciones necesarias para evitar el uso de productos vencidos y su posterior destrucción.
4. Las materias primas deberán ser almacenadas de manera que no ocasionen contaminación cruzada con los productos elaborados.
5. El personal de almacén deberá informar, acerca de las instalaciones, equipos o personal, que influya negativamente en la calidad de los productos.

VI. Conclusiones

Los tipos de existencias que maneja el restaurant Mi Tía S.R.L., está conformado por: materia prima, productos semielaborados, productos acabados, mercadería, materiales y envases, las cuales se encuentran en el área de almacén y de alguna manera es necesario que se realice una rápida organización y control de cada clasificación de acuerdo a las exigencias del área de producción.

En el restaurant Mi Tía S.R.L., los riesgos de control existentes son la falta de un procedimiento de control de calidad al momento en que ingresa la mercadería, así como el registro de ésta, su ubicación, y el inadecuado almacenaje de las existencias, originando pérdidas de hasta S/. 4,191.70 por desmedro y por sustracción S/ 8,442.00.

El control en el proceso de almacenaje en el restaurant Mi Tía S.R.L., se encuentra en un nivel deficiente dado que no se realiza un registro de las entradas y salidas, tampoco existe una supervisión del cumplimiento de las funciones de las áreas del restaurant, lo que indica que existe un nivel de riesgo de 53% en cuanto al ambiente de control, la evaluación de riesgos se encuentra en un 65% en nivel de riesgo, las actividades de control tienen el 54% de nivel de riesgo, la información y comunicación tienen el 53% de nivel de riesgo y el monitoreo tiene el 41% de nivel de riesgo.

Las políticas de control interno en el proceso de almacenaje para reducir las pérdidas relacionadas con las existencias del restaurant Mi Tía S.R.L., no se encuentran implementadas en el restaurant, las personas encargadas del área de administración y almacén no conocen sus funciones de manera explícita, por lo tanto, es necesario que se implementen políticas de control interno.

VII. Recomendaciones

Al encargado del área de producción del restaurant Mi Tía S.R.L., se le recomienda que realice una clasificación de las existencias de acuerdo a las necesidades, requerimientos y prioridad de mantenimiento de las existencias con el fin de que exista un buen funcionamiento del área de almacén y producción.

Al encargado del área de producción del restaurant Mi Tía S.R.L., realizar un análisis diariamente de lo que realmente se está gastando por cada tipo de plato y producto que se ofrece, anotando la cantidad de aquel producto que finalmente no ha sido consumido por el cliente, para que identifique los productos existentes, los que se utilizan con mayor frecuencia, se gastan de forma rápida y tenga en cuenta a los que tardan más tiempo en el almacén.

Al encargado del área de almacenaje del restaurant Mi Tía S.R.L., que realice una revisión semanal de los inventarios tanto en un sistema digital como en físico, tomando en cuenta todas las materias primas del restaurant, y realizar una verificación de las entradas de los productos y las salidas, para que se tenga conocimiento de las mermas de cada producto.

Al administrador y encargado del área de almacenaje del restaurant Mi Tía S.R.L. debe aplicar las políticas de control interno para la reducción de pérdidas relacionadas a las existencias mostradas en la presente investigación cuya principal orientación se encuentra en el área de almacén y producción quienes deberán trabajar conjuntamente informados y supervisando el cumplimiento de cada función.

VIII. Lista de Referencia

- (COSO), C. S. (2013). *Control Interno Marco Integrado*. España: PWC, traducción al español. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Alfaro, S. (2017). *Implementación de un control de inventarios para reducir los costos de insumos de la pollería Brasas Peruanas S.A.C., Trujillo - 2017*. Trujillo: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15144/Alfaro%20Marquina%20Segundo%20Lorenzo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la Investigación Científica*. D.F. México: Pearson.
- Bravo, B., Morales, S., & Guerrero, L. (2017). *Análisis del control interno del inventario del restaruant de la UNAC*. Medellín: Corporación Universitaria Adventista. Obtenido de <http://repository.unac.edu.co/bitstream/handle/11254/169/Proyecto%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Segunda ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Carro, R., & González, D. (2013). Logística empresarial. *Nulan*. Obtenido de http://nulan.mdip.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf
- Castañeda, L. (2014). Los sistemas de control interno en las Mypymes y su impacto en la efectividad empresarial. *En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y sociedad*, 129-146. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5518/551856273008.pdf>
- Correa, A., Gómez, R., & Cano, J. (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación. *Scielo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v26n117/v26n117a09.pdf>
- Cruz, L. (2017). *Administración logística y su relación con el control de existencias en la empresa Resto-Bar fundo Chololo E.I.R.L., en la ciudad de Tacna en el período 2016*. Tacna: Universidad Latinoamérica Cima. Obtenido de http://repositorio.ulc.edu.pe/bitstream/handle/ULC/103/T134_74156369_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cubas, S., & Solano, C. (2019). *El control interno del almacén y su incidencia en la rentabilidad de las ventas del restaurant Tanuki, Miraflores 2018*. Lima: Universidad

