



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Organización del área de logística y propuesta de aplicación de normas de control interno en el rubro de servicios de alimentos en la empresa “Venecia Restaurant S.C.R.L”, Chimbote – 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Contador Público

**AUTORA:**

Ulloa Gambini, Yesenia Elizabeth (ORCID 0000-0002-7547-5559)

**ASESOR METODOLÓGICO:**

Dr. Mucha Paitan, Ángel Javier(ORCID 0000-0003-1411-8096)

**ASESOR TEMÁTICO:**

Dr. Serrano Castillo Elmo(ORCID 0000-0001-7052-8431)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**

## DEDICATORIA

*A DIOS por el don de la vida, su amor y por acompañarme en los momentos más difíciles que pasado en mi vida.*

*A mis padres, que son mi mayor ejemplo a seguir, que con su dedicación y empeño han sabido fortalecer y enriquecer mi persona. A ellos les debo todo lo que soy y sin ellos nada soy, gracias por su existencia.*

*A mi esposo, quien es un hombre maravilloso quien me ayuda a balancear mi mundo, quien no es perfecto pero intenta serlo para mí, aquel con quien quiero envejecer y agradezco a Dios por tenerlo a mi lado.*

*A mis hijos, Thiago y Mateo a cada uno de ustedes que al nacer les entregué una parte de mi corazón. Mi corazón no está completo. Los amo y le pido a Dios que siempre los bendiga.*

*La Autora.*

## AGRADECIMIENTO

*En primer lugar, agradezco a Dios por estar siempre conmigo, en cada etapa de mi vida. Por ser mi fortaleza, fuerza y espíritu para salir adelante. Gracias por todo.*

*A mis padres por haberme dado la vida y ser siempre mi apoyo incondicional en cada momento. Gracias a ustedes soy lo que soy.*

*A mis familiares, que sus palabras de aliento siempre estuvieron en mi presente se los agradezco mucho.*

*Para mi esposo e hijos que siempre estarán en mi corazón, que estoy muy agradecida por tenerlos a mi lado, por pasar buenos y malos momentos a su lado, por compartir alegrías, risas y mucho, que Dios siempre nos guarde, acompañe y cuide nuestro camino. Gracias a todos.*

## **PÁGINA DEL JURADO**

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	11
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	11
2.2. Variable, operacionalización .....	11
2.3. Población y Muestra .....	13
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	13
2.5. Procedimiento.....	14
2.6. Método de análisis de datos.....	14
2.7. Aspectos éticos .....	14
III. RESULTADOS .....	15
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS .....	44

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada: Organización del área de logística y propuesta de aplicación de normas de control interno en el rubro de servicios de alimentos en la empresa “Venecia restaurant” S.C.R.L Chimbote- 2019” tiene como objetivo general: Conocer cómo se encuentra la organización y proponer normas de control interno para el área de logística en el rubro de servicios de alimentos de la empresa “Venecia Restaurant” S.C.R.L en la ciudad de Chimbote -2019. No obstante, para alcanzar dicho objetivo se ha aplicado los siguientes objetivos específicos: Describir la organización del área de logística en el rubro de servicios de alimentos de la empresa Venecia Restaurant” S.C.R.L en la ciudad de Chimbote -2019. Identificar los problemas de organización en el área de logística en el rubro de servicios de alimentos de la empresa “Venecia Restaurant” S.C.R.L en la ciudad de Chimbote -2019 y Proponer normas del control interno con el fin de organizar el área de logística en la empresa “Venecia Restaurant” S.C.R.L. en la ciudad de Chimbote -2019.

El tipo de investigación es descriptiva. Por otra parte, la población: Todos los documentos de Control y organización del área de logística desde el periodo 2015 al periodo 2019 de la Empresa “Venecia restaurant” S.C.R.L y la muestra: Son los documentos de control logístico del período 2019. Los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron la ficha de observación y la encuesta. De los resultados obtenidos se concluye que la organización del área de logística del restaurant Venecia No tiene identificado los costos de sus insumos aplicados en la elaboración de sus potajes, lo cual dificulta la gestión de compras, almacén y stock, y distribución, por lo que las operaciones e ejecutan de manera rutinaria de acuerdo a la experiencia obtenida por el jefe de turno.

**Palabras Clave:** Logística, control interno, Inventarios y Almacén.

## ABSTRACT

The present research work entitled: Organization of the logistics area and proposal for the application of internal control standards in the food service sector in the company " Venice restaurant " SCRL Chimbote- 2019 "has as its general objective: To know how the organization and propose internal control standards for the area of logistics in the food service category of the company " Venecia Restaurant "SCRL in the city of Chimbote -2019. However, to achieve this objective, the following specific objectives have been applied: Describe the organization of the logistics area in the food service business of the company Venecia Restaurant "S.C.R.L in the city of Chimbote -2019. Identify the problems of organization in the area of logistics in the field of food services of the company "Venecia Restaurant" SCRL in the city of Chimbote -2019 and Propose rules of internal control in order to organize the area of logistics in the company "Venice Restaurant" SCRL in the city of Chimbote -2019

The type of investigation is descriptive. On the other hand, the population: All Control and organization documents of the logistics area from the period 2015 to the 2019 period of the Company " Venice restaurant " SCRL and the sample: These are the logistic control documents of the period 2019. The instruments used for the collection of information were the observation form and the survey. From the results obtained, it is concluded that the organization of the logistics area of the restaurant Venecia has not identified the costs of their inputs applied in the preparation of their stews, which makes it difficult to manage purchases, storage and stock, and distribution, so that the operations are executed routinely according to the experience obtained by the shift manager.

**Keywords:** Logistics, internal control, Inventories and Warehouse.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el área de Logística es de suma relevancia, se ha posicionado como un área determinada para su proceso. En los últimos años, su planteamiento ha introducido nuevos cambios y de manera frecuente, desde la concepción de distribución o desde el punto de comercialización de la compañía hasta su transformación en un instrumento de gran importancia en las finanzas de la empresa. Así pues, la logística, desde su génesis y desarrollo, inició con la obtención del producto específico, en el lugar indicado, en el tiempo preciso. Hoy en día, este cúmulo de acciones se ha redefinido y en la actualidad configuran un proceso, encargado de distribuir de forma eficiente los productos de una empresa en específico al costo más bajo y con un óptimo servicio a los clientes.

La logística delimita y dispone perfectamente el correcto producto, al correcto cliente, el lugar correcto y tiempo correcto, como tal de que se lleve un registro con información real y fidedigna de lo que entra y sale del almacén.

En el ámbito internacional, se detectó una serie de problemas, Morante y López (2016), sostienen que en la empresa Sabor Nuestro S.A. de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, cuya principal actividad es la venta de comida, no hay un control logístico, ocasionando dificultades en el área de almacén, ya que lo que figura en almacén no es el producto del cual disponen, por lo cual en circunstancias sus productos no están libres en stock, lo que provoca que el cliente desista de la acción de compra y surja en una insatisfacción, lo que traerá grandes pérdidas para la empresa. Otro dilema que atraviesa Sabor Nuestro S.A. es la ausencia de vigilancia de la mercadería que ingresa y sale del almacén por el personal encargado del inventario, ya que la entrada no está restringida (p.6).

Jaramillo (2014), expone las dificultades que atraviesa el restaurante Rodizio do Brazil, una de ellas es la ausencia y aplicación de un sistema de costos reales, que posibilite la producción de análisis periódicos para mejorar respecto a la toma de decisiones. El otro problema del negocio es la falta de verificación certera de los costos reales de la materia prima con la que se elaboran ciertos productos, lo cual deviene en un inventario alejado de la realidad por lo que en algunas ocasiones se compra suministros demás (p.13).

En el ámbito nacional, en referencia al restaurante Costa Azul S.A.C., localizado en la ciudad de Cañete, Caba (2017), manifiesta que su principal problemática es un sistema ineficiente

de inventarios; estos no concuerdan con lo que detalla la documentación, y en algunas ocasiones, los productos se encuentran en el almacén, pero están dañados por lo que ya no hay valor de recuperación, y en contraste, ocasionaron pérdidas monetarias desde el instante en el que fueron comprados, almacenados, recibieron mantenimiento, tiempo, y todos los gastos que generan pérdida, pues su valor es incobrable. Todo esto, se genera por no tener una buena administración de inventarios, sin conocer realmente con lo que se cuenta en el almacén, por lo que se sugiere determinar la estrategia del just in time o “justo a tiempo” a fin de reducir múltiples costos, entre ellos el mantenimiento de algún producto e instaurar un sistema de inventarios efectivo de manera que su stock disponible pueda ser conocido y se le pueda hacer un seguimiento (p.13).

El restaurant “Sabe a Perú E.I.R.L”, no es ajeno a esta problemática, debido a que Fenco (2011), revela que su principal dilema es no hallar un sistema de costos y presupuestos para así poder detectar los costos y gastos en los que incurre por sus labores operativas habituales, así también, este problema no le permite a la empresa la consecución de sus metas propuestas (p.2).

En el ámbito local, la empresa “La Sazón de Paola”, con RUC N° 20541634283, de la ciudad de Chimbote, perteneciente al rubro de la venta de comida, ofrece al público una gran variedad de platos de comida peruana, sin embargo, no es ajena a este problema, ya que no saben qué, cuánto y cuándo adquirir sus productos para su local, dado que sólo observan los productos utilizados con mayor frecuencia para la elaboración de los platos y ordenan su reposición a medida que se van vendiendo, por ende, el local siempre tiene excedencia de lo no vendido, y en contraste, tienen escasez de insumos de más rotación; desconociendo lo que realmente salió del almacén por una operación de venta, robo por parte del personal o de los mismos comensales al ingresar al almacén. Estos productos que siguen siendo almacenados, de modo despilfarrador, sin un orden establecido, pasan de su tiempo de elaboración y se malogran, se pudren, entre otros daños, lo que obliga al responsable del local a deshacerse de esos productos y al hacerlo, se generan pérdidas significativas para la empresa.

Viéndose esta problemática, se puede considerar que el control de inventarios es de vital importancia dentro de una organización, pues sin una adecuada gestión, se produce una serie de equivocaciones, las que a su vez devienen en pérdidas monetarias.

En el plano internacional, Gallardo y Núñez (2014), en su tesis Análisis de los procesos logísticos – control de inventarios del restaurante “Malvinas”, puesta en marcha en San Francisco de Milagro – Ecuador, dedicado a la venta de comida típica regional concluyó que el control de inventarios no se lleva a cabo de modo oportuno, no hay un orden de negocio en el área de almacén, escaso control en sus registros, que perjudican de manera principal la operación comercial con excedentes y faltantes de inventario. Asimismo, no se cuenta con un sistema computarizado apropiado ni de un equipo apto para cumplir con los procesos logísticos, en consecuencia, los registros de sus ingresos y salidas son diferentes al conteo físico de los productos. Además, la zona de almacenamiento de los inventarios es limitado, se evidencia una ausencia de lineamientos y políticas para un óptimo proceso que establezca el stock máximo y mínimo de sus productos perecibles, por tanto, la versatilidad de productos existentes en el local no cuenta con un orden para su uso correcto, sufriendo pérdidas (p.1-154).

En el plano nacional, Villanueva (2017), en su tesis “Propuesta de mejora del sistema de control logístico y su incidencia en la gestión de la empresa Rústica S.A.C. de la ciudad de Trujillo”, hecha en la ciudad de Trujillo - Perú, concerniente al rubro de la venta de comida, concluyó que la empresa carece de políticas y procedimientos que ordenen el control de inventarios, pues sus labores se vienen desarrollando de manera empírica, no emplean formatos pertinentes para sus registros de comercialización y acopio, por ende, esto afecta en el aprovisionamiento de sus productos. Así también, el desconocimiento de los productos de mayor rotación y la ausencia de lineamientos para dar salida a esos inventarios ha generado que alrededor del 10% de los productos almacenados incurran en desmedro, esto supone pérdidas monetarias para el negocio. Incluso, la contratación impropia de los colaboradores ha generado más equivocaciones en el registro y gestión de los inventarios, además de pérdidas por fecha de vencimiento de los productos (p.1-125).