- Privada del Norte. Obtenido de
<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21712/Cubas%20Fern%c3%a1n%20dez%2c%20Sonia%20Magaly-Solano%20c3%81lvarez%2c%20Candida%20Ang%c3%a9lica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estupiñán, R. (2014). *Control Interno y Fraudes con base en los Ciclos Transaccionales. Análisis de Informe COSO I y II*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de <http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/10/Control-Interno-y-Fraudes-Con-Base-en-Los-Ciclos-Transaccionales.pdf>
- Flamarique, S. (2018). *Gestión de existencias en el almacén*. Barcelona: Marge Books. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=CDd8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=las+existencias+en+el+%C3%A0rea+de+almac%C3%A8n&ots=apWtuUWnsN&sig=dkkIbyqmUq50WkHPgF9y3DQ3KLk#v=onepage&q=las%20existencias%20en%20el%20%C3%A0rea%20de%20almac%C3%A8n&f=false>
- Flores, F., & Ibarra, I. (2015). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. In *Crescendo, Institucional*, 64-73. Obtenido de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/815/482>
- Granda, R. (2011). *Manual de control interno: sectores público, privado y solidario* (3° ed.). Bogotá, Colombia: Nueva Legislación. Obtenido de <https://www.worldcat.org/title/manual-de-control-interno-sectores-publico-privado-y-solidario/oclc/868912897>
- Guzmán, L. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso panificadora "Las Estrellas" Sociedad Anónima Cerrada de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana y propuesta de mejora año 2017*. Sullana: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5766/CARACTERISTICAS_DEL_CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_GUZMAN_YAHUANA_LILI_ARACELI%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Investigación Científica*. D.F. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del control interno*. Bogotá: ECOE Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Marcalla, L. (2014). *Elaboración de un manual de procesos y procedimientos para la logística de adquisición, almacenamiento y control de alimentos y bebidas en el área de compras y bodegas del Quito Tennis y Golf Club*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial. Obtenido de http://192.188.51.77/bitstream/123456789/13194/1/57768_1.pdf
- Norma internacional de auditoría N°6 . (s.f.). *NIA 6*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/267965061/Resumen-de-la-NIA-6>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación, Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones De La U.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Obispo, D., & Gonzales, Y. (2015). Carcaterización del control interno en la gestión de las empresa comerciales del Perú 2013. In *Crescendo. Institucional.*, 64-73. Obtenido de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/815/482>
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación: diseño y ejecución*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Plasencia, C. (2010). *El sistema de Control interno: garantía del logro de los objetivos*. Santiago de Cuba: Centro Provincial de información de ciencias médicas. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v14n5/san01510.pdf>
- Rodriguez, W., & Vásquez, E. (2016). *Propuesta del diseño de un sistema de control interno para obtener la eficiencia en el proceso productivo y mejorar el costo beneficio de la empresa dulce Pastelería EIRL en el período 2015-2016*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://repositorio.usat.edu.pe/handle/usat/1211>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* (Quinta ed.). Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de control interno*. Pearson. Obtenido de http://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/santillana/9786073231190_santillana_resolucion_pdf51e66e8b436366b1aea8ff00004a2a88.pdf
- Supo, J. (2018). *Seminario de Investigación Para la Producción Científica*. Arequipa: Seminario Online llevado a cabo en Arequipa.

IX. Anexos

Anexo 01: Ficha de control

Por medio de esta ficha de control se obtendrá información sobre cómo se desarrolla el control interno en el restaurant Mi Tía S.R.L, la cual ha sido aplicada por el autor del estudio y está dirigida a el administrador.