Tincopa (2008), en su tesis “El desarrollo de un control de inventarios para mejorar la rentabilidad de la empresa Manos Peruanas S.A.C. de la ciudad de Trujillo”, elaborada en Trujillo - Perú, cuyo rubro es la venta de comida de las tres regiones del país, al término de su investigación concluyó que la empresa no tiene un sistema de control de inventarios oportuno. Previo a la implementación del Sistema de Control de Inventarios planteado, las facturas de compra se introducían al finalizar el día o al día siguiente, esto por el tiempo que tardaba digitar cada producto, lo que generaba que al hacer la consulta

a los Kárdex, estos no develaban información real. De forma general, se llevaba a cabo la facturación de los productos que se hallaban en el sistema con cierto número de stock, y al momento de ir al físico, los datos no coincidían, en consecuencia, se tenía que hacer la anulación de las facturas y retornar el efectivo, este problema disminuyó después que el Sistema de Control de Inventarios planteado en la investigación fuera implementado. Asimismo, el almacén no cuenta con una vigilancia permanente, incluso el ingreso no se encuentra restringido, por ello, no se puede culpar a ninguno de los colaboradores sobre el robo de las mercancías (p.1-134).

En el plano local, Chávez (2017), en su tesis “Evaluación del control logístico y propuesta de un sistema de control de inventarios para la empresa El Palmero SAC, Chimbote 2017”, desarrollado en Chimbote - Perú, perteneciente a la venta de comida; al evaluar sus actividades concluyó que la empresa El Palmero ejecuta sus operaciones empíricamente, trasladando sus cuentas en cuadernos, apuntando sus compras según la forma aproximada de faltantes que noten dentro de la empresa y las ventas de sus platos en hojas sueltas. Además, se detectó que no se maneja un oportuno registro de ingresos y salidas de sus productos, las facturas y boletas no fueron registradas en el Kárdex con su costo real, sino incluían dentro de ello el IGV, lo cual conlleva a una mala toma de decisiones y al pago de multa por declarar cifras y datos falsos según el Código Tributario, lo cual perjudica a la empresa de manera económica. Por ello, se abordó la propuesta de instaurar un inventario constante valorado en unidades físicas de modo que se pueda registrar los ingresos y salidas de sus productos, los mismos que se registrarán por medio del método de Primeras Entradas Primeras Salidas. Además, la generación de políticas de trabajo y la promoción de productos de baja rotación (p.1-6).

En lo que se refiere a la **Teoría relacionada al tema** de la presente investigación, el término **Logística**, según la FIAEP (2014), precisa que es la acumulación de productos, actividades en marcha, materias primas, y productos elaborados que integran el proceso productivo, y en ciertas ocasiones en la logística de una organización, tal es el caso por ejemplo de los depósitos, almacenes, congeladoras, y otros equipos de almacenamiento (p.10).

Por su parte, EmprendePyme.net (2017), define que la logística es el requerimiento de las materias primas y productos con los que cuenta una determinada organización para originar entradas por medio de su posterior comercialización. Además, se compone del stock que todavía no se ha vendido, localizado en almacén o en los anaqueles del local, las materias

primas que se tiene para poder producir y los productos que se tiene aún en el sistema de producción, que al llegar a ser productos terminados, de acuerdo al giro del negocio, estarán disponibles para su venta y consumo (p.2).

En lo que refiere a su **Clasificación** en función a los diferentes parámetros que se utilizan, existen diversas clases de logística:

Según Urzelai (2013), la logística integral se fragmenta elementalmente en **La logística interna**, que tiene a su cargo la planificación y gestión de todos los flujos de materiales y productos que tiene parte dentro de la organización (p.4-5).

Mientras que **La Logística externa**, se deberá tratar de conseguir la mayor confianza, garantía y grado de adhesión posible entre la organización y sus operadores logísticos, transportistas, clientes, distribuidora, proveedores.

Respecto a **Métodos de valuación logística** son técnicas empleadas, cuyo propósito es aplicar y seleccionar una base específica para evaluar los inventarios en términos monetarios, dentro de ellos encontramos **Primeros en Entrar, Primeros en Salir (PEPS)**.

Para Salazar (2019), el método PEPS: Se conoce también como **FIFO (First In, First Out)**, y este método se fundamenta en brindarle una mejor salida al producto de acuerdo al orden en el que ingresó con el costo igual al que fue obtenido, de allí que los primeros en ingresar, serán los primeros en salir. El inconveniente de utilizar este método reside en que brinda como consecuencia unas ganancias más elevadas, pues usa para su venta los costos de adquisición de más antigüedad, que generalmente son los más inferiores, de modo que se ve perjudicado el contribuyente con un impuesto más alto (p.4-6).

De acuerdo a Betancourt (2018), este método es el más aplicado en la práctica. Lo más razonable es que se lleve a cabo la venta de artículos con más tiempo en el inventario, logrando así minimizar el riesgo de caducidad u obsolescencia (p.14).

También se tiene **Últimos en Entrar, Primeros en Salir (UEPS)**

Para Salazar (2019), el método UEPS: Conocido como **LIFO (Last In, First Out)**, este método se fundamenta en que las últimas entradas de los productos al almacén, serán las primeras que estarán disponibles para su elaboración o venta, evidentemente está sobre la base del costo unitario, o sea, que el flujo físico es intrascendente, aquí lo realmente

importante es que el costo unitario de las últimas entradas sea el que se contemple a las primeras salidas. La ventaja de utilizar este método radica en que ocasiona que el costo de las mercaderías vendidas sea más elevado, y en consecuencia, la utilidad más baja; reduciendo el impuesto sobre la venta, por lo que se ve perjudicada SUNAT, al obtener menores impuestos (p.8-10). Cabe recalcar que SUNAT no permite que se aplique este tipo de costo.

Por último, se tiene el **Costo Promedio Ponderado**, y para Salazar (2019), es el método de valoración más comprensible de acercamiento en donde se puede dividir el saldo en unidades monetarias entre el número de unidades físicas. Así, este método permite que se produzca un costo intermedio, de modo que se debe recalcular la fórmula por cada vez que se ingresa algo al almacén. Se consigue una valoración intermedia entre utilidad e impuesto, que resulta provechoso para ambas partes: SUNAT y contribuyente (p.11).

**Costo de logística**, Riquelme (s/f), manifiesta que los costos de logística se encuentran vinculados con el aprovisionamiento, mantenimiento y almacenamiento del producto en un periodo de tiempo. El inventario es el más grande activo que tiene una empresa y en el que se generan más gastos, en consecuencia, tiene repercusiones directas en la parte financiera empresarial, siendo esencial la elaboración de la evaluación de los costes para determinar el beneficio máximo en cuanto al inventario, además de elaborar y detectar cambios que sirvan para minimizar costos, ya sea en compra de productos con distintos proveedores, como en su traslado o almacenamiento (p.1-3).

**Mermas**, Ferrer (2010), da cuenta de que la merma es la disminución tangible del peso, volumen o cantidad de las mercaderías, originada debido a motivos vinculados a su condición natural o al proceso de producción (p.5).

**Desmedros**, Ferrer (2010), expresa que el desmedro es el deterioro o pérdida cualitativa del bien de manera total, es otras palabras, en atributo, carácter y calidad, de este modo se imposibilita su empleo, sea por obsolescencia, tecnología o vencimiento del producto (p.6).

**Control de inventarios**, al respecto Sierra, Guzmán y García (2015), manifiestan que al hablar sobre inventarios, se hace alusión a bienes, productos, materiales, objetos, que forman parte de la organización y al hablar sobre control, se hace referencia a la influencia que se ejerce sobre algo dándole el progreso, dirección y fuerza que la situación amerite para que

continúe la influencia. En consecuencia, es el poder que se tiene sobre lo que existe al interior de la organización (p.8).

En base a Castillo (2012), **Los Canales De Distribución** son trascendentales, ya que los proveedores, intermediadores coadyuvan a los productores o fabricantes que carecen de recursos, conocimientos especializados, experiencia, contactos, escalas de actividades y o motivaciones necesarias, a que sus productos y/o servicios se presenten ante el cliente final o usuario industrial. Así también, los canales de distribución le proporcionan a los productores o fabricantes y al cliente o usuario industrial, las ventajas de tiempo y lugar.

Según Actualidad Empresarial (2012), la gran importancia de los canales de distribución estriba en el propósito vital de cualquier organización, que es obtener ganancias, que en su mayoría provienen de las ventas, porque si no se cuenta con un pertinente control de inventarios, no se contará con material necesario para el desarrollo de las operaciones de modo que esto repercutirá en clientes descontentos y la posibilidad de generar ganancias se pierde. En conclusión, no hay ventas sin inventarios, puesto que el desgobierno no se presta solamente al robo hormiga, sino también a desmedros y mermas, posibilitando la generación de una dura repercusión en las ganancias (p.2-4).

Por su parte, Afondo (2013), detalla que el **Control de distribución** es un componente fundamental en el desarrollo de una empresa, sea esta pequeña, mediana o grande. Más aún, un manejo inadecuado de sus inventarios puede generar clientes descontentos, al no tener en stock los productos que éstos esperan adquirir en ese preciso momento; además de provocar pérdidas financieras que perjudiquen a la empresa, llevándola inclusive a la quiebra (p.1).

### **Indicadores de control de inventarios tenemos**

**Stock Máximo**, para Castro (2014), es la cantidad máxima de determinados productos que se desean conservar en almacén, según el costo que significa y el tiempo dedicado a su venta. Algunas organizaciones justiprecian provechoso contar con stocks máximos si se trata de un producto de elevada rotación, el costo de su acopio es mínimo, la duración de suministro por parte del proveedor es larga o cuando hay especulaciones acerca de un posible encarecimiento del costo del producto (p.9-13).

**Stock Mínimo**, según Castro (2014), es la cantidad mínima de determinados productos que se desean conservar en almacén, sin embargo, en circunstancias se tiene un número mucho menor al mínimo demandado, lo cual genera dificultades de aprovisionamiento, y en

consecuencia, se transforman en ventas olvidadas. Las organizaciones conservan un stock mínimo cuando los proveedores son rápidos en el tiempo de entrega o se cuenta con contratos de amplia seguridad con ellos, al reconocer que el producto es de mínima rotación o cuando hay especulaciones sobre la reducción del costo del producto (p.14-15).

**Punto de re-orden**, según Corvo (2018), es el grado de existencias donde se tiene que realizar órdenes de pedido para su posible reposición del inventario, contemplando el plazo de entrega del proveedor para que llegue en el momento exacto en el que se acabe el último artículo, producto apto para ser vendido, y de ese modo quitarse de encima las problemáticas de abastecimiento (p.2).

**El Sistema de control de inventario**, en base a Viera, Cardona, Torres y Mera (2017), es la articulación que se desarrolla al interior de una organización, utilizada para llevar a cabo una gestión efectiva de la funcionalidad y el copio de la mercadería, además de la información relacionada (p.22).

**Método de las 5S**, de acuerdo a Bortolotti (2014), el método de las 5S, es un método japonés empleado por primera vez por la famosa compañía Toyota, y su denominación procede de las primeras letras de las palabras japonesas clave para utilizar esta técnica, estas son:

**Seiri, la clasificación**, se trata de dividir los componentes irrelevantes de los relevantes, para lo cual lo primordial es detectar cuáles son relevantes, partiendo de su medida o uso frecuente. Para la clasificación de estos componentes suele emplearse etiquetas de múltiples colores para distinguir a todos los productos y después, colocarlos de acuerdo a su periodicidad de venta, ya sea a nivel diario, semanal, mensual o anual.

**Seiton, el orden**, el ambiente en donde se realizará los trabajos debe encontrarse libre y arreglado según la regularidad en que los clientes obtengan el producto, aquellos que se venden cada semana deben ubicarse en las áreas más notables, y los que se vendan con menor asiduidad deben colocarse más alejados, en áreas menos notables; garantizándose además que los colaboradores tengan conocimiento de las nuevas ubicaciones de todos los productos.

**Seiso, la limpieza**, una vez que se llegó a clasificar y ordenar los productos en el lugar de trabajo, es más fácil limpiarlos, se debe realizar un aseo diario antes de empezar con las labores y al finalizarlas. Para lograrlo, se desarrollará un plan para determinar los ambientes que necesitan más limpieza, así también, es imprescindible pensar en nuevas maneras de

prevenir la contaminación, lo cual contribuirá a que los productos no vayan a deteriorarse, y la zona de trabajo impacte de manera positiva en los clientes.

**Seiketsu, la estandarización**, si anteriormente las tres técnicas pasadas, se realizaban mediante órdenes, aquí se pretende convertirlas en un hábito, y, para lograrlo, es de gran importancia establecer métodos que evalúen periódicamente el acompañamiento de la clasificación, el orden y la limpieza, al mismo tiempo, se debe promover la motivación de los colaboradores por medio de reconocimientos o premios.

**Shitsuke, la autodisciplina**, se focaliza en la actitud de cada colaborador para que la empresa mejore, todos deben custodiar el acatamiento de las 5S, sin ser percibido como una imposición disparatada; ante ellos, los altos mandos directivos de la organización deben dar el ejemplo, poniéndolo en práctica individualmente, incitando en todo tiempo el mejoramiento continuo, y manifestando los efectos de ellos. La obediencia de cada S, configurará la cultura de la entidad, optimizando la actividad organizacional.

Partimos desde la formulación del problema: ¿Cómo se encuentra la organización del área de logística en el rubro de servicios de alimentos de la empresa “Venecia Restaurant” S.C.R.L. en la ciudad de Chimbote – 2019”?

Con respecto a la justificación del presente trabajo de investigación, sirve a las empresas dedicadas al rubro de servicios de alimentos para entender la realidad del control en su gestión logística, sea en la elección de compra, stock y acopio, desde una perspectiva absolutamente autónoma, determinar la manera y el motivo por el cual se han suscitado ciertos actos negativos en la empresa “Venecia Restaurant S.C.R.L.”, para llevar a cabo las medidas correctivas de aquellos actos que han desfavorecido a la entidad, en otras palabras, originando que la valoración de la gestión no se transforme en una agrupación de sucesos cuantitativos, sin ningún provecho, sino que sea empleado para llevar a cabo una repartición efectiva de los productos de una organización en específico con un costo mínimo y un buen servicio a los clientes.

Así también, se considera de gran utilidad la investigación del problema planteado para comprender la funcionalidad de la gestión en el área de logística, tomando en cuenta que la principal aportación que se prevé conseguir a través de este trabajo, estriba en el hecho de

hacer entender al lector de cómo una adecuada gestión logística puede generar mejoras en todas las áreas de la organización.

Cabe precisar que este caso es muy particular, pues no se lleva a cabo periódicamente la evaluación en este rubro acerca de la gestión logística.

Con respecto a la **Hipótesis**, Hernández (2014), manifiesta que no todos los estudios de investigación deben formular hipótesis. El hecho de plantearla, se encuentra supeditado a un elemento vital; el alcance inicial del trabajo (p.137).

En el presente trabajo de investigación, se tiene como **Objetivo general**, conocer cómo se encuentra la organización y proponer normas de control interno para el área de logística en el rubro de servicios de alimentos de la empresa “Venecia Restaurant S.C.R.L.” en la ciudad de Chimbote – 2019.

Y, como **Objetivos específicos**, se planteó los siguientes: Describir la organización del área de logística en el rubro de servicios de alimentos de la empresa “Venecia Restaurant S.C.R.L.” en la ciudad de Chimbote – 2019. Identificar los problemas de organización en el área logística en el rubro de servicios de alimentos de la empresa “Venecia Restaurant S.C.R.L.” en la ciudad de Chimbote – 2019. Proponer normas de control interno con el fin de organizar el área de logística en la empresa “Venecia Restaurant S.C.R.L.” en la ciudad de Chimbote – 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

1. El diseño de investigación que se utilizó fue el descriptivo – propositivo, pues se describió cómo se viene desarrollando la organización del área de logística en el rubro de servicios de alimentos de la empresa “Venecia Restaurant S.C.R.L S.C.R.L.” en la ciudad de Chimbote durante el año 2019.

**M - O - P**

Dónde:

**M** = Empresa de servicios de alimentos “Venecia Restaurant S.C.R.L”

**O** = Área de Logística

**P** = Propuesta de Normas de Control Interno.

### 2.2. Variable, operacionalización

#### 2.1.1. Variable.

Logística

#### 2.1.2. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>LOGÍSTICA</b>	Encargada de gestionar simultáneamente funciones, procesos, actividades y operaciones de compras, stock, almacenamiento de los suministros. Villanueva (2017, P.15).	Función operativa que integra todas las actividades y procesos esenciales para la administración estratégica del flujo y almacenamiento de materias primas.	Ciclo de operación. Rotación de inventarios. Tamaño y condición del almacén. Requerimiento y producción. Distribución. Suministros. Stock. Compras.	Nominal.

## 2.3. Población y Muestra

### 2.3.1. Población

Todos los documentos de control y organización del área de Logística desde el periodo 2015 al periodo 2019 de la Empresa “Venecia restaurant S.C.R.L.”

### 2.3.2. Muestra

Todos los documentos de control y organización del área de Logística del primer semestre 2019 de la Empresa “Venecia restaurant S.C.R.L.”

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>Observación</b>	<b>Guía de Observación</b>
Según Tamayo (2003), es aquella persona que actúa como el investigador que puede observar y recolectar la mayor cantidad de datos a través de su misma observación (p.193).	Por medio de esta guía, se observó y se obtuvo la información acerca de la gestión que realiza la empresa de sus inventarios.
<b>Encuesta</b>	<b>Cuestionario</b>
Según Pardinas (2005), la encuesta es la técnica que se basa en el planteamiento de interrogantes tan rápidamente como el encuestado tenga la capacidad de entender y contestar (p.115).	Fue empleada la guía del cuestionario para recopilar información necesaria de la empresa, para su posterior evaluación del control de inventarios.
<b>Análisis Documental</b>	<b>Guía de Análisis Documental</b>
De acuerdo a Hernández (2014), el análisis documental está supeditado a la información obtenida de los documentos, a los que se puede recurrir como fuente de referencia, sin alterar su sentido o naturaleza, las mismas que brindan información acerca de una realidad o suceso (p.448).	Por medio de esta guía de análisis documental, se obtuvo una visión e información más real del panorama de cómo se viene llevando el inventario de la empresa.

## **Validez y Confiabilidad**

Se empleó el juicio de 3 expertos en el tema de investigación para la validación del instrumento de la guía de entrevista que permitió la recopilación de información.

### **2.5. Procedimiento**

- Elaboración del cuestionario y ficha de observación para su aplicación en la muestra de estudio.
- Aplicación de los instrumentos de recolección de datos a los trabajadores de la empresa Venecia Restaurant.
- Recolección de los datos, se analizó e interpretó los resultados que se obtuvieron.
- Elaboración del informe final.

### **2.6. Método de análisis de datos**

En el presente trabajo de investigación, se empleó la estadística descriptiva para la recolección de datos, y se representarán los porcentajes mediante cuadros y gráficos que contendrán los resultados hallados.

### **2.7. Aspectos éticos**

En el presente trabajo de investigación, se respetó la autoría a través de las citas bibliográficas, así como también, toda teoría vinculada al tema está debidamente citada. Asimismo, se conservó la confiabilidad de la información proporcionada por parte de la empresa, sin realizar ningún tipo de alteración ni manipulación a favor de la investigadora, ante esto, la información presentada es real, verídica y fidedigna. Por último, esta investigación no afectará el medio ambiente, ni la susceptibilidad de la gente.

### III. RESULTADOS

Datos generales



<b>NOMBRE COMERCIAL</b>	Venecia Restaurant S.C.R.L
<b>RUC</b>	20114169006
<b>INICIO DE ACTIVIDADES</b>	20 / 04 / 1982
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA</b>	Servicio de Comida
<b>DOMICILIO FISCAL</b>	AV Bolognesi 386 Casco Urbano

## **RESEÑA HISTÓRICA.**

### Historia del restaurant “Venecia” de Chimbote

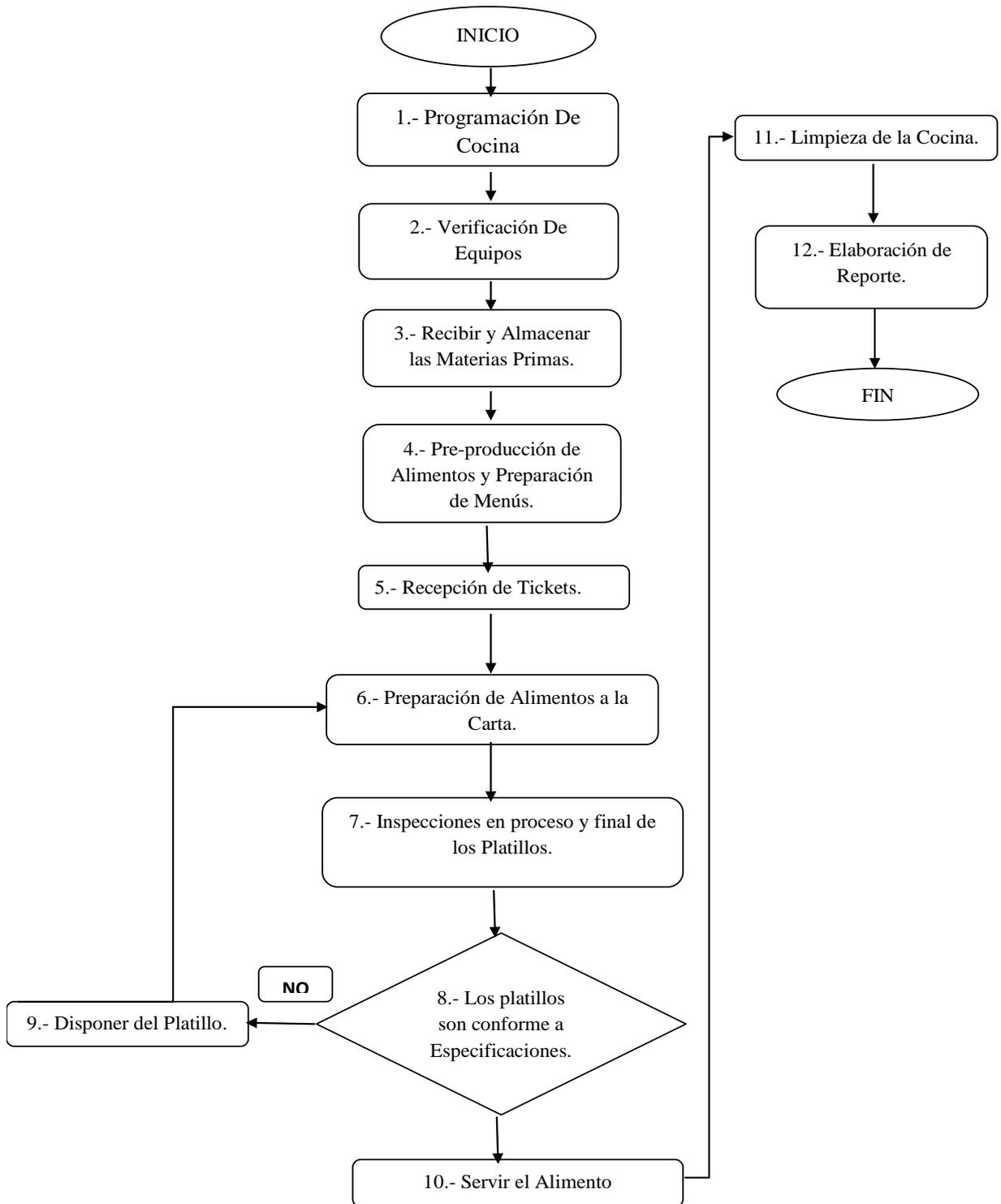
Venecia Restaurant inició su atención al público el 20 de abril de 1982, su fundador fue don Enrique Venegas, delimitando el comiendo de una larga tradición en la ciudad de Chimbote, tradición distinguida a lo largo de sus 34 años de existencia por los comensales más exigentes de la ciudad. Sus fundadores y los colaboradores que los acompañaban emprendieron este negocio con la convicción de hacer de ella la mejor del rubro.

En el año 1998, amplificaron su local inaugurando un tercer nivel llamado “Salón San José” donde completaron su larga lista de platos con los agradables pollos a la leña y parrillas.