Empresa: Restaurant Mi Tía S.R.L					
Área: Administración					
Proceso: Almacén					
AMBIENTE DE CONTROL					
N	Pregunta	Si	No	Calificac.	Observac
1	¿Existen políticas establecidas para el proceso de almacén?				
2	¿El encargado de almacén tiene experiencia adecuada para el manejo de los productos?				
EVALUACIÓN DE RIESGO					
N	Pregunta	Si	No	Calificac.	Observac
3	¿Existen políticas de almacenamiento de los productos?				
4	¿Se cuenta con medidas de control sobre las existencias que se encuentran en mal estado, próximo a su vencimiento o desaparecen?				
5	¿Se controla el estado y calidad de los productos que se reciben?				
ACTIVIDADES DE CONTROL					
N	Pregunta	Si	No	Calificac.	Observac
6	¿Existen documentos que constaten el ingreso de los productos en almacén?				
7	¿Existen registros de los productos que se dan de baja?				
8	¿Se controlan los productos que salen de almacén a cocina?				
9	¿La rotación de las existencias es la adecuada?				
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
N	Pregunta	Si	No	Calificac.	Observac
10	¿Las indicaciones dadas por la administración para el proceso de almacén son comunicadas oportunamente al encargado de almacén?				
11	¿Existe sólo una persona en la empresa que se encargue de la comunicación con los proveedores?				
12	¿Se entrega algún informe a la administración sobre los productos que se encuentran en mal estado próximo a su vencimiento?				
MONITOREO					
N	Pregunta	Si	No	Calificac.	Observac
13	¿Se realiza monitoreo frecuente por la administración al encargado de almacén?				
14	¿Se elaboran conteos físicos de los artículos recibidos y almacenados?				
15	¿Se realizan controles de calidad de los productos que ingresan al restaurant?				

Anexo 02: Guía de entrevista

El presente instrumento ha sido elaborado con el fin de obtener información del área de almacén los mismos que permitirán obtener información acerca de cómo se vienen realizando los procesos en esta área y está dirigido al encargado de almacén del restaurant Mi Tía S.R.L.

1. ¿Existen políticas definidas y expresas acerca de la recepción y almacenamiento de los productos?

2. ¿Existe control sobre la compra de las existencias?

3. ¿Existe algún responsable que se encargue de revisar, aprobar y autorizar la pérdida y merma de los productos?

4. ¿Se tiene algún control sobre los productos que ingresan?

5. ¿Se lleva algún registro de la recepción de los productos y sus descripciones como la cantidad, calidad, etc.?

6. ¿Se han registrado caso de robo de productos?

7. ¿Se actualiza de forma conveniente los informes de inventarios con la finalidad de facilitar el análisis de pérdidas y el manejo de las existencias?

8. ¿Existe un manual de procedimientos que describa lo relacionado con autorización, custodia, registro, control y responsabilidades de los productos que ingresan a almacén?

Anexo 03: Guía de análisis documental

Estos instrumentos han sido elaborados con el fin de obtener el acervo documental sobre las pérdidas relacionadas con las existencias en el área de almacén:

Pérdidas por desmedro

Existencia	Unidad de medida	Deteriorados	Vencidos	chancado o rotos	Total Desmedro	Valor unitario	Desmedro S/
Res	Kg						
Pollo/menudencia	Kg						
Mariscos	Kg						
Plátano	unid						
Papaya	unid						
Arvejas	Kg						
Habas	Kg						
Aceite de Coco	unid						
Verduras frescas	Kg						
Papa	Kg						
Camote	Kg						
Yuca	Kg						
Zanahoria	Kg						
Huevos	unid						
Gaseosas	unid						
Rehidratantes	unid						
Alcohólicas	unid						
Torta de tres leches	unid						
Torta de chocolate	unid						
Taper de plástico	unid						
Cubiertos descartables	unid						
Vasos de plástico	unid						
TOTAL							

Pérdidas por sustracción

Existencia	Unidad de medida	sustraído	Valor unitario	Sustracción S/
Aceite	Balde			
Azúcar	Kg			
Arroz	Kg			
Papa	Kg			
Yuca	Kg			
Camote	Kg			
Harinas	unid			
Pastas	unid			
Gaseosas	unid			
Alcohólicas	unid			
Leche	unid			
Taper de plástico	unid			
Cubiertos descartables	unid			
Vasos de plástico	unid			
TOTAL				