Localizado en la esquina de Enrique Palacios con Francisco Bolognesi, Venecia Restaurant es un sitio edificado específicamente para brindar a su público experiencias diversas, la carta de comida nacional e internacional más completa y además, una gran versatilidad de sofisticados tragos.

El restaurant Venecia es una pequeña empresa que tiene un total de 14 personas para la atención de los clientes, todos bajo la responsabilidad de la sub-gerente quien es la hija de la dueña del establecimiento.

DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ALIMENTO.



### FICHA DE OBSERVACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N. de orden.	SUBDIMENSIÓN	ÍTEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
			SI	NO	
1	Organización	La empresa cuenta con un manual de organización y funciones		X	El MOF se implementará para una mejora de sus funciones
2		La empresa ha documentado sus procesos, estándares y requisitos del servicio y cuenta con un manual de procesos y procedimientos	X		cuenta con un manual de procesos y procedimientos
3		La empresa cuenta con un sistema de comunicación formal	X		Si por que mediante la comunicación mantendremos un orden en la organización de nuestras labores.
4	Gestión de calidad	La empresa ha definido criterios para la selección de proveedores		X	Estos proveedores tienen que cumplir una serie de requisitos, para garantizar el buen servicio.
5		La empresa ha definido qué aspectos deben ser monitoreados para asegurar la calidad de los servicios	X		Los productos se encuentren en buen estado de conservación.
6		La empresa realiza auditorías internas periódicas		X	estas se realizan anuales
7		La empresa mantiene un programa de acciones correctivas para eliminar las causas de las desviaciones		X	no cuenta
8		La empresa hace un seguimiento y medición de la satisfacción del cliente	X		para ver cuán satisfactorio es nuestro servicio

9		La empresa mantiene un sistema de tratamiento de quejas y reclamos y sugerencias	X		para una mejor calidad de servicio
10	Gestión de suministros y proveedores	La empresa ha definido criterios para la selección de proveedores		X	NO tiene definido sus criterios
11		La empresa cuenta con un registro con las características y datos de sus proveedores	X		si cuenta
12		La empresa ha definido las condiciones de pedido, entrega y pagos	X		tiene definido
13		La empresa emplea formatos para formalizar sus pedidos		X	Solo lo hace en un cuaderno simple.
14		La empresa ha establecido los horarios y procedimientos para la recepción de los productos	X		para ver con que productos contamos en stock para la elaboración de los platillos
15		Gestión financiera y contable	La empresa cuenta con los servicios de un profesional en el campo financiero contable	X	
16	La empresa dispone de un presupuesto general y presupuestos específicos		X		solo es general
17	El propietario está capacitado en temas financieros y contables		X		está capacitado

**Z**

**FICHA DE OBSERVACIÓN DEL PROCESO Y SERVICIO RESTAURANTE.**

N. de orden.	SUB DIMENSION	ÍTEM	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
<b>1</b>	Recepción De Insumos	La recepción de insumos se realiza en las primeras horas de la mañana	X		por el personal calificado
<b>2</b>		Al llegar los insumos se verifica su olor, textura, color, temperatura y apariencia general, además del peso y las cantidades	X		es un requisito para la elaboración de los platillos
<b>3</b>		Se dispone de un ambiente adecuado para la recepción de insumos		X	Se encuentra en proyecto.
<b>4</b>	Almacenamiento De Insumos	Existe un sistema de almacenamiento predeterminado	X		Refrigeradoras, congeladoras.
<b>5</b>		Los insumos son depositados en recipientes de conservación específicos para cada alimento	X		para su adecuado uso
<b>6</b>		Se respeta el principio de primer ingreso primera salida		X	por la variación de los pedidos
<b>7</b>		Los alimentos en polvo o granos se almacenan en recipientes que los protejan de la contaminación y perfectamente etiquetados e identificados	X		en envases secos y etiquetados con nombres
<b>8</b>		Los alimentos están ordenados de acuerdo a su fecha de llegada		X	por el requerimiento de su uso
<b>9</b>		Las frutas y verduras son almacenadas a temperaturas entre los 7°C y 12°C	X		Esto ayuda a su mejor conservación en su estado natural.

<b>10</b>	Almacenamiento De Insumos	Los pescados y mariscos se mantiene En refrigerados entre los 0°Cy5°C	X		Esto hace que se conserven frescos y sanos.
<b>11</b>		Los pescados y mariscos, carnes y pollo se almacenan en depósitos con tapa	X		conservan su mejor estado
<b>12</b>		Se controla permanentemente la temperatura y el funcionamiento de los equipos de refrigeración	X		para poder mantener un estado adecuado de cada producto
<b>13</b>		No se congela nuevamente un producto que ha sido descongelado		X	ya no es apropiado para su consumo
<b>14</b>	Apertura Del Centro De Producción	Se lleva a cabo un control del estado de equipos, utensilios y materiales de trabajo empleando un check list antes de iniciar las operaciones	X		esto se realiza cada quincena
<b>15</b>		Se realiza un control de inventario de los insumos en stock		X	No se realiza el control.
<b>16</b>		Se realiza el control sanitario y de presentación del personal de producción empleando un check list antes de iniciar las operaciones	X		siempre hacemos esto en función de brindar un buen servicio

### **Análisis de la Ficha de Observación de Procesos Asministrativos.**

01. Restaurant Venecia no cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF). Sin embargo, esta se implementará para una mejora de sus funciones

04. La empresa no ha definido criterios para la selección de proveedores.

06. Restaurant Venecia no realiza auditorías periódicas, estas se realizan de forma anual.

07. Restaurant Venecia no cuenta con un programa de acciones correctivas para eliminar las causas de las desviaciones.

13. Restaurant Venecia no emplea formatos para formalizar sus pedidos. Estos se realizan en un cuaderno simple.

### **Análisis de la Ficha de Observacion de Proceso y Servicio**

03. Restaurant Venecia no cuenta con un ambiente adecuado para la recepción de insumos. Sin embargo, está en proyecto.

06. Restaurant Venecia no respeta el principio de primer ingreso primera salida debido a la variación de los pedidos.

15. Restaurant Venecia no realiza un control de inventario de los productos que se encuentran en stock.

**CUADRO N° 01**

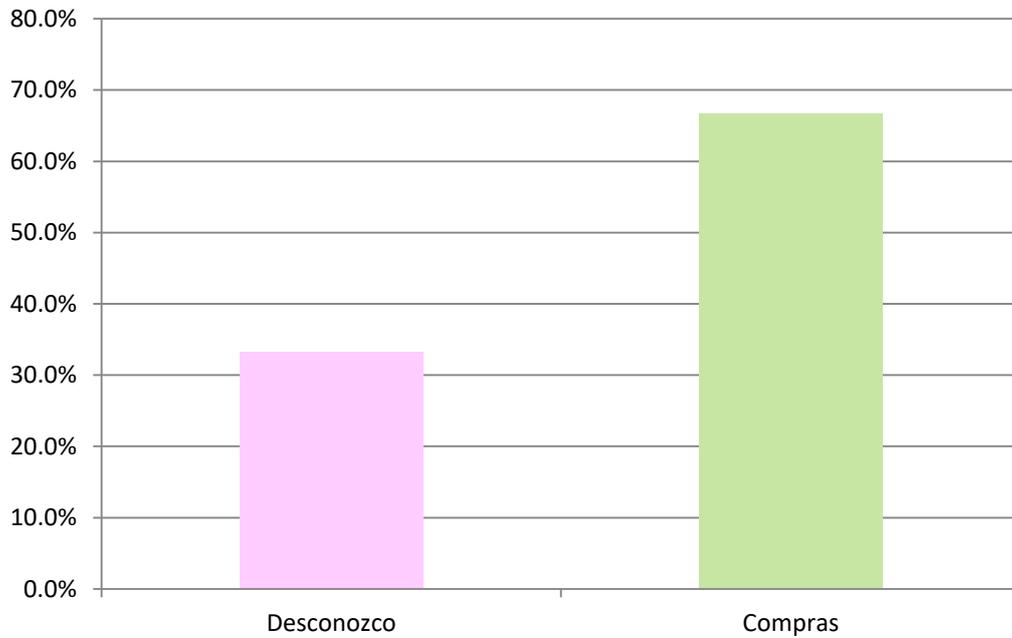
**¿QUÉ ENTIENDE POR EL TÉRMINO LOGÍSTICA?**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Desconozco	5	33,3
Compras	10	66,7
Total	15	100

Fuente: Aplicación del cuestionario para los trabajadores del restaurant Venecia.

**GRÁFICO N° 01**

**¿QUÉ ENTIENDE POR EL TERMINO LOGÍSTICA?**



**Análisis del cuadro N°01:** El 66.7% de los entrevistados definen que el área de logística se refiere a compras y el 33.3% no tiene conocimiento del término logística.

## CUADRO N° 02

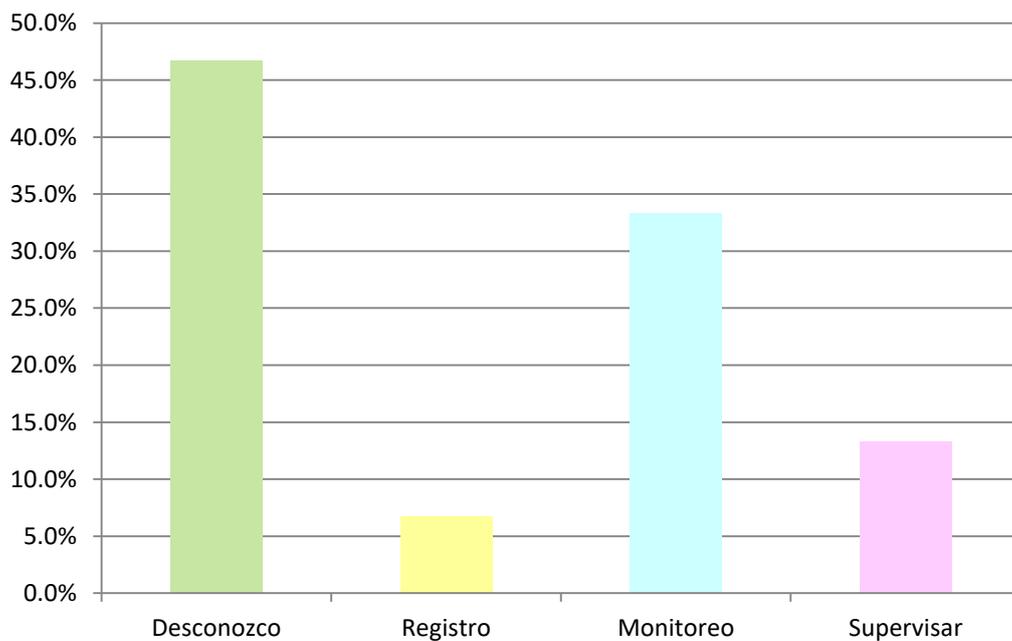
### ¿QUÉ ES EL CONTROL INTERNO?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Desconozco	7	46,7
Registro	1	6,7
Monitoreo	5	33,3
Supervisar	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Aplicación del cuestionario para los trabajadores del restaurant Venecia.

## CUADRO N° 02

### ¿QUÉ ES EL CONTROL INTERNO?



**Análisis del cuadro N°02:** El 46.7% de los entrevistados no tienen conocimiento de que significa control interno y el 6.7% definen que control interno es registro.

**CUADRO N° 03**

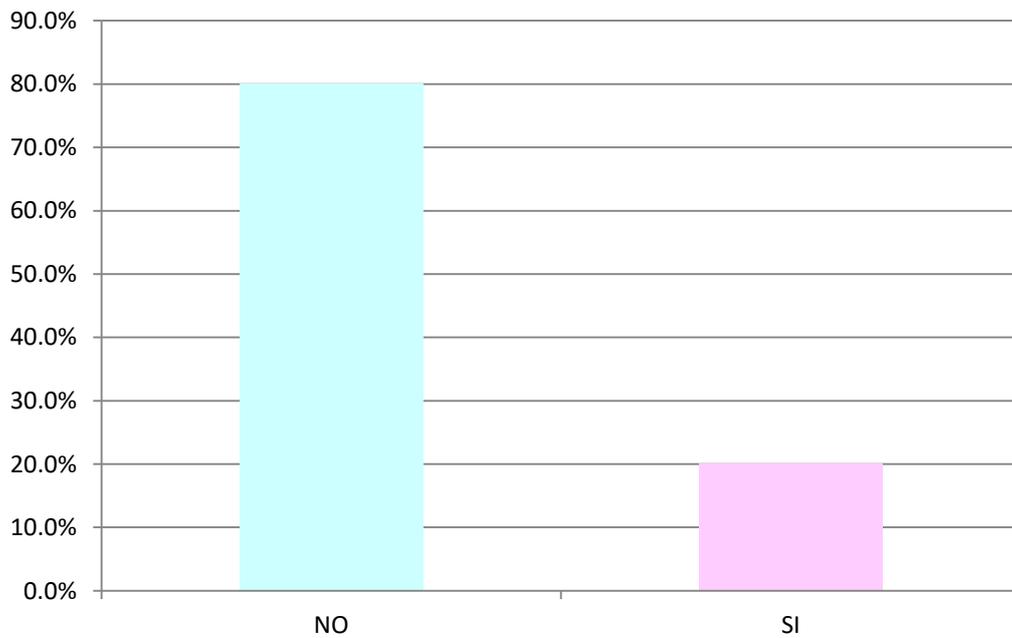
**¿SE UTILIZA UN MANUEL DE NORMAS PARA LAS OPERACIONES?**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
No	12	80
Si	3	20
Total	15	100

Fuente: Aplicación del cuestionario para los trabajadores del restaurant Venecia.

**CUADRO N° 03**

**¿SE UTILIZA UN MANUEL DE NORMAS PARA LAS OPERACIONES?**



**Análisis del cuadro N°03:** El 80% de los entrevistados dicen que no utilizan el manual de normas para las operaciones de la empresa y el 20% si lo utiliza.

#### **CUADRO N° 04**

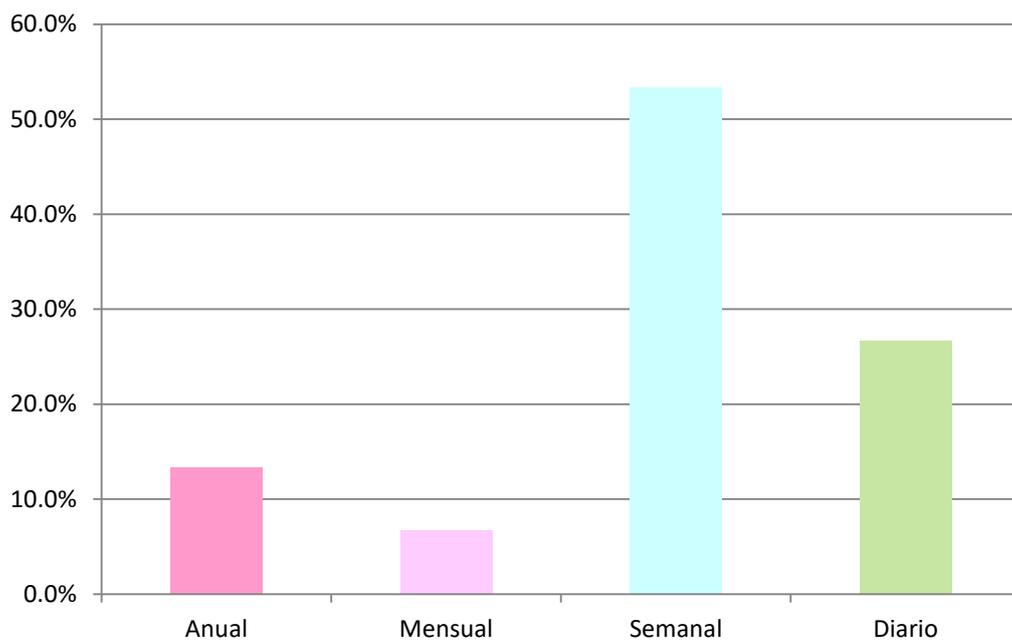
**¿CON QUE FRECUENCIA SE REALIZAN LAS COMPRAS?**

<b>Opción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Anual	2	13,3
Mensual	1	6,7
Semanal	8	53,3
Diario	4	26,7
Total	15	100

Fuente: Aplicación del cuestionario para los trabajadores del restaurant Venecia.

#### **CUADRO N° 04**

**¿CON QUE FRECUENCIA SE REALIZAN LAS COMPRAS?**



**Análisis del cuadro N°04:** El 53.3% de los entrevistados dicen que las compras de la empresa se realiza semanal.

**CUADRO N° 05**

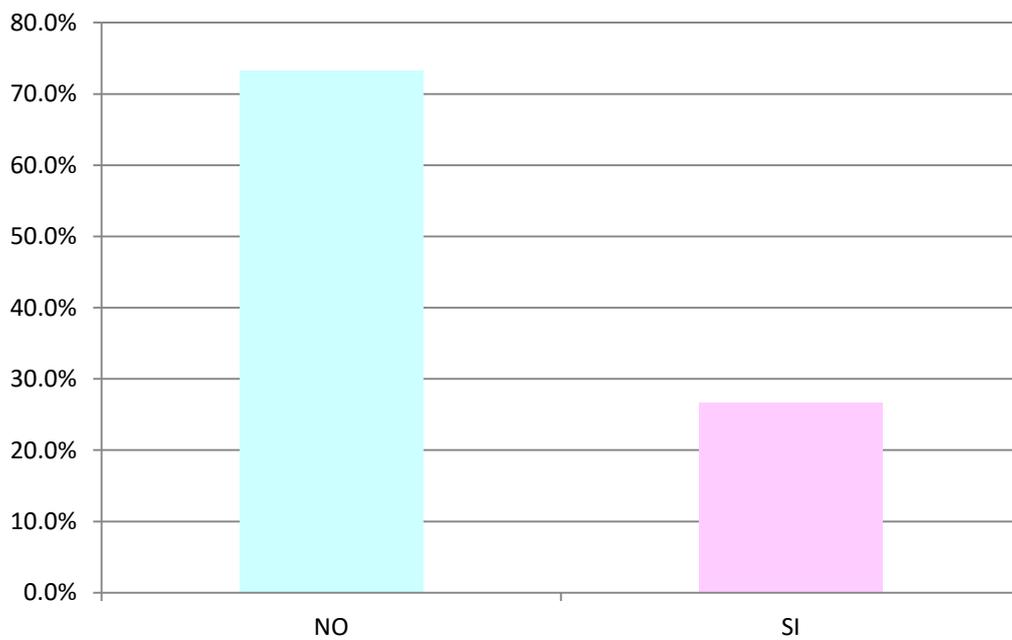
**¿UTILIZAN EL DOCUMENTO “PRESUPUESTO”?**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
No	11	73,3
Si	4	26,7
Total	15	100

Fuente: Aplicación del cuestionario para los trabajadores del restaurant Venecia.

**CUADRO N° 05**

**¿UTILIZAN EL DOCUMENTO “PRESUPUESTO”?**



**Análisis del cuadro N°05:** En el restaurant Venecia el 73% de los entrevistados dicen que no utilizan un documento de presupuesto y el 27% indica que si.

**CUADRO N° 06**

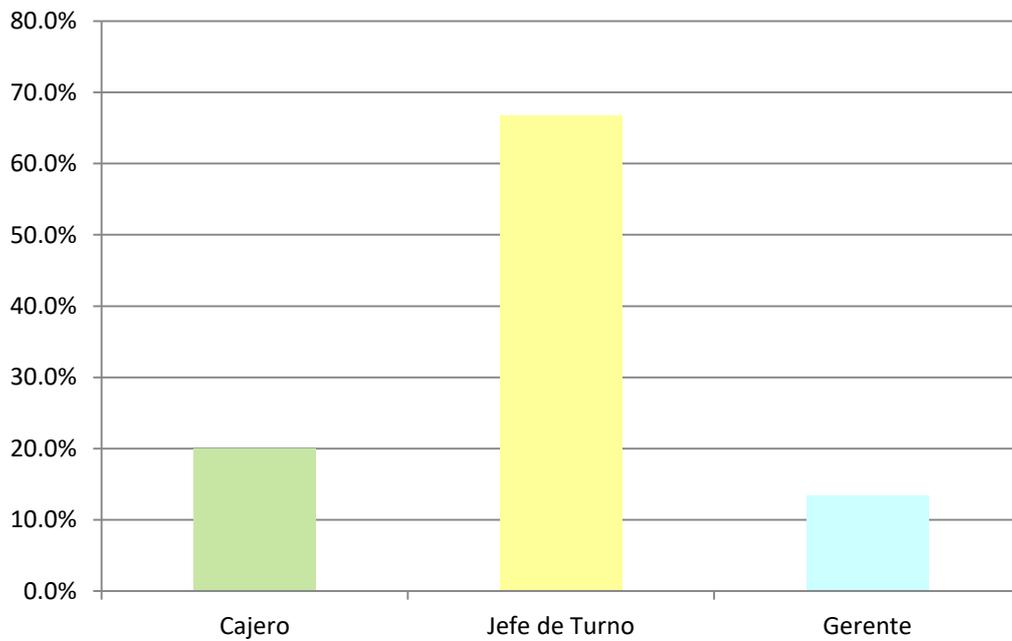
**¿QUIÉN EMITE LA ORDEN DE COMPRA?**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Cajero	3	20
Cocinero	10	66,7
Gerente	2	13,3
Total	15	100

Fuente: Aplicación del cuestionario para los trabajadores del restaurant Venecia.

**CUADRO N° 06**

**¿QUIÉN EMITE LA ORDEN DE COMPRA?**



**Análisis del cuadro N°06:** De los entrevistados el 66.7% responden que las órdenes de compra son efectuadas por el jefe de turno.

**CUADRO N° 07**

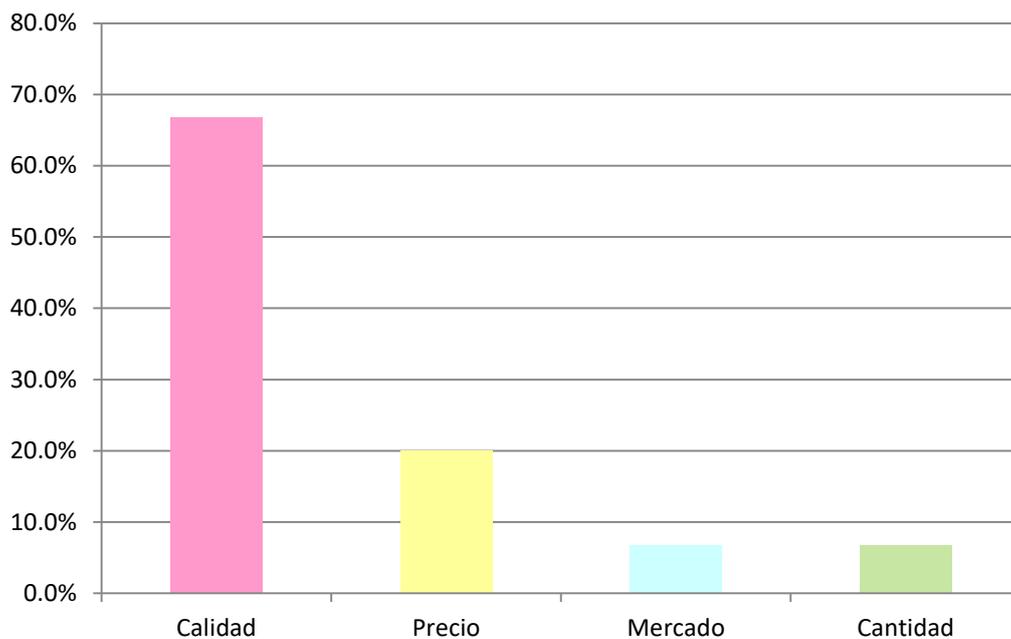
**¿QUÉ CRITERIOS SE TOMA EN CUENTA PARA SELECCIONAR PROVEEDOR?**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Calidad	10	66,7
Precio	3	20,0
Mercado	1	6,7
Cantidad	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: Aplicación del cuestionario para los trabajadores del restaurant Venecia.

**CUADRO N° 07**

**¿QUÉ CRITERIOS SE TOMA EN CUENTA?**



**Análisis del cuadro N°07:** El 66.7% de los entrevistados se refieren que uno de los criterios principales para la compra es la calidad del producto y como segundo criterio es el precio, representado por el 20%

### CUADRO N° 08

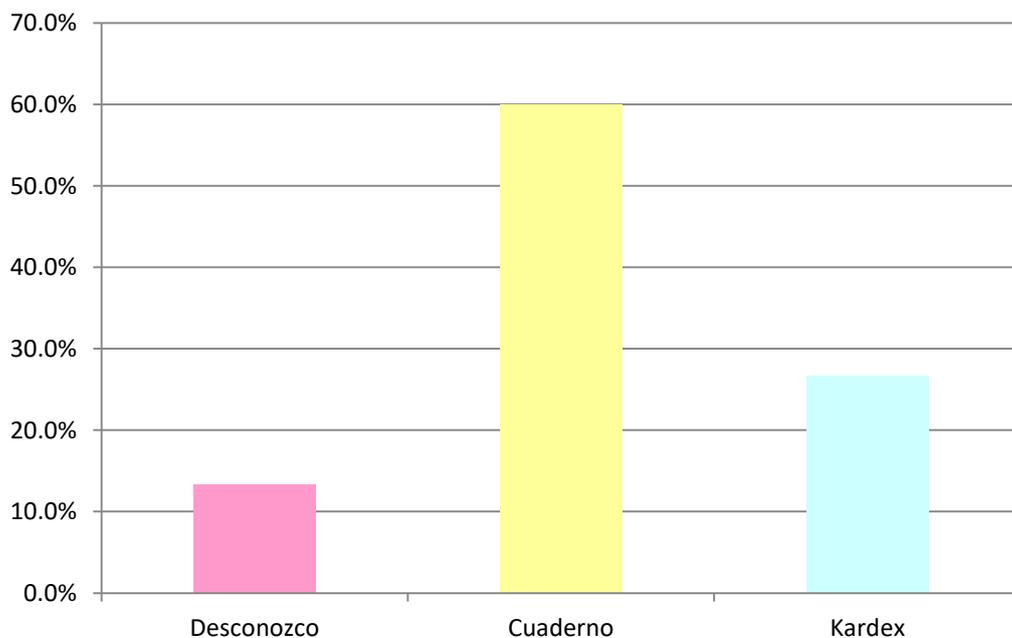
#### ¿CÓMO SE LLEVAN EL CONTROL DE LAS COMPRAS?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Desconozco	2	13,3
Cuaderno	9	60,0
Kardex	4	26,7
Total	15	100,0

Fuente: Aplicación del cuestionario para los trabajadores del restaurant Venecia.

### CUADRO N° 08

#### ¿CÓMO SE LLEVAN EL CONTROL DE LAS COMPRAS?



**Análisis del cuadro N°08:** El 60% de los entrevistados responden que las compras que realizan en la empresa se registran en cuaderno de uso diario de las entradas de los suministros.

**CUADRO N° 09**

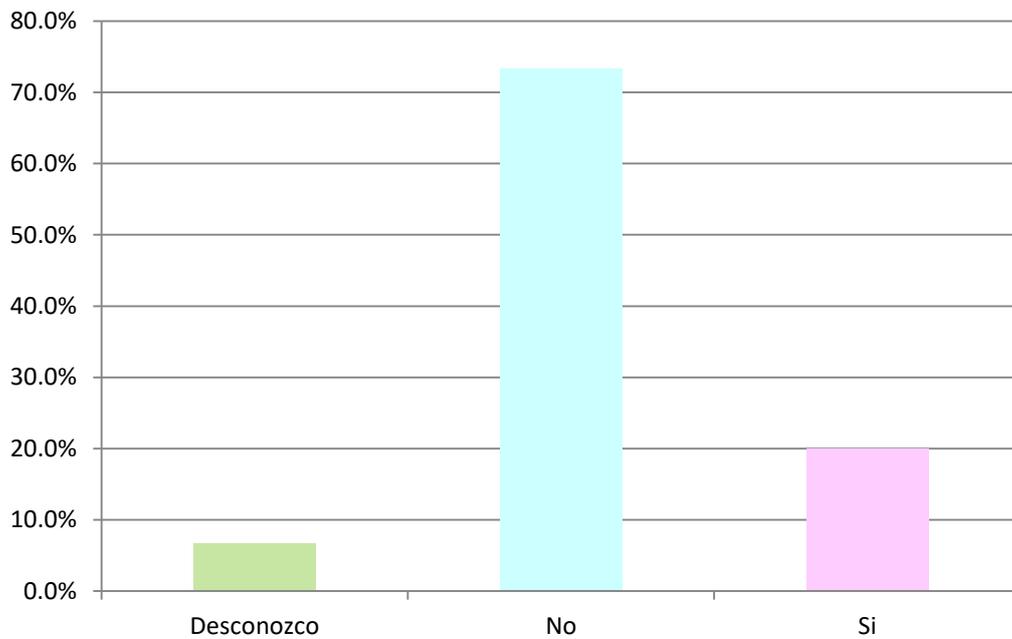
**DENTRO DE LA EMPRESA ¿SE REALIZAN INVENTARIO?**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Desconozco	1	6,7
No	11	73,3
Sí	3	20,0
Total	15	100,0

Fuente: Aplicación del cuestionario para los trabajadores del restaurant Venecia.

**CUADRO N° 09**

**DENTRO DE LA EMPRESA ¿SE REALIZAN INVENTARIO?**



**Análisis del cuadro N°09:** De los 15 entrevistados el 73.3% respondieron que la empresa no realiza inventario de los suministros y de ningún tipo de mercadería.

### CUADRO N° 10

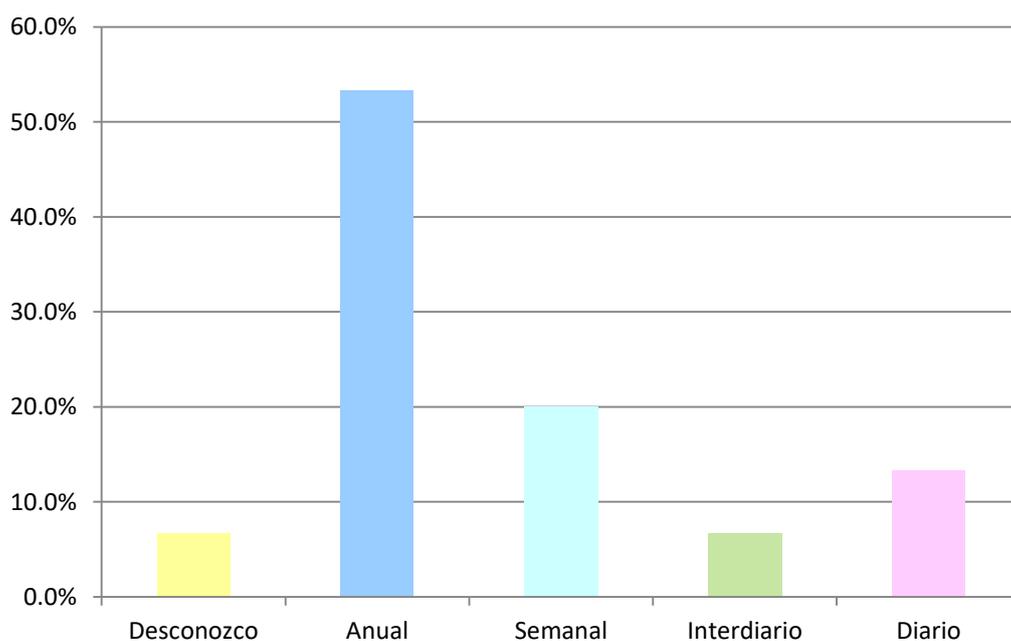
#### ¿CADA TIEMPO REALIZAN INVENTARIO?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Desconozco	1	6,7
Anual	8	53,3
Semanal	3	20,0
Interdiario	1	6,7
Diario	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Aplicación del cuestionario para los trabajadores del restaurant Venecia.

### CUADRO N° 10

#### ¿CADA TIEMPO REALIZAN INVENTARIO?



**Análisis del cuadro N°10:** De los entrevistados el 53.3% responden que en el restaurant Venecia. Realiza el inventario de manera anual.

### CUADRO N° 11

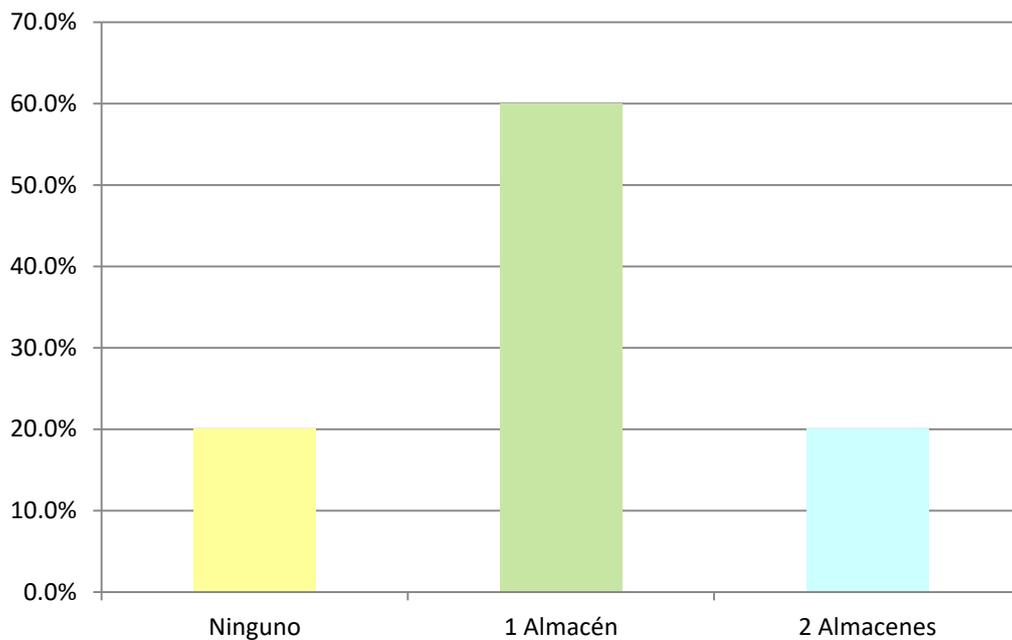
#### ¿CUÁNTOS ALMACENES EXISTEN EN LA EMPRESA?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	3	20,0
1 Almacén	9	60,0
2 Almacenes	3	20,0
Total	15	100,0

Fuente: Aplicación del cuestionario para los trabajadores del restaurant Venecia.

### CUADRO N° 11

#### ¿CUÁNTOS ALMACENES EXISTEN EN LA EMPRESA?



**Análisis del cuadro N°11:** El 60% de los entrevistados responden que la empresa cuenta con 1 almacén para recepcionar y almacenar sus suministros perecibles / no perecibles y otras mercaderías para brindar el servicio.

**CUADRO N° 12**

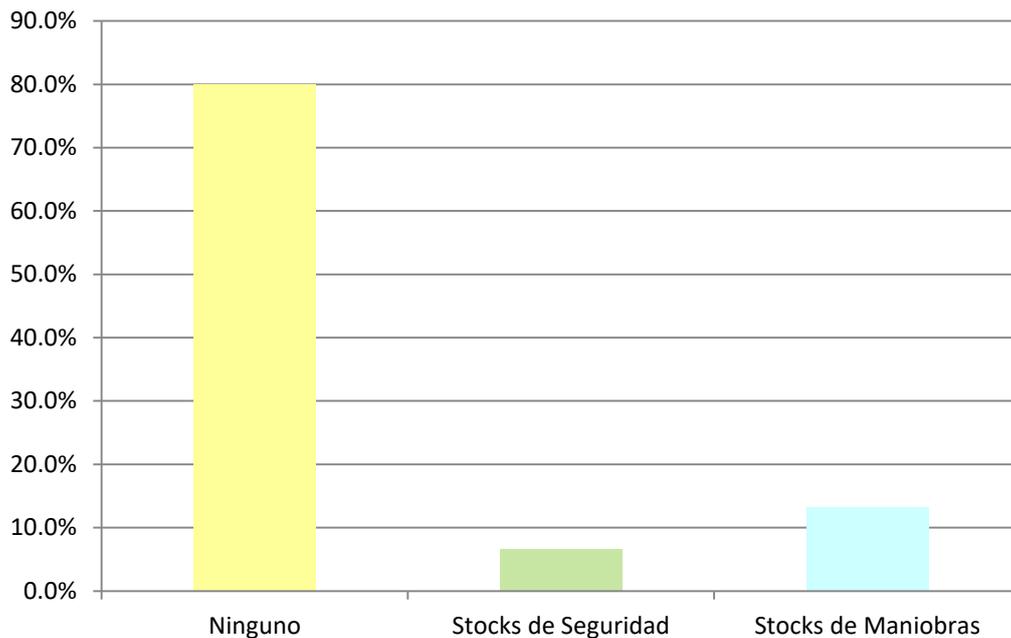
**¿QUÉ TIPO DE INVENTARIO APLICAN?**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	12	80,0
Stocks de seguridad	1	6,7
Stocks de maniobras	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Aplicación del cuestionario para los trabajadores del restaurant Venecia.

**CUADRO N° 12**

**¿QUÉ TIPO DE INVENTARIO APLICAN?**



**Análisis del cuadro N°12:** De los entrevistados el 80% responden que la empresa no aplica ningún tipo de inventario para abastecer y atender a sus clientes y el 13.3% responden que la empresa cuenta con un stock de seguridad.

### CUADRO N° 13

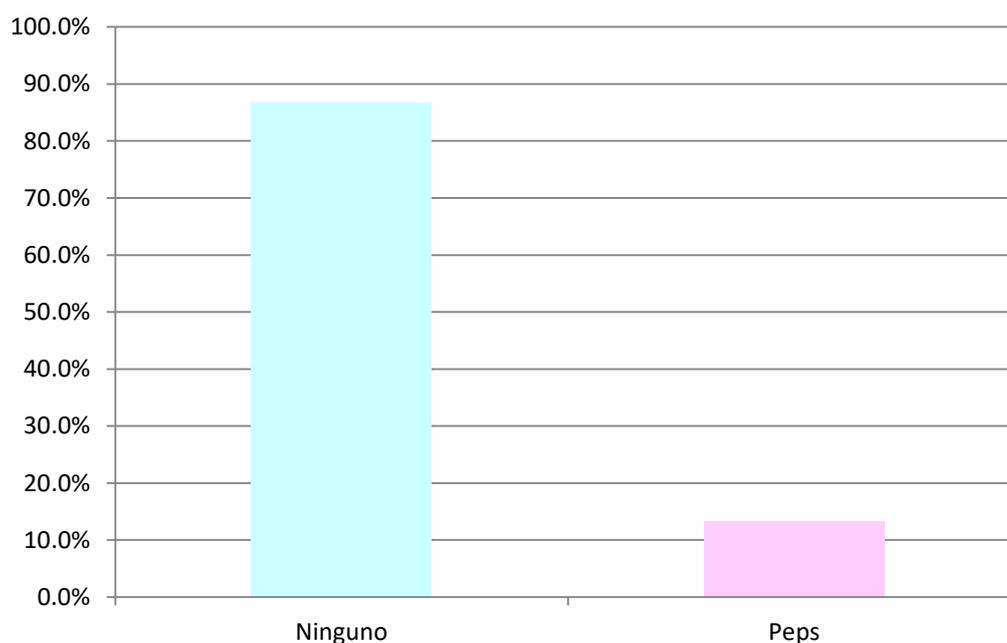
#### ¿QUÉ SISTEMA DE COSTOS SE APLICAN?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	13	86,7
Peps	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Aplicación del cuestionario para los trabajadores del restaurant Venecia.

### CUADRO N° 13

#### ¿QUÉ SISTEMA DE COSTOS SE APLICAN?



**Análisis del cuadro N°13:** De los 15 entrevistados, el 86.7% respondieron que la empresa no aplica ningún sistema de costos el cual ayude a determinar el precio del servicio.

#### CUADRO N° 14

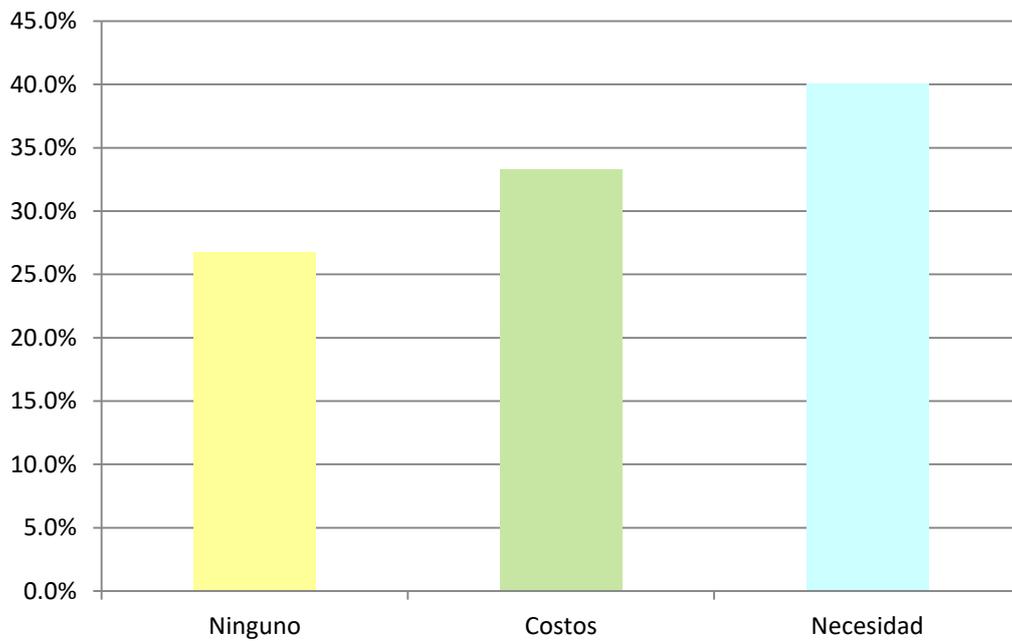
#### ¿QUÉ CRITERIOS UTILIZAN PARA LA DISTRIBUCIÓN?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	4	26,7
Costos	5	33,3
Necesidad	6	40,0
Total	15	100,0

Fuente: Aplicación del cuestionario para los trabajadores del restaurant Venecia.

#### CUADRO N° 14

#### ¿QUÉ CRITERIOS UTILIZAN PARA LA DISTRIBUCIÓN?



**Análisis del cuadro N°14:** El 40% de los entrevistados respondieron que el proceso de distribución se ejecuta bajo la necesidad del cliente.

### CUADRO N° 15

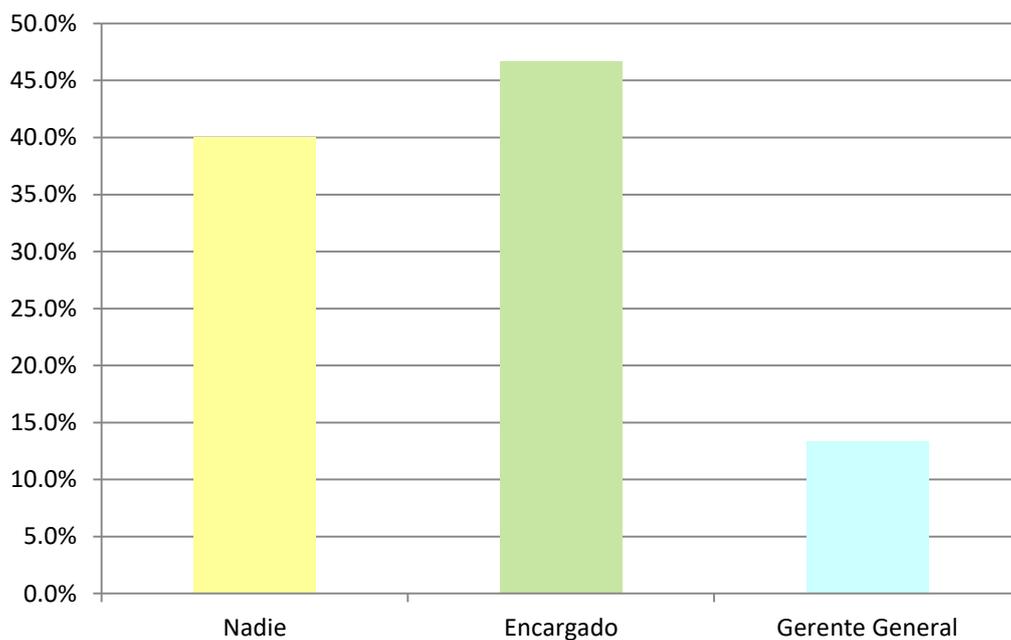
#### **¿QUIÉN VERIFICA TU TRABAJO ANTES Y DESPUÉS DE REALIZAR LAS OPERACIONES?**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nadie	6	40,0
Encargado	7	46,7
Gerente General	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Aplicación del cuestionario para los trabajadores del restaurant Venecia.

### **CUADRO N° 15**

#### **¿QUIÉN VERIFICA TU TRABAJO ANTES Y DESPUÉS DE REALIZAR LAS OPERACIONES?**



**Análisis del cuadro N°15:** El 46.7% de los entrevistados responden que el trabajo que realizan en la empresa no es monitoreado ni revisado, controlado por el encargado, pero un 40% responde que si son supervisados por el encargado lo cual significa que este no realiza bien su trabajo.

#### IV. DISCUSIÓN

Después de haber aplicado la encuesta y ficha de observación a los trabajadores de Restaurant Venecia, se encontró los siguientes problemas:

Problema 01: En el restaurant Venecia existe desorganización en cada uno de los componentes de la logística es así que las compras y suministro de cocina, se manejan con un mismo proveedor todos los meses, a la falta de presupuesto y orientación contable que todo esto se realiza de forma inconsistente y se realizan las compras en pequeñas bodegas o mercados, por lo que está sujeta a muchas maniobras que sin duda podrían llevar acciones negativas durante el desarrollo de las actividades de la empresa.(cuadro 04).

Ecured (2017), señala que las materias primas deben ser completamente detectables y cuantificables, para poder establecer la composición del producto y su costo final.

Problema 02: Restaurant Venecia cuenta con 01 almacén, es decir solo existe un lugar fijo donde almacenan sus productos, abarrotes y suministros de cocina. (Gráfico 11). Por consiguiente, la aplicación de costos no está siendo aplicados (Gráfico 13). Y, tampoco está siendo manejada por ningún tipo de inventario. (Gráfico 12).

Según Viera, Cardona, Torres y Mera (2017), un sistema de control de inventario es la articulación que se desarrolla al interior de una organización, utilizada para una gestión efectiva de la funcionalidad y acopio de la mercadería, así como también de la información relacionada (p.22).

Problema 03: la empresa no tiene normas de control interno, las cuales contribuyan a la organización, planificación, dirección orden y maximización de los objetivos de la gestión, asegurando el acatamiento de las políticas establecidas, proteger los activos de posibles pérdidas y asegurar la corrección de los soportes y registros contables (Gráfico 02), como también no se está realizando el seguimiento adecuado a cada operación que realizan los empleados (Gráfico 15) como es el control previo, concurrente y posterior.

Barbosa y Potrillo (2014), en su tesis “Selección de una estructura de contabilidad de costos para el restaurante UQ UKU” coinciden en que es trascendental implementar esta herramienta, puesto que traerá consigo una notable reducción en los costos, un excelente manejo de recursos, además de conseguir una buena rentabilidad en la empresa.

## V. CONCLUSIONES

Tras los resultados, el presente trabajo de tesis llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se describió la organización del área de logística del restaurant Venecia. Y se encontró que No tiene identificado los costos de sus insumos aplicados en la preparación de sus platos, lo cual dificulta la gestión de compras, almacén y stock, y distribución, por lo que las operaciones se desarrollan de modo rutinario según la experiencia adquirida por el jefe de turno.
2. Se identificó los problemas de la organización del área de Logística del Restaurant Venecia y son: gestión de compras, no se han establecido políticas y diseños de los procesos; no se ha desarrollado un manual de normas para las operaciones, como la frecuencia en la que se realiza las compras.
3. Se propuso las siguientes normas de Control Interno para el restaurant Venecia:  
Que se implemente Manual de Organización y Funciones (MOF).  
Que la empresa implemente un modelo de Kárdex de acuerdo a su necesidad.  
Que sus colaboradores reciban capacitaciones constantes para el uso correcto de los productos sin tener que hacer uso desmedido de las materias primas en la preparación de los platillos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a la dueña del Restaurant Venecia, poner en práctica las normas de control interno, con el fin de mejorar su desarrollo.
- Se recomienda a la dueña del Restaurant Venecia, brindar capacitaciones a sus trabajadores con el fin de evitar un uso desmedido de la materia prima en la elaboración de sus productos.
- Se recomienda a la dueña del Restaurant Venecia, implementar un Sistema, en la gestión de stock se debería implementar un sistema de costos para el control de los ingresos y salida de suministros, lo cual va a aumentar la cantidad y calidad de los productos a un menor precio.

## REFERENCIAS

- Alba, V. (2016). *Instalación del sistema de control interno en una empresa comercializadora de repuestos para vehículos automotrices*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo). (Acceso el 04 de mayo de 2019)
- Anaya, J. (2007). *Logística Integral. La gestión operativa de la empresa*. (3.<sup>a</sup> ed.). España: ESIC Editorial.
- Bortolotti, S. (23 de diciembre de 2014). El método de las 5 «S» de Toyota: productividad y eficiencia [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.iebschool.com/blog/metodo-de-las-5-s-agile-scrum/>
- Calsina, H. (2003). *Gestión y desarrollo logístico en la industria gráfica peruana*. (Tesina de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). (Acceso el 11 de mayo de 2019)
- Carranza, O. (2005). *Logística: mejores prácticas en Latinoamérica*. I.T.P. Latin America.
- Castro, J. (21 de octubre de 2014). Beneficios de un sistema de control de inventarios [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-un-sistema-de-control-de-inventarios>
- Chávez, B. (2017). *Implementación de control interno en compras y cuentas por pagar en una empresa de la industria de la construcción*. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 11 de mayo de 2019)
- Congreso de la República. (1997). Ley General de Sociedades. Recuperado de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/pe/pe061es.pdf>
- Corvo, H. (2018). Punto de Reorden: Cómo Calcularlo en Inventarios y Ejemplos. Recuperado de <https://www.lifeder.com/punto-reorden/>
- De La Torre, I. y Olivares, T. (2016). *Implantación – formalización de departamento de logística en una empresa comercializadora de mayólicas, pisos sanitarios y afines*. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 11 de mayo de 2019)
- EmprendePyme.net. (04 de abril de 2016). La logística empresarial. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/la-logistica->

empresarial.html#:~:text=La%20log%C3%ADstica%20es%20una%20pieza,el%20momento%20y%20lugar%20adecuados.

- Erlina, V. (2016). *Auditoría al área logística de una empresa comercializadora de equipos y suministros de cómputo*. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 11 de mayo de 2019)
- Fenco, H. (2011). Estudio de costos y presupuestos del Restaurante “Sabe a Perú”. Recuperado de <https://es.slideshare.net/mobile/freddyhersonfencomesia58/estudio-de-costos-del-restaurante-sabe-a-per-eirl>
- Ferrer, A. (2010). Mermas y desmedro - Criterios Contables y Tributarios. Revista Actualidad Empresarial, primera quincena de octubre (216), 5-7.
- Ferrín, A. (2010). Gestión de stocks en la logística de almacenes. (3.<sup>a</sup> ed.). España: Fundacion Confemetal.
- FIAEP. (2014). Control y manejo de inventario y almacén. Recuperado de <https://docplayer.es/420817-Control-y-manejo-de-inventario-y-almacen.html>
- Fischer, L. y Espejo, J. (2011). *Mercadotecnia*. (4.<sup>a</sup> ed.). España: McGraw-Hill.
- Heredia, N. (2013). *Gerencia de compras: la nueva estrategia competitiva*. (2.<sup>a</sup> ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill.
- Jaramillo, L. (2014). Diseño y desarrollo de un modelo de costeo mediante el método de orden de producción para el Restaurante Rodizio Do Brasil en la ciudad de Cali (Tesis de licenciatura). Recuperada de [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/77948/1/TG00835.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/77948/1/TG00835.pdf)
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del control interno*. (4.<sup>a</sup> ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mauleón, M. (2008). *Gestión de stock: Excel como herramienta de análisis*. España: Diaz de Santos.
- Mejía, B. (2006). *Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud*. (5.<sup>a</sup> ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.

- Morante, G. y López, J. (2016). Evaluación del control interno de los inventarios de la empresa LISFASHION S.A. (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19927/1/EVALUACION%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20LOS%20INVENTARIOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20LISFASHION%20S.A..pdf>
- Pardinas, F. (2005). *Metodología y técnicas en ciencias sociales*. México: Editorial Siglo XXI.
- Pereda, M. (2002). *Manual de auditoría y cuentas anuales*. (3.<sup>a</sup> ed.). España: Editorial Universitaria Ramon Areces.
- Salazar, B. (16 de julio de 2019). Métodos de valoración de inventarios. Recuperado de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-de-inventarios/metodos-de-valoracion-de-inventarios/>
- Sierra, J., Guzmán, M. y García, F. (2015). Administración de almacenes y control de inventarios. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1444/index.htm>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. (4.<sup>a</sup> ed.). México: Limusa.
- Tincopa, L. (2008). El desarrollo de un control de inventarios para mejorar la rentabilidad de la empresa Book Center SAC de la ciudad de Trujillo (Tesis de licenciatura). Recuperada de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/117/Tincopa%20Grados%20Luis%20Ren%20a1n.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Urzelai, A. (2013). *Manual básico de logística integral*. España: Diaz De Santos.
- Viera, E., Cardona, D., Torres, R. y Mera, B. (2017). Diagnóstico de los modelos de gestión de inventarios de alimentos en empresas hoteleras. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 4(3), 28-51.
- Villegas, F. (2017). *Incidencia del control interno en la vida empresarial*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo). (Acceso el 04 de mayo de 2019)

## **ANEXOS**

## **Anexo 01: Encuesta**

### **ENCUESTA**

Estimados colaboradores de Venecia Restaurant agradezco de ante mano su gentil apoyo con la siguiente encuesta para el trabajo de investigación.

#### **1.-¿Qué entiende por el termino logística?**

- Compra
- Descargo

#### **2.- ¿Qué es control Interno?**

- Registro
- Monitoreo
- Supervisar
- Desconozco

#### **3.- ¿Se utiliza un manual de normas para las Operaciones?**

- Si
- No

#### **4.- ¿Con que frecuencia se realizan los inventarios?**

- Anual
- Mensual
- Semanal
- Diario

#### **5.- ¿Utilizan el documento de Presupuesto?**

- Si
- No

#### **6.- ¿Quién emite la orden de compra?**

- Cajero
- Cocinero
- Gerente

**7.- ¿Qué criterio se toman en cuenta para seleccionar al proveedor?**

Calidad

Precio

Mercado

Cantidad

**8.- ¿Cómo se lleva el control de las compras?**

Desconozco

Cuaderno

Kárdex

**9.- ¿Dentro de la empresa, se realizan Inventario?**

Desconozco

Si

No

**10.- ¿Cada que tiempo realizan inventario**

Desconozco

Anual

Semanal

Interdiario

Diario

**11.- ¿Cuántos almacenes existen en la empresa?**

1 Almacén

2 Almacenes

Ninguno

**12.- ¿Qué tipo de inventario aplican?**

Stocks de Seguridad

Stocks de Maniobra

Ninguno

**13.- ¿Qué sistema de costo aplican?**

PEPS

Ninguno

**14.- ¿Qué criterios se utilizan para la Distribución?**

Costo

Necesidad

Ninguno

**15.- ¿Quién Verifica tu trabajo antes y después de realizar las operaciones?**

Encargado

Gerente General

Nadie

**Anexo 02: Ficha de Observación**

**FICHA DE OBSERVACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

SUBDIMENSIÓN	ÍTEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Organización	La empresa cuenta con un manual de organización y funciones			
	La empresa ha documentado sus procesos, estándares y requisitos del servicio y cuenta con un manual de procesos y procedimientos			
	La empresa cuenta con un sistema de comunicación formal			
Gestión de calidad	La empresa ha definido criterios para la selección de proveedores			
	La empresa ha definido qué aspectos deben ser monitoreados para asegurar la calidad de los servicios			
	La empresa realiza auditorías internas periódicas			
	La empresa mantiene un programa de acciones correctivas para eliminar las causas de las desviaciones			
	La empresa hace un seguimiento y medición de la satisfacción del cliente			

	La empresa mantiene un sistema de tratamiento de quejas y reclamos y sugerencias			
Gestión de suministros y proveedores	La empresa ha definido criterios para la selección de proveedores			
	La empresa cuenta con un registro con las características y datos de sus proveedores			
	La empresa ha definido las condiciones de pedido, entrega y pagos			
	La empresa emplea formatos para formalizar sus pedidos			
	La empresa ha establecido los horarios y procedimientos para la recepción de los productos			
Gestión financiera y contable	La empresa cuenta con los servicios de un profesional en el campo financiero contable			
	La empresa dispone de un presupuesto general y presupuestos específicos			
	El propietario está capacitado en temas financieros y contables			

**FICHA DE OBSERVACIÓN DEL PROCESO Y SERVICIO RESTAURANTE.**

SUB DIMENSIÓN	ÍTEM	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
Recepción De Insumos	La recepción de insumos se realiza en las primeras horas de la mañana			
	Al llegar los insumos se verifica su olor, textura, color, temperatura y apariencia general, además del peso y las cantidades			
	Se dispone de un ambiente adecuado para la recepción de insumos			
Almacenamiento De Insumos	Existe un sistema de almacenamiento predeterminado			
	Los insumos son depositados en recipientes de conservación específicos para cada alimento			
	Se respeta el principio de primer ingreso primera salida			
	Los alimentos en polvo o granos se almacenan en recipientes que los protejan de la contaminación y perfectamente etiquetados e identificados			
	Los alimentos están ordenados de acuerdo a su fecha de llegada			
	Las frutas y verduras son almacenadas a temperaturas entre los 7°C y 12°C			

Almacenamiento De Insumos	Los pescados y mariscos se mantiene En refrigerados entre los 0°Cy5°C			
	Los pescados y mariscos, carnes y pollo se almacenan en depósitos con tapa			
	Se controla permanentemente la temperatura y el funcionamiento de los equipos de refrigeración			
	No se congela nuevamente un producto que ha sido descongelado			
Apertura Del Centro De Producción	Se lleva a cabo un control del estado de equipos, utensilios y materiales de trabajo empleando un check list antes de iniciar las operaciones			
	Se realiza un control de inventario de los insumos en stock			
	Se realiza el control sanitario y de presentación del personal de producción empleando un check list antes de iniciar las operaciones			

**Anexo 03: Constancia de validación**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, JAIHE ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA, titular del DNI. N° 18 033197, de profesión COMISARIO PÚBLICO, ejerciendo actualmente como DOCENTE, en la Institución UCL - CHIMBOTE

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en RESTAURANTE VENECIA S.R.L.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 05 días del mes de JUNIO del 2019

  
Firma

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Item	a	b	c	d	e	
1	B						
2	B						
3	B						
4	B						
5	B						
6	B						
7	B						
8	B						
9	B						
10	B						
11	B						
12	B						
13	B						
14	B						
15	B						
16	M						

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

JOHNE ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA

D.N.I.: 1X033197 Firma:



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

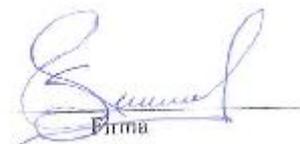
Yo, Elmo Serrano Castro, titular del DNI N° 32 809265, de profesión CONTADOR - AUDITOR, ejerciendo actualmente como GERENTE GENERAL, en la Institución E. SERRANO - LOPEZ & ASOCIADOS AUDITORES SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en RESTAURANT VENECIA

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Chimbote, a los 7 días del mes de JUNIO del 2019

  
Firma

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Item	a	b	c	d	e	
1	B						
2	B						
3	B						
4	B						
5	B						
6	B						
7	B						
8	B						
9	B						
10	B						
11	B						
12	B						
13	B						
14	B						
15	B						
16	B						

Evalúado por:

Nombre y Apellido:

Elmo SERRANO CASTILLO

D.N.I.: 32 809 265 Firma:

