

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**CONTROL INTERNO AL ÁREA DE INVENTARIOS EN “LA CHAVELA” PICANTERÍA
Y RESTAURANT**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTORES: ANA LISBETH TIGRE MOROCHO

LEONARDO JOSUE GONZÁLEZ LEÓN

DIRECTOR: ING. HUGO JAIME AVENDAÑO FAJARDO

LA TRONCAL - ECUADOR

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTROL INTERNO AL ÁREA DE INVENTARIOS DE “LA CHAVELA” PICANTERÍA Y
RESTAURANT

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORES: ANA LISBETH TIGRE MOROCHO

LEONARDO JOSUE GONZÁLEZ LEÓN

DIRECTOR: ING. HUGO JAIME AVENDAÑO FAJARDO

LA TRONCAL - ECUADOR

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

EL HONORABLE JURADO CALIFICADOR OTORGA A ESTE TRABAJO

La calificación de: _____

Equivalente a: _____

Presidente del tribunal

Miembro 1

Miembro 2

Declaratoria de Autoría y Responsabilidad

Ana Lisbeth Tigre Morocho portadora de la cédula de ciudadanía N° **0302810171** y **Leonardo Josué González León** portador de la cédula de ciudadanía N° **0302372883**. Declaramos ser los autores de la obra: “**Control interno al área de inventarios de ‘La Chavela’ Picantería y Restaurant**”, sobre la cual nos hacemos responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaramos que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaramos finalmente que nuestra obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también nos responsabilizamos y eximimos a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

La Troncal, **22 de marzo de 2023**

F: 

Ana Lisbeth Tigre Morocho

C.I. 0302810171

F: 

Leonardo Josué González León

C.I. 0302372883

CERTIFICACIÓN DE TUTOR
UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA: LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
UNIDAD DE TITULACIÓN

La Troncal, 21 de marzo de 2023

Sección: UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN
Asunto: Aprobación de presentación del Trabajo de Titulación

Señor Ingeniero
Geovanny Zamora Zamora, MBA
UNIDAD DE TITULACIÓN
UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

De mi consideración:

El suscrito tutor del trabajo de titulación, con un atento y cordial saludo me dirijo a usted para desearle éxitos en sus funciones diarias, y a su vez certificar que el trabajo titulado "CONTROL INTERNO AL ÁREA DE INVENTARIOS EN LA CHAVELA PICANTERÍA Y RESTAURANT" desarrollado por la estudiante: ANA LISBETH TIGRE MOROCHO, con número de cédula 0302810171, y por el estudiante LEONARDO JOSUÉ GONZÁLEZ LEÓN, con número de cédula 0302372883, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Particular que pongo su conocimiento para los fines legales consiguientes, suscribo, no sin antes exteriorizar nuestra consideración.

Atentamente,
DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



AVENDAÑO FAJARDO HUGO JAIME
TUTOR

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado primeramente a Dios, por guiarme por el buen camino y haberme brindado la sabiduría y la fortaleza para poder culminar mi formación profesional.

A mis padres por estar siempre a mi lado apoyándome, brindándome sus consejos y en especial sus palabras de aliento en los momentos difíciles por no dejarme rendir y poder seguir adelante.

A mis hermanos Julio y Kevin a pesar de la distancia siempre me alentaron con sus palabras de ánimo y motivación para alcanzar mis metas.

A mi hermana Rosa por brindarme siempre su confianza y los recursos necesarios para culminar con éxito mi carrera.

A mi enamorado, por brindarme su amor y confianza; por estar presente apoyándome incondicionalmente en cada una de mis decisiones para terminar mi carrera con amor y dedicación.

Autora: Ana Lisbeth Tigre Morocho

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada con mucho cariño para mi padre Leonardo González, que siempre me ha brindado su apoyo incondicional y los recursos necesarios para llegar ser un profesional.

También a mi hermana y demás familiares por cada consejo y palabra de aliento brindados día a día durante mi carrera universitaria.

Por último, a mi compañera de tesis por toda la paciencia, dedicación y conocimientos puestos para la realización de nuestro trabajo de titulación.

Autor: Leonardo Josué González León

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios, por brindarme salud y sabiduría, por guiarme e iluminarme en cada obstáculo que tuve que atravesar durante estos 5 años de vida universitaria.

A mis padres y hermanos por estar siempre a mi lado para aconsejarme darme su apoyo incondicional. A mi enamorado por su paciencia y apoyo moral durante mi formación profesional.

A mi tutor Ing. Hugo Avendaño, por su paciencia, disposición y dedicación brindada, aportando con sus ideas y conocimientos en la realización de mi trabajo de titulación.

Agradezco a la Universidad Católica de Cuenca Campus San Pablo de la Troncal por haberme abierto sus puertas para poder especializarme en la carrera de Licenciada en contabilidad y auditoría, también a todos los catedráticos que me brindaron sus conocimientos, su apoyo y por haber formado parte de mi carrera universitaria.

Autora: Ana Lisbeth Tigre Morocho

AGRADECIMIENTO

Con amor y complacencia me permito agradecer a mi papá, Leonardo Javier González Villacrés, mi tía Gloria Isabel rivera León, motivo y razón por lo cual la vida me otorgo una oportunidad para mejorar y escalar como persona y profesional, estoy agradecido al igual a quiénes fueron mis maestros que me educaron y transmitieron sus conocimientos.

Agradezco a mi hermana, Andrea Elizabeth González León, quien con su carácter e insistencia fue uno de los cimientos que construyó mi perseverancia y valentía.

A la Universidad Católica de Cuenca campus La Troncal, cual fue la institución que me brindó un entorno y experiencia necesarios para la superación personal y profesional.

Un especial agradecimiento a la Magister Mayra Ramón, quién fue la guía principal de mi carrera universitaria.

Autor: Leonardo Josué González León

RESUMEN

El presente estudio se desarrolló debido a que el negocio cuenta con un variado inventario de materias primas y herramientas, por el cual se originaron varios problemas en el negocio, al no mantener un control adecuado, obteniendo como consecuencias pérdidas en los inventarios. Este trabajo de investigación tiene como objetivo examinar el control interno y los factores que afectan al área de inventarios de “La Chavela” Picantería y Restaurant, con la finalidad de aportar un manual de políticas y procedimientos de control interno que contribuyan a mejorar la rentabilidad del negocio. El estudio se llevó a cabo debido a la variedad de inventarios existentes en el negocio, lo que propició que surgieran problemas, incluyendo pérdidas, debido a la falta de un control adecuado. Tras recabar información mediante una encuesta a los empleados, procesar y analizar los datos, se propuso la elaboración de un manual de políticas y procedimientos para el área de inventarios. El manual brindará la información necesaria para la capacitación del personal, permitiendo el desempeño óptimo de sus tareas, así como el conocimiento requerido para futuros empleados. Esto permitirá obtener información más eficaz y confiable del establecimiento, además de aplicar la clasificación ABC de los inventarios. Por tal motivo, se recomienda implementar el método de clasificación ABC, y el Kardex con el método de valoración FIFO.

Palabras Clave: manual de inventarios, políticas y procedimientos, clasificación ABC.

ABSTRACT

This research was developed because the business had a varied inventory of raw materials and tools, which caused several problems in the establishment, as it did not maintain adequate control maintenance, resulting in inventory losses. The research aims to examine the internal control and the factors that affect the inventory area of “La Chavela” Picantería and Restaurant to provide a manual of internal control policies and procedures that improve the business’s profitability. The study was carried out since the variety of inventory in the business led to problems, including losses, due to inadequate control. After collecting information through an employee survey, processing and analyzing the data, developing a policy and procedure manual for the inventory area was proposed. The manual will provide the necessary information for staff training, allowing for optimal performance of their tasks and the knowledge required for future employees. It will make it possible to obtain more efficient and reliable information from the establishment and apply the ABC classification of inventories. For this reason, this study recommends implementing the ABC classification method and the Kardex with the FIFO valuation method.

Keywords: inventory manual, policies, and procedures, ABC classification.

ÍNDICE GENERAL

EL HONORABLE JURADO CALIFICADOR OTORGA A ESTE TRABAJO	iii
Declaratoria de Autoría y Responsabilidad	iv
CERTIFICACIÓN DE TUTOR	v
DEDICATORIA.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO	viii
AGRADECIMIENTO	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
ÍNDICE GENERAL.....	1
ÍNDICE DE TABLAS.....	4
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.1. Planteamiento del problema	7
1.2. Formulación del problema.....	7
1.2.1. Pregunta General.....	7
1.2.2. Preguntas Específicas.....	8
1.3. Objetivos de la investigación	8
1.3.1. Objetivo General.....	8
1.3.2. Objetivos Específicos.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEORICO	9
2.1. Manuales	9
2.2. Características	9
2.3. Manuales de políticas	9
2.4. Manuales de procedimientos	10
2.5. Inventarios.....	10
2.5.1. Concepto de inventarios.....	10
2.5.2. Control de Inventarios	10
2.5.3. Clasificación de los Inventarios.....	11
2.5.4. Sistema de inventarios.....	12
2.5.5. Tipos de sistema de inventarios.....	12

2.5.6.	Métodos de valuación de inventarios.....	13
2.5.7.	Concepto del Control de Inventarios.....	14
2.5.8.	Kardex.....	14
2.5.9.	Método de clasificación ABC.....	15
2.6.	Método máximos y mínimos	15
2.6.1	Stock máximo.....	15
2.6.2	Stock mínimo	16
2.7.	Control.....	16
2.7.1.	Control interno	16
2.7.2.	Importancia del Control Interno.....	17
2.7.3.	Objetivos del control interno:.....	18
2.7.4.	Tipos de control interno	19
2.7.5.	Técnicas de control interno	19
2.7.6.	Cuestionario de control interno.....	20
2.8.	Componentes del control interno	20
2.8.1.	Ambiente de control interno.....	20
2.8.2.	Evaluación del riesgo	20
2.8.3.	Actividades de control.....	20
2.8.4.	Información y comunicación	21
2.8.5.	Supervisión o monitoreo.....	21
2.9.	Principios del control interno	21
2.10.	Capacitación.....	21
2.10.1.	Beneficios de la capacitación.....	22
2.10.2.	Importancia de la capacitación	22
2.10.3.	Comunicación laboral.....	23
2.10.4.	Ambiente laboral	23
2.10.5.	Motivación laboral.....	23
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....		24
3.1.	Enfoque Cualitativo.....	24
3.2.	Método descriptivo.	24
3.3.	Método explicativo.....	25
3.4.	Método evaluativo del control interno.....	25
3.5.	Técnicas o instrumentos de investigación.....	25
3.5.1.	Encuesta.....	25
3.5.2.	Revisión Bibliográfica.....	26
3.5.3.	Cuestionario de control interno.....	26

3.5.4. Ficha de observación.....	26
3.6. Flujogramas	26
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	28
4.1. Análisis de los Resultados	31
4.2. Determinación del nivel de confianza	40
Capítulo V. Propuesta.....	45
5.1. Introducción	45
5.2. Objetivo General	45
5.3. Método de clasificación ABC.....	80
5.4. Aplicación del método de clasificación ABC a los inventarios de la Chavela Picantería y Restaurant.	80
5.5. Aplicación del método de Stock de Máximos y Mínimos a los inventarios de “La Chavela” Picantería y Restaurant	85
5.6. Kardex.....	87
5.7. Descripción de la tarjeta Kardex	89
5.8. sistema de inventario permanente	90
5.9. contabilización en el diario general.....	90
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
6.1. conclusiones	92
6.2. Recomendaciones.....	93
Bibliografía	95
ANEXOS	104
ANEXO 1. Recolección de datos mediante la aplicación de los cuestionarios.....	104
ANEXO 2. AUTORIZACIÓN	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de inventarios.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2 Porcentaje nivel de riesgo y confianza.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3 Ponderación total nivel de confianza y riesgo.....	40
Tabla 4. Método de clasificación ABC	80
Tabla 5. Grupo A.....	82
Tabla 6. Grupo B.....	82
Tabla 7. Grupo C.....	83
Tabla 8. Porcentaje de participación	85

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Capacitación laboral	31
Ilustración 2. Desempeño laboral.....	31
Ilustración 3. Comunicación laboral.....	32
Ilustración 4. Ambiente laboral.....	33
Ilustración 5. Desempeño laboral.....	34
Ilustración 6. Productividad laboral.....	34
Ilustración 7. Aprendizaje laboral.....	35
Ilustración 8. Inventario.....	36
Ilustración 9. Disponibilidad del inventario.....	37

INTRODUCCIÓN

Esta investigación, titulada "Control interno al área de inventarios en “La Chavela” Picantería y Restaurant", tiene como objetivo principal examinar los factores que afectan el área de inventarios de “La Chavela” Picantería y Restaurant para proponer un manual de políticas y procedimientos de control interno que contribuyan a mejorar la rentabilidad del negocio.

Se realizó un diagnóstico al control de inventarios del restaurante, se elaboró dos cuestionarios que va dirigido al personal que suman un total de 7 personas encuestadas.

Se presenta una propuesta de elaborar un manual de políticas y procedimientos para el control de inventarios en “La Chavela” Picantería y Restaurant, con el objetivo de mejorar la gestión administrativa. El manual contará con procedimientos y formatos de ingresos y/o salidas de la mercadería con el fin de obtener un control de inventarios eficiente y evitar cuantiosas pérdidas.

Esta investigación se compone de seis capítulos:

Capítulo I. Antecedentes de la investigación. Se basa en la formulación del problema, objetivos a seguir, hipótesis para determinar los procedimientos que conforman el manual de políticas y procedimientos.

Capítulo II. Se presenta el marco teórico, en la cual se detalla los diferentes temas de estudio que se requieren para comprender la interpretación de esta investigación, mediante consultas bibliográficas que se aplicaron para el desarrollo del manual de procedimientos.

Capítulo III. Contiene el marco metodológico, es decir la recopilación de información, métodos, enfoques y técnicas utilizadas para la elaboración y obtención de datos aplicadas en la investigación.

Capítulo IV. Se da a conocer el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las técnicas de observación utilizadas para el estudio de esta

investigación tales como: resultados de la encuesta realizada al personal para analizar el área de inventario en “La Chavela” Picantería y Restaurant.

Capítulo V. Se presenta la propuesta de elaborar un manual de políticas y procedimientos para el control de inventarios, para mejorar la gestión administrativa en “La Chavela” Picantería y Restaurant, la misma que tiene como objetivo determinar la importancia del manual y sus respectivas políticas y procedimientos con la elaboración del flujograma correspondiente a los inventarios, además se realizó el método de clasificación ABC de hortalizas, vegetales, lácteos, carnes y mariscos de acuerdo al valor de compras mensuales con el fin de ejemplificar un modelo de control de inventarios que ayudaría al negocio.

Capítulo VI. Se incluyen las conclusiones y recomendaciones a las que se obtuvieron de los resultados de esta investigación, también se incluyen los anexos.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Es fundamental para las organizaciones tener un adecuado manejo de sus inventarios, con el fin de brindar un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de sus clientes. Esto contribuirá a la construcción de una buena imagen del negocio, promoviendo la confianza y fiabilidad. De lo contrario, una mala imagen podría ocasionar cuantiosas pérdidas económicas.

Los negocios de restaurante enfrentan retos de gestión administrativa, especialmente en el control de inventario. Si los productos percederos no se manejan adecuadamente, pueden sufrir daños, lo que conlleva a aumentos en los costos.

La Chavela Picantería y Restaurant es un negocio gastronómico que se dedica a prestar servicios de alimentación tradicional en el cantón La Troncal, este negocio lleva tiempo en el mercado, sin embargo no posee un control óptimo de inventarios, y a su vez no posee políticas y procedimientos de control de los mismos, teniendo este punto como el factor principal que influye en la productividad del negocio gastronómico, dado por la falta de control se ha reportado pérdidas de utensilios, vajillas y herramientas de trabajo, sumando al hecho el daño significativo e incremento por el mal uso o proceder del personal, por la falta de calidad en el control de éstas. Además, de la existencia de problemáticas como la falta de capacitación de los empleados, sobre todo en el uso de control de inventarios, y falta de políticas y procedimientos en el mismo, la cual da paso a pérdidas económicas e inventaríales otorgando una falta de razonabilidad en su contabilidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta General

¿De qué manera afecta la falta de un control de inventarios y procedimientos, en la rentabilidad de La Chavela Picantería y Restaurant?

1.2.2. Preguntas Específicas

- ❖ ¿El aplicar un cuestionario de control interno permitirá determinar los principales factores de riesgos que existen en La Chavela Picantería y Restaurant?
- ❖ ¿De qué manera afecta al negocio la falta de capacitación que tienen los trabajadores al momento de manipular los inventarios?
- ❖ ¿Proponer un manual con políticas y procedimientos para el control de inventarios mejorará la Contabilidad del negocio La Chavela Picantería y Restaurant?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

- Analizar los factores que afectan al área de inventarios de “La Chavela” Picantería y Restaurant para proponer un manual de políticas y procedimientos de control interno, que contribuyan al mejoramiento de la rentabilidad del negocio.

1.3.2. Objetivos Específicos

- ❖ Aplicar un cuestionario de control interno, al área de inventarios en “La Chavela” Picantería y Restaurant para determinar los principales factores de riesgo que existen.
- ❖ Identificar de qué forma afecta la falta de capacitación de los trabajadores al momento de manipular los inventarios.
- ❖ Elaborar un manual de políticas y procedimientos para el control de inventarios, para mejorar la información contable del área de inventarios del negocio “La Chavela” Picantería y Restaurant.

CAPÍTULO II. MARCO TEORICO

2.1. Manuales

Según (Chamba & Castro, 2012) afirman que:

“Es un documento el cual está formado de manera sistemática y ordenada de conocimientos sobre historias, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para mejorar la ejecución de sus funciones”.

Según (Morante & Lopez, 2016) definen:

“Al manual como un instrumento o guía en la cual describen una variedad de procesos a seguir que sea fácil de manejar y dirigir la conducta que se presente en la empresa”.

Se entiende entonces, que los manuales se deben considerar como instrumentos de gran importancia que ayudan a detectar factores de difusión, factores que generan descoordinación y guía instrumental en el control de participación de cada empleado.

2.2. Características

Los manuales nos dan las herramientas para poder contrarrestar los errores que se presentan con frecuencia, para así evitar que exista duplicidad de cargos

Según Chamba & Castro (2012) afirman lo siguiente:

Son de gran ayuda especialmente cuando entra nuevo personal en la empresa, debido a que se le expone todo lo concerniente con la organización, empezando por su reseña histórica, haciendo mención a la estructura organizativa que posee, incluso exponer las operaciones y tareas de cada área departamental (pág. 10).

2.3. Manuales de políticas

De acuerdo a (Robalino, 2013) menciona que:

“El manual de políticas es un documento indispensable en la cual se incluyen los objetivos de la entidad, donde se establecen normas para la realización de actividades y alcanzar los objetivos establecidos”.

2.4.Manuales de procedimientos

Según Murillo & Murillo (2013) expresan que: “El manual de procedimientos es un instrumento fundamental para la implementación del sistema de control interno en la cual se obtiene información de manera ordenada y sistemática de las operaciones para la realización de actividades dentro de una organización”.

2.5.Inventarios

2.5.1. Concepto de inventarios

Según Fernandez (2020) afirma que “Los inventarios son cuentas que permite determinar las existencias con el fin de establecer los materiales, insumos y demás que se encuentran en bodega”.

2.5.2. Control de Inventarios

Según (Hemeryth & Sánchez, 2013) menciona que:

“Es la técnica que permite mantener la existencia de los productos a los niveles destacados” (pág. 27).

Se entiende entonces, como control de inventarios a la técnica que ayuda a la obtención de información acerca de las existencias de mercadería con la finalidad de aligerar los costos de producción y con ello incrementar su fluidez utilizando los recursos tecnológicos.

Según Domínguez (2019) el objetivo principal fue obtener información adecuada y veraz de las existencias en almacén, para minimizar los costos de producción, de tal manera deben mantener un nivel óptimo de inventarios garantizando un alto nivel de rentabilidad.

Para tener una buena gestión de inventarios las empresas deben llevar un proceso para planificar, ejecutar y controlar los inventarios que les permitan llevar un registro de las entradas como de las salidas, incluso de establecer un mínimo y máximo en stock de tal manera determina una cantidad exacta y que les permita evitar el exceso de compras a los proveedores que ayuda a prevenir que la empresa no tenga pérdidas (Suárez, 2018, pág. 23).

2.5.3. Clasificación de los Inventarios

Según Castillo (2018) manifiesta que, los inventarios se clasifican en dos criterios:

Según su forma:

- **Inventario de materias primas:** incluyen aquellos bienes que una empresa utiliza para el proceso de manufactura y por ende ser transformados a productos terminados.
- **Inventario de materiales en proceso de fabricación:** son aquellos materiales existenciales y por ende son adquiridos por organizaciones productoras, es decir la cuantificación de mercadería que se encuentran en proceso de modificación aplicadas a la fecha de corte.
- **Inventario de productos terminados:** incluyen aquellos materiales que son producidos por las empresas para posteriormente ser almacenadas para su respectiva venta.

Según su función:

- **Inventario de seguridad o reserva:** aquellos bienes almacenados como stock de reserva, es decir un extra existente en almacén para compensar riesgos con el fin de evitar incrementos en la demanda.
- **Inventario de tránsito:** aquel inventario constituido por materiales y productos que se mueven en la cadena de valor, es decir la mercadería que han sido solicitados a los proveedores, pero aún no llega al almacén.

- **Inventario de previsión o estacional:** son aquellos productos en una empresa que son acumulados dado al aumento de la manufactura en períodos de demanda baja y estas tienen como objetivo principal cubrir la escasez en épocas de alta demanda (pág. 39).

2.5.4. Sistema de inventarios

Los sistemas de inventarios poseen gran importancia cuando llevamos el control de inventario gracias a que estos:

“Los sistemas de inventarios son métodos empleados de manera técnicas, con la finalidad de planear e inspeccionar los materiales, utilizados en una empresa” (Loja, 2015) el sistema se lo puede manejar de manera manual o automática.

Según Vasconez et al. (2020) en su investigación menciona que, un sistema de inventario son procedimientos que se utiliza con la finalidad de planificar y mantener un control de los costos de los materiales que se necesitan dentro de las empresas, a través del sistema se puede realizar manualmente o de manera automatizada, la cual permite evaluar los costos de los insumos adquiridos para luego ser vendidos (pp. 1).

2.5.5. Tipos de sistema de inventarios

El sistema de inventarios nos facilita a saber cuál es el costo de los bienes, materiales, suministros, y para ello existen dos.

- **Sistema de inventario periódico.**

Según Velásquez (2015) menciona que, “Se realiza un conteo de manera física, de toda la mercadería que se tiene al final del periodo” (pág. 6).

Pero este sistema no se lo controla de manera continua sino en un determinado tiempo se pide una porción variable de mercadería.

Características

Según Velásquez (2015) se entiende que al final del año, se efectúa un conteo físico para determinar el inventario final. Esto también servirá para determinar el inventario inicial para el próximo año. Las adquisiciones de mercancías se registran en los libros contables. Al restar el inventario final del costo de los artículos disponibles para su venta, se obtiene el costo de los productos vendidos durante el periodo contable. (pág. 18).

- **Sistema de inventario Permanente o perpetuo.** “también se lo llama como cantidad fija de pedido donde este registra el inventario remanente de un producto cada vez que se hace un retiro, la cual se determina si este ha llegado el momento de hacer un nuevo pedido” (Loja, 2015).

Características

De acuerdo a (Loja, 2015) se necesita que contenga un inventario inicial conteo físico y mantenga un registro actualizado de todos los artículos. Debe proporcionar información en tiempo real y ofrecer un alto grado de control. Además, servirá para generar alertas sobre stock bajo y ofrecer información para el estado financiero. Se puede aplicar a todo tipo de artículos.

2.5.6. Métodos de valuación de inventarios.

Según Velásquez (2015) manifiesta que:

“Son técnicas de control contable que se realiza de manera cuidadosa, por la cual los movimientos se registran y controlan mediante los Kardex de control para evaluar las existencias que constan en el inventario”.

A continuación, se detalla cuáles son los tipos de métodos:

- **Método FIFO (First in, first out):** Este método nos indica primeros en entrar, primeros en salir, es decir que “las primeras unidades que entran serán las primeras en

salir” de tal manera el costo de las existencias estará dadas al precio de las ultimas unidades que ingresaron al almacén (pág. 36).

- **Método Lifo (Last in, first out):** menciona en su investigación que este método significa último en entrar y primeras en salir, es decir que el costo de las mercaderías vendidas estará dado por el costo de las mercaderías adquiridas recientemente (pág. 36).
- **Método del costo promedio ponderado:** este método es el más común de ser utilizado por la simplicidad de cálculo, la cual consiste de un precio ponderado del inventario existente dividido para las unidades en existencia obteniendo como resultado el costo unitario (Osorio, 2007).

2.5.7. Concepto del Control de Inventarios

Según (Tutiven, 2015) menciona que “el control de inventarios son todos los procesos que mantienen el suministro, el almacenaje y la disponibilidad de los artículos para asegurar la disponibilidad de estos al tiempo que se minimizan los costes de inventario.”

En resumen, el control de inventarios no es más que una función administrativa que tienen un impacto en las tomas de decisiones a nivel gerencial, a tal punto que es primordial para el procedimiento contable (pp. 11).

2.5.8. Kardex

Según (Fuentes, 2022) menciona que el Kardex es un documento de valoración donde se establece el control y evaluación del inventario, a través del mismo se puede controlar ordenadamente los precios del stock existente, registrando información verídica de los artículos como: cantidad y precio con el propósito de obtener un mejor control de entradas y salidas de mercadería (pp. 21).

2.5.9. Método de clasificación ABC

La clasificación de los inventarios ayuda a disminuir los desajustes en los saldos de los inventarios entre físicos y contables, por lo cual se debe examinar la razón que provocó la desigualdad y por ende evaluarla y eliminarla, además permite evitar los inventarios inflados en algunos productos y la escasez en otros artículos, por otra parte la clasificación es primordial para la adquisición y colocación de los productos para evitar caducidades o robos que afecta al aporte económico de la empresa Juca et al. (2019) (pp. 24).

Tabla 1. Clasificación de inventarios

Clasificación	Aplicación	Control
Producto A	Representa el 20% del total de inventarios y el 90% de la inversión.	Nivel alto
Producto B	Representa el 30% del total de inventarios y el 8% de la inversión.	Nivel moderado
Producto C	Representa el 50% del total de inventarios y el 2% de la inversión.	Nivel bajo

Elaborado por: autores

Fuente: según Juca et al. (2019) (pp. 23)

2.6. Método máximos y mínimos

Según (García & Timana, 2021), en su investigación expresan que este método se utiliza para lograr el control adecuado de los inventarios en las empresas, con el propósito de alcanzar un inventario óptimo, la cual consiste en establecer niveles predeterminados de inventario máximos y mínimos para cada producto, a fin de mantener el control de los almacenes.

2.6.1 Stock máximo

Según (Aspilcueta, 2019) expresa que:

“Es la cantidad máxima de cada producto que es conveniente almacenar para ofrecer una buena atención al menor coste posible” (pp. 36).

El stock máximo es la cantidad máxima de un determinado producto para su almacenamiento, es decir, asegurar un abastecimiento adecuado con el fin de mantener un inventario a bajo costo.

2.6.2 Stock mínimo

De acuerdo a Bautista en su publicación del 2018 citado por (Rosero & Zambrano, 2022), es la cantidad de unidades que debemos tener disponibles para nuestros clientes, a fin de poder satisfacer la demanda si se vende como se ha previsto.

2.7. Control

Según (Bernal, 2019) el control es parte de un proceso administrativo, ya que supervisa el cumplimiento de las actividades en la empresa con el fin de cerciorar que las operaciones concuerden con los objetivos planteados, es decir mantener una supervisión de las actividades que la empresa realiza para verificar el cumplimiento de las responsabilidades designadas, de tal manera permita indagar detalladamente los resultados si se llegaron a cumplir en la organización (pp. 9).

Entonces, el control es un proceso de los elementos en la que se realiza una observación y analizar los resultados obtenidos, afirmando que estas acciones presentadas tengan asociación con los procedimientos y estén relacionados con la empresa.

2.7.1. Control interno

Según Hemeryth & Sánchez (2013) afirman lo siguiente:

“El control interno es un proceso efectuado por el consejo de directores de la empresa, diseñadas para proveer seguridad razonable para su funcionamiento, además tiene la finalidad de resguardar los resultados obtenidos de los objetivos ya que son de gran importancia para mantener la estabilidad de la entidad” (pp. 18).

Según Henao (2017) manifiesta que:

“El control interno es un procedimiento dirigido por la administración, la cual se elabora un plan estratégico para el logro de los objetivos y este proceso debe ser verificado con el fin de asegurar la eficiencia de la entidad salvaguardando los registros contables” (pp. 22).

Por otra parte, de acuerdo a Calle et al. (2020) expresan que el control interno es indispensable en toda empresa, ya que mediante éste se podrá evaluar los diferentes procesos que se realizan dentro de la organización y con ello se determinará el nivel de confianza existente (pp. 432).

Se pone énfasis en el control de inventarios ya que estos son importantes para toda clase de empresa, ya que el mantener un control adecuado de los mismos asegura un aumento en sus ganancias.

2.7.2. Importancia del Control Interno

Según (Chávez, 2020) expresa que “El control interno es fundamental para las entidades, permite asegurar los procesos financieros con confiabilidad ante posibles fraudes, la cual ayudara a verificar el grado de eficiencia y efectividad de los procesos establecidos en la misma” (pp. 9).

Según (Ramírez, 2016) expresa que el control interno es indispensable por las siguientes razones:

- “Permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones”.
- “Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrolla el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el ‘tono más alto’ con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección

refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización”.

- “La complejidad de las grandes compañías en su estructura organizacional hace difícil controlar cada una de las áreas de gestión, por lo que se hace imprescindible en delegar funciones y conservar un adecuado ambiente de control” (pp. 25).

Según (Velásquez, 2015) expresa que el control interno es fundamental en las organizaciones para:

- “Controlar el correcto desempeño del personal en las actividades designadas a cada uno de ellos”
- “Verificar el adecuado uso de los recursos materiales, financieros y humanos”
- “Detectar posibles errores en los diferentes niveles de la organización y establece las soluciones o controles para evitarlos en eventos futuros”
- “Ayudar a la consecución de objetivos”

2.7.3. Objetivos del control interno:

De acuerdo a (Ramírez, 2016) afirma que se clasifican en:

- “Prevenir fraudes”
- “Descubrir robos y malversaciones”
- “Obtener información administrativa, confiable y financiera confiable y oportuna”
- “Localizar errores administrativos, contable y financieros”
- “Apoyar y medir el cumplimiento de la organización”
- “Promover la eficiencia del personal” (pp. 23)

De acuerdo a González en su publicación en el año 2013 citado por (Quinapanta, 2019)

“Establece 3 categorías de objetivos del control interno en la cual permite a las empresas enfocarse en los siguientes aspectos”:

- Objetivos de información: “se refieren a la elaboración de reportes con veracidad, oportunidad y transparencia”.
- Objetivos de cumplimiento: “se refieren al cumplimiento de las leyes y regularizaciones en la que las entidades debes desarrollar sus operaciones”.

Por otra parte, según Perdomo A. en su publicación en el año 2004 citado por (Rodriguez & Torres, 2014) manifiesta que:

“El objetivo de control interno tiene un porcentaje de seguridad razonable en su logro de objetivos en las categorías siguientes”.

- “Eficacia y eficiencia de las operaciones”
- “Fiabilidad de la información financiera”
- “Cumplimiento de las leyes y normas aplicables”

2.7.4. Tipos de control interno

Se clasifican en dos tipos:

- **Control interno contable:** se refiere a las normas o procedimientos que garantiza la confiabilidad y validez de la información contable, es decir lograr el registro de las operaciones contables.
- **Control interno administrativo:** se refiere a los procedimientos dentro de la entidad con el fin de asegurar su eficiencia y por ende el cumplimiento en la toma de decisiones (Hemeryth & Sánchez, 2013).

2.7.5. Técnicas de control interno

Según (Chávez, 2020) menciona que existen 4 tipos de técnicas que se emplea al momento de realizar un control interno:

- “Memorándum de procedimientos”
- “Flujogramas”
- “Cuestionarios de control interno”

- “Técnicas estadísticas”

2.7.6. Cuestionario de control interno

Según (González & Molina, 2019) señalan que:

Los cuestionarios de control interno se realizan a través de preguntas cerradas, abiertas o de opción múltiple dirigidas al administrador y personal de la organización, por lo general este procedimiento se realiza en las diferentes áreas departamentales con la finalidad de establecer las funciones y responsabilidades de cada empleador, al formular preguntas existiera una respuesta negativa expondrá debilidades de control interno.

2.8. Componentes del control interno

2.8.1. Ambiente de control interno

Es fundamental para una correcta implementación dentro del sistema de control interno, ya que se relaciona con los valores, comportamiento ético e íntegro y la forma de desarrollar las operaciones para establecer sus objetivos para minimizar los riesgos dentro de la organización (Castillo, 2018, pp. 24).

2.8.2. Evaluación del riesgo

Se debe identificar o señalar los elementos que impulsaron a la empresa a efectuar con los objetivos establecidos cuando se reconocen los riesgos estos deben ser gestionados, analizados y controlados que de alguna forma influyan y afecten al entorno de la empresa (Castillo, 2018).

2.8.3. Actividades de control

Según (Santa, 2014) en su investigación menciona:

Son los procedimientos u operaciones establecidas por políticas que ayuden a garantizar que se lleven a cabo las directrices necesarias para manejar los riesgos ya sea estratégico, administrativo y operacional de la entidad para tener un mejor control de las mismas (pp. 2).

2.8.4. Información y comunicación

Los sistemas de información se encargan de identificar, recopilar y comunicar información relevante de las actividades establecidas en la entidad y posteriormente comunicar a los departamentos con el fin de que cada empleado conozca y asuma sus obligaciones para evitar riesgos (Morante & Janina, 2016, pp. 18).

2.8.5. Supervisión o monitoreo

Según (Domínguez, 2019) manifiesta que, el monitoreo debe realizarse mediante dos procedimientos como la revisión y evaluación que permiten analizar si se efectúan sus actividades para el cumplimiento de sus obligaciones de cada empleado y garantizar el adecuado proceso de tal manera evitar riesgos con el fin de obtener mayor eficiencia y eficacia en los procesos y lograr obtener el mejor sistema de control interno.

Según (Santa, 2014) expresa que “el monitoreo debe efectuarse mediante procesos tales como la revisión y evaluación que garantice el correcto funcionamiento de los controles con el propósito de asegurar la ejecución de sus obligaciones.”

2.9. Principios del control interno

Según (Ramírez, 2016, pp. 24) se clasifican en:

- “Separación de funciones de operación, custodia y registro”
- “Dualidad o plurilateralidad de personas en cada operación, es decir, en cada operación de la empresa cuando menos debe intervenir 2 personas”
- “Ninguna persona debe tener acceso a los registros contable que controla su actividad”
- “El trabajo de los empleados será de complemento y no de revisión”
- “La función de registros de operaciones será exclusiva del área de contabilidad”

2.10. Capacitación

Según (Luque, 2015) manifiesta que:

“La capacitación, es un proceso educativo de corto plazo aplicado de manera organizada e integral, en la cual los trabajadores desarrollen las habilidades y conocimientos necesarios con el fin de incrementar su eficiencia y alcanzar los objetivos propuestos dentro del ámbito laboral” (pp. 26).

Según (Cornejo, 2021) expresa que las empresas siempre intentan buscar nuevas formas de expandirse, una de ellas es la implementación de capacitaciones laborales para crear el desempeño de sus empleados en aquellas áreas donde se requieran, con el propósito de brindar un mejor servicio a sus clientes (pp. 2).

2.10.1. Beneficios de la capacitación

De acuerdo a (Luque, 2015) nos expresa los beneficios que tiene la capacitación son:

- “Ayuda al personal para la toma de decisiones y solución de problemas”
- “Alimenta la confianza y el desarrollo”
- “Forja líderes y mejora las aptitudes”
- “Permite el logro de metas individuales”
- “Desarrolla un sentido de progreso en diferentes campos”
- “Elimina miedos ante la incompetencia individual”

2.10.2. Importancia de la capacitación

Según (Luque, 2015) expresa que:

“La capacitación es importante dentro de las organizaciones para el logro de los objetivos en la cual los trabajadores adquieren conocimientos y actitudes ya que contribuye para el desarrollo profesional”.

2.10.3. Comunicación laboral

Según (Rengifo, 2017) manifiesta que es importante brindar a los empleado la formación necesaria acorde a sus obligaciones con la finalidad de ejecutar sus tareas de manera más eficiente, resultando en un mejor rendimiento por parte del equipo (pp.23).

2.10.4. Ambiente laboral

Según (Salazar & Ospina, 2019) expresan que las organizaciones deben establecer un entorno favorable para los trabajadores, pues esto afecta directamente su satisfacción. De esta manera, sus empleados estarán comprometidos a aumentar su desempeño, lo cual contribuye a incrementar la productividad corporativa.

2.10.5. Motivación laboral

Según (Noblecilla, 2021) expresa que la motivación laboral es alentar el espíritu de los miembros de la empresa hacen que estén comprometidos con la consecución de los objetivos de la compañía por medio de un trabajo de calidad que contribuya a su mejoramiento.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se expone la metodología utilizada en esta investigación, donde se mostrará el tipo de enfoque, tipos de investigación y técnicas ejecutadas en la recolección de datos, permitirá recolectar toda la información de manera eficiente y eficaz, con el fin de realizar su análisis respectivo y así poder indagar y examinar los datos conseguidos acerca del estudio investigativo especialmente al área de inventarios para solucionar los problemas que existen en el control interno. Para al final realizar las conclusiones y recomendaciones basándose en los resultados obtenidos.

3.1. Enfoque Cualitativo.

En su libro “Métodos de recolección y análisis de datos”, el enfoque cualitativo explora y analiza los datos con el objetivo de capturar la realidad compleja y permitir descripciones de características, causas y procesos relacionados con los problemas administrativos en una organización y para ello se obtuvo información mediante la implementación de un cuestionario de control interno aplicada a los colaboradores en el cual se logró: Hallar como afecta la inexistencia de capacitación de los trabajadores cuando manipulan el inventario y elaborar un cuestionario de control interno, al área de inventarios en “La Chavela” Picantería y Restaurant (Denzin & Lincoln, 2011).

3.2. Método descriptivo.

Según Quinapanta (2019) expresa que:

“Este método permite obtener información para describir las causas, fenómenos y características de las necesidades actuales, por los cuales se produce el problema: identificar de qué manera afecta la falta de capacitación de los trabajadores al momento de manipular los inventarios” (pp. 37-40).

En los 3 objetivos principales de la investigación se describirá: factores, causas y procesos que afectan a los inventarios en “La Chavela” Picantería y Restaurant, mediante los

resultados obtenidos de las encuestas, se propondrá elaborar un manual de políticas y procedimientos, el cual se cumplirá aspectos, dimensiones o elementos de los factores que necesiten ser reestructurados.

3.3. Método explicativo.

De acuerdo con Quezada et al. (2020) en su investigación expresan que:

Tiene como objetivo fundamental explicar por qué pasa un fenómeno y en qué situaciones se presenta, el cual permite encontrar las explicaciones del porque surgen estos problemas encontrados en “La Chavela” Picantería y Restaurant, para así realizar sus respectivas sugerencias en solución a dichos problemas mediante la aplicación de un cuestionario de control interno.

En este caso de investigación se explicará paso a paso cuales son las causas, factores y sus respectivos procesos que altera los inventarios en “La Chavela” Picantería y Restaurant.

3.4. Método evaluativo del control interno

Tiene como finalidad “evaluar el cumplimiento de la situación actual de los procesos”, ya que permite asegurar el funcionamiento del mismo, con el fin de establecer el nivel de confianza y riesgo, lo que conllevó a identificar las falencias, con lo cual este método aporta en la realización al evaluar el control interno mediante un cuestionario correspondiente al manejo de inventarios (López & Judith, 2017).

3.5. Técnicas o instrumentos de investigación.

Las Técnicas o Instrumentos se realizaron con un enfoque cualitativo para obtener información eficiente de las necesidades en la cual se utilizaron las técnicas del cuestionario de control interno, revisión bibliográfica y del flujograma.

3.5.1. Encuesta.

Según (Hernández & González, 2021), en su investigación definen a la encuesta como un conjunto de técnicas o herramientas para la recolección de información mediante preguntas

cerradas con el propósito de analizar las causas y fenómenos acerca del impacto de la carencia de información de los trabajadores al momento de manipular los inventarios por el cual se desarrolló una encuesta dirigida al personal de la entidad (pp. 30).

3.5.2. Revisión Bibliográfica.

Según (Peña, 2010) menciona que: “Es un contenido escrito, cuyo fin es presentar un sumario de las lecturas consultadas durante las etapas de la investigación documental” (pp. 9-12).

Esta técnica nos servirá para poder investigar todo lo que tenga que ver con la construcción del manual para recopilar información fundamental ya que es uno de nuestros objetivos dentro del tema de estudio.

3.5.3. Cuestionario de control interno

De acuerdo con Quinaluisa et al. (2017) expresan que:

“Es una de las actividades para realizar una evaluación de control interno, es decir esta herramienta nos ayudará a formular preguntas de control interno al área inventarios, la cual existirán respuestas afirmativas y negativas, además dentro del cuestionario puedan existir preguntas que resultan ser no aplicables, este cuestionario va dirigido para el gerente o administrador en “La Chavela” Picantería y Restaurant (pp. 1).

3.5.4. Ficha de observación

Según (Arias, 2020) en su investigación expresa que la ficha de observación es una técnica utilizada para investigar a través de la observación e indagación, normalmente es frecuentada cuando se quiere obtener datos de un objeto dando a conocer su comportamiento, gestión y uso.

3.6. Flujogramas

Según Lazo (2011) manifiesta que el flujograma es: “Una representación gráfica de las actividades mediante los procesos que se realizan en las organizaciones” (pp. 46-48).

El flujograma es una herramienta utilizada en las entidades, es decir los procedimientos realizados para la identificación de las entradas y salidas de productos o servicios con el fin de exponer la secuencia de actividades para mejorar la rentabilidad de la empresa.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Se realizó una Encuesta dirigida al personal de “La Chavela” Picantería y Restaurant acerca de la capacitación, en la cual se procedió a realizar los respectivos análisis por cada pregunta.

 <p style="font-size: small;">Universidad Católica de Cuenca</p>	<p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA</p> <p>CAMPUS SAN PABLO DE LA TRONCAL</p>						
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA							
<p>La presente encuesta se la realiza para poder obtener9 información para el trabajo de investigación con el objetivo:</p>							
<p>Identificar de qué manera afecta la falta de capacitación de los trabajadores al momento de manipular los inventarios.</p>							
ENCUESTA							
Instrucción: seleccione su respuesta							
N°	Preguntas						
1.	¿Existe un programa de capacitación para el personal del negocio?						
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%; border: none;">Si</td> <td style="border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;">No</td> <td style="border: none;"></td> </tr> </table>	Si		No			
Si							
No							
2.	¿Considera que las capacitaciones para el personal ayudarían a obtener un mejor desempeño?						
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%; border: none;">Si</td> <td style="border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;">No</td> <td style="border: none;"></td> </tr> </table>	Si		No			
Si							
No							
3.	¿Existe una buena comunicación con sus compañeros?						
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%; border: none;">Siempre</td> <td style="border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;">Casi siempre</td> <td style="border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;">A veces</td> <td style="border: none;"></td> </tr> </table>	Siempre		Casi siempre		A veces	
Siempre							
Casi siempre							
A veces							

	Nunca	
4.	¿Cómo considera usted el ambiente laboral en el restaurant?	
	Bueno Regular Malo	
5.	¿El propietario estimula el desempeño al personal?	
	Siempre A veces Nunca	
6.	¿Qué tipo de capacitación necesita para mejorar su desempeño laboral?	
	Manejo de inventario Atención al cliente Otros, especifique	
7.	Según su criterio ¿En qué medida afecta la falta de capacitación al personal con respecto al manejo y almacenamiento del inventario?	
	Muy alta Alta Media Baja	
8.	¿Existen compras imprevistas por falta de inventario para la preparación de comidas? Elija una opción:	
	Siempre	
	Casi siempre	
	A veces	
	Nunca	

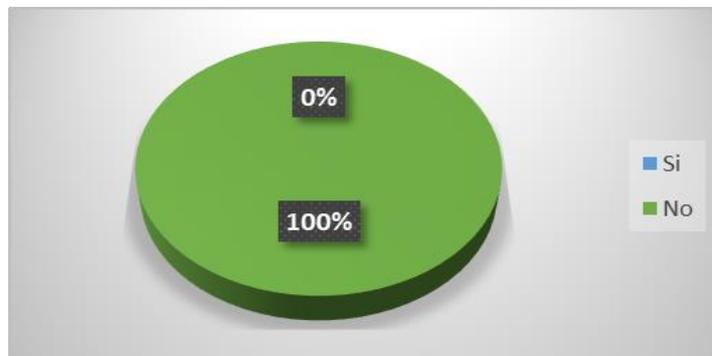
9.	¿El negocio dispone de la materia prima para elaborar cualquier orden de pedido que ofrece la misma? Elija una opción:	
	Siempre	
	Casi siempre	
	A veces	
	Nunca	

Gerente-propietario
Sr. Leonardo González Villacrés

4.1. Análisis de los Resultados

1. ¿Existe un programa de capacitación para el personal del negocio?

Ilustración 1. Capacitación laboral



Elaborado por: autores

Fuente: Encuestas

Según el resultado obtenido en la grafica el 100% del personal encuestado manifestaron que no existe ningún programa de capacitación para los empleados en “La Chavela” Picantería y Restaurant, por ende estas capacitaciones posee una gran importancia para que el personal pueda brindar un mejor servicio.

Criterio

Según Esan (2019) en su investigación citado por (Cornejo, 2021), las empresas siempre están en búsqueda de nuevas estrategias para su crecimiento, una de ellas es la capacitación laboral, ya que contribuye a mejorar el desempeño de los colaboradores en las áreas que se necesite con el fin de ofrecer un mejor servicio a sus clientes (pp. 2).

2. ¿Considera que las capacitaciones para el personal ayudarían a obtener un mejor desempeño laboral?

Ilustración 2. Desempeño laboral



Elaborado por: autores

Fuente: Encuestas

Según el resultado obtenido todo el personal encuestado afirma que las capacitaciones permitirían mejorar su desempeño laboral, debido a que son esenciales para adquirir mayor conocimiento y experiencias dentro del restaurant, ya que la capacitación acelera el aprendizaje y fomenta el desarrollo personal.

Criterio

Según Diaz en su investigación en el año 2011 citado por (Rengifo, 2017), la capacitación a los empleados brinda los conocimientos necesarios de acuerdo a las funciones que realizan con la finalidad de que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades de mejor manera aumentando así la productividad del equipo (pp. 23).

3. ¿Existe una buena comunicación con sus compañeros?

Ilustración 3. Comunicación laboral



Elaborado por: autores

Fuente: Encuestas

De las encuestas realizadas, la mayoría afirman que siempre existe una buena comunicación entre el personal.

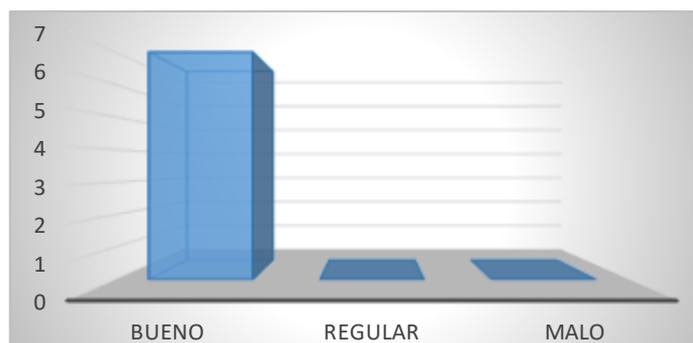
Por lo tanto, se determina que entre el personal sí existe una buena comunicación en la que ayuda al buen funcionamiento del restaurant.

Criterio

De acuerdo a Charry-Condor (2018), en su publicación citado por Quezada et al. (2020), para las empresas, es fundamental que exista comunicación entre los colaboradores para impartir ideas, conocimientos y estrategias que contribuya al crecimiento de la entidad (pp. 757).

4. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral en el restaurant?

Ilustración 4. Ambiente laboral



Elaborado por: autores

Fuente: Encuestas

De acuerdo con los resultados obtenidos, los encuestados manifestaron que en “La Chavela” Picantería y Restaurant posee un buen ambiente laboral, la cual favorece al correcto funcionamiento.

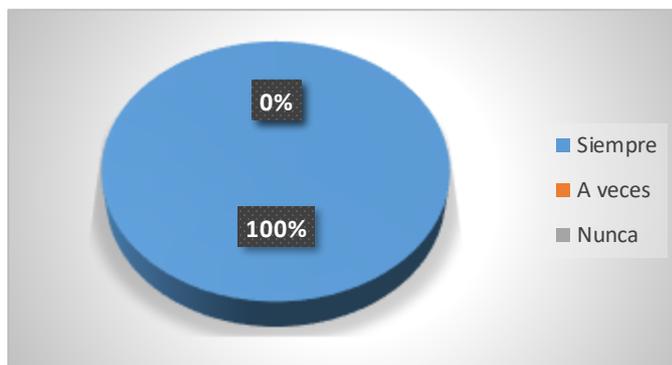
Criterio

En las empresas debe existir un ambiente adecuado para los colaboradores, ya que esto influye directamente en la satisfacción del personal, por lo tanto, estos estarán

comprometidos a mejorar su rendimiento y con ello la empresa incrementará su productividad según (Salazar & Ospina, 2019, pp. 49).

5. ¿El propietario estimula el desempeño al personal?

Ilustración 5. Desempeño laboral



Elaborado por: autores

Fuente: Encuestas

De las encuestas realizadas, todos los encuestados afirman que el propietario estimula el desempeño laboral con ello fomentado el compromiso laboral.

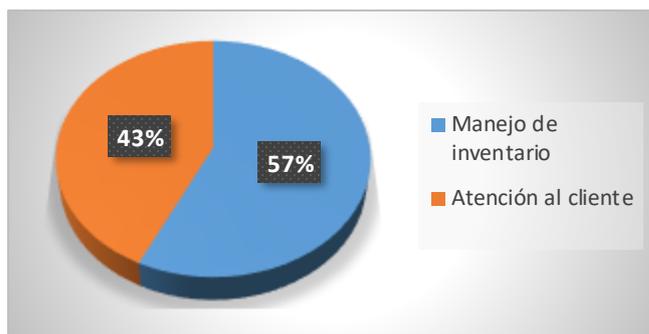
En el cual se obtendría resultados positivos si se impartieran capacitaciones para tener un mejor rendimiento brindado agilidad a los procesos que conlleva el negocio.

Criterio

En las empresas la motivación laboral hace que los colaboradores se sientan comprometidos a la obtención de los objetivos empresariales mediante esfuerzos para mejorar el desempeño de sus funciones según (Noblecilla, 2021, pp. 13)

6. ¿Qué tipo de capacitación necesita para mejorar su desempeño laboral?

Ilustración 6. Productividad laboral



Elaborado por: autores

Fuente: Encuesta

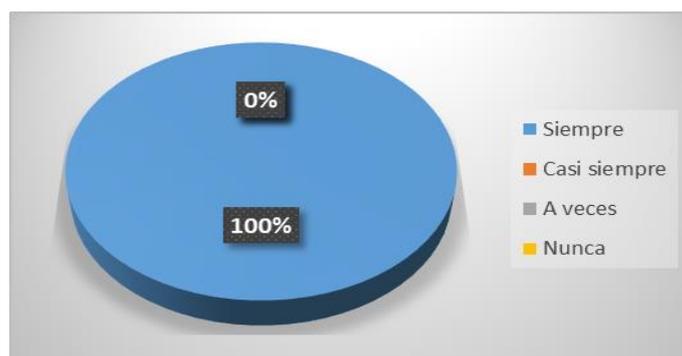
De las encuestas realizadas a los 7 encuestados, el 57% manifestaron que necesitan capacitación con respecto al manejo de inventario, mientras el 43% mencionó el tema de la atención al cliente, por ende, las capacitaciones son de gran importancia, ya que obtienen mayor conocimiento y con ello podrán mejorar su desempeño laboral.

Criterio

En las empresas, la capacitación es fundamental debido a que brindan conocimientos a los colaboradores con ello poder desenvolverse en sus tareas con el propósito de incrementar su productividad según (Obando, 2020, pp. 167), entre ellas el manejo de inventarios y atención al cliente, ya que son temas primordiales y con ello podrán desarrollar nuevas técnicas y estrategias que conlleve al éxito de la empresa.

7. Según su criterio ¿En qué medida afecta la falta de capacitación al personal con respecto al manejo y almacenamiento del inventario?

Ilustración 7. Aprendizaje laboral



Fuente: Encuesta

Elaborado por: autores

De acuerdo a los resultados obtenidos, todos los encuestados consideran que tiene una afectación muy alta a la capacitación para el manejo y almacenamiento de inventarios, esto nos da a saber que el personal requiere de conocimientos y habilidades necesarias para el manejo del inventario, los cuales evitarían pérdidas para el negocio.

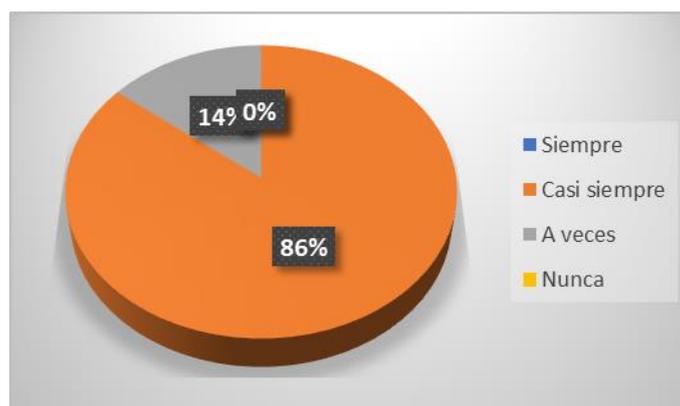
Criterio

Para las empresas la capacitación es importante para los colaboradores, ya que conlleva al cumplimiento correcto de sus funciones desarrollando las habilidades y conocimientos necesarios con el propósito de incrementar el potencial en el talento humano (Rengifo, 2017, pp. 24).

8. ¿Existen compras imprevistas por falta de inventario para la preparación de comidas?

Elija una opción:

Ilustración 8. Inventario



Elaborado por: autores

Fuente: Encuesta

De acuerdo con el resultado obtenido de los encuestados el 86% afirman que casi siempre se efectúan compras imprevistas de inventario para la elaboración de comidas, mientras que el 14% contestaron que a veces se realizan estas compras.

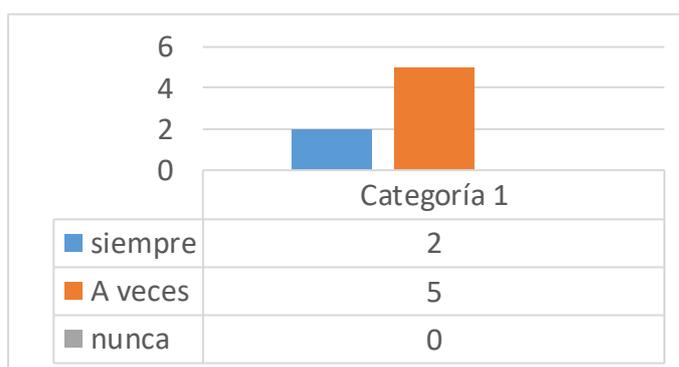
Dicho esto, se determina que el negocio no posee las cantidades adecuadas de inventarios, por lo que surgen compras imprevistas que intervienen en la preparación del producto, así como en el incremento del tiempo de elaboración, generando un mayor costo de producción.

Criterio

Las compras imprevistas surgen porque no existen una correcta planificación de compras, es necesario que la empresa defina las cantidades de inventario que necesitará durante un período de tiempo hasta la próxima compra, con ello se evitaría las compras imprevistas que por lo general ocasiona un aumento en el costo de producción (Salvador, 2017).

9. ¿El negocio dispone de la materia prima para elaborar cualquier orden de pedido que ofrece la misma?

Ilustración 9. Disponibilidad del inventario



Elaborado por: autores

Fuente: encuesta

De acuerdo con el resultado obtenido de los encuestados, la mayoría manifestaron que a veces existe la disponibilidad de materia prima para elaborar cualquier pedido.

Según los datos obtenidos, se puede decir que a veces está disponible la materia prima lo cual puede ocasionar pérdidas de pedidos, afectando la entrada de efectivo al igual que la rentabilidad, la cual es importante porque depende de la conservación y entrada de nueva clientela.

Criterio

Según Ortega et al. (2017) una administración óptima del inventario proveerá a la empresa las cantidades necesarias para satisfacer la demanda de sus productos, el adecuado control de inventarios tiene como finalidad tener un inventario óptimo con el cual pueda satisfacer la demanda (pp. 2).

 Universidad Católica de Cuenca		UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA CAMPUS SAN PABLO DE LA TRONCAL		
Entidad:	“La Chavela” Picantería y Restaurant			
Tipo:	Cuestionario de control interno			
Componente:	Inventarios			
Aplicar un cuestionario de control interno, al área de inventarios en “La Chavela” Picantería y Restaurant.				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A
1	AMBIENTE DE CONTROL			
A)	¿El negocio posee políticas de compras?		X	
2	EVALUACIÓN DE RIESGOS			
A)	¿Se tiene identificado los riesgos en la gestión de compras?	X		
B)	¿Se evalúa los riesgos existentes en la gestión de compras?		X	
3	ACTIVIDADES DE CONTROL			
A)	¿Se verifica el estado de los productos en el ingreso al negocio?	X		
B)	¿Existen políticas definidas en cuanto al almacenamiento y conservación de los alimentos?		X	
C)	¿El negocio cuenta con un manual de procedimientos de control de inventarios?		X	
4	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
A)	¿Se recibe información oportuna para realizar la gestión de compras de inventario?		X	
B)	¿Los proveedores se comunican oportunamente cuando existan promociones y descuentos?	X		
5	SUPERVISIÓN			
A)	¿Se verifica el cumplimiento de las normas legales en el proceso de compras?	X		
B)	¿Se supervisa cuando las compras se realizan al proveedor con mejor oferta?	X		
	TOTAL	5	5	
		Elaborado por: A.T.L.G.	Fecha: 15/08/2022	
		Revisado por:		

4.2. Determinación del nivel de confianza

Para definir el nivel de confianza se elaboró el cuadro del nivel de evaluación de riesgo y confianza, la cual definimos los intervalos para poder analizar los resultados respecto al cuestionario de control interno.

Tabla 2. Porcentaje del nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	75% - 96%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Elaborado por: Ana Tigre y Leonardo González

Fuente: (Velezmoro & Calvanapón, 2018)

Se obtuvo mediante el cuestionario de control interno los siguientes resultados:

Tabla 3 Ponderación total nivel de confianza y riesgo

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DE LOS INVENTARIOS	
PONDERACIÓN TOTAL (PT)	10
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PTX100	50%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI=100-NC	50%
RIESGO INHERENTE GLOBAL DE LOS COMPONENTES	ALTO

Elaborado por: Ana Tigre y Leonardo González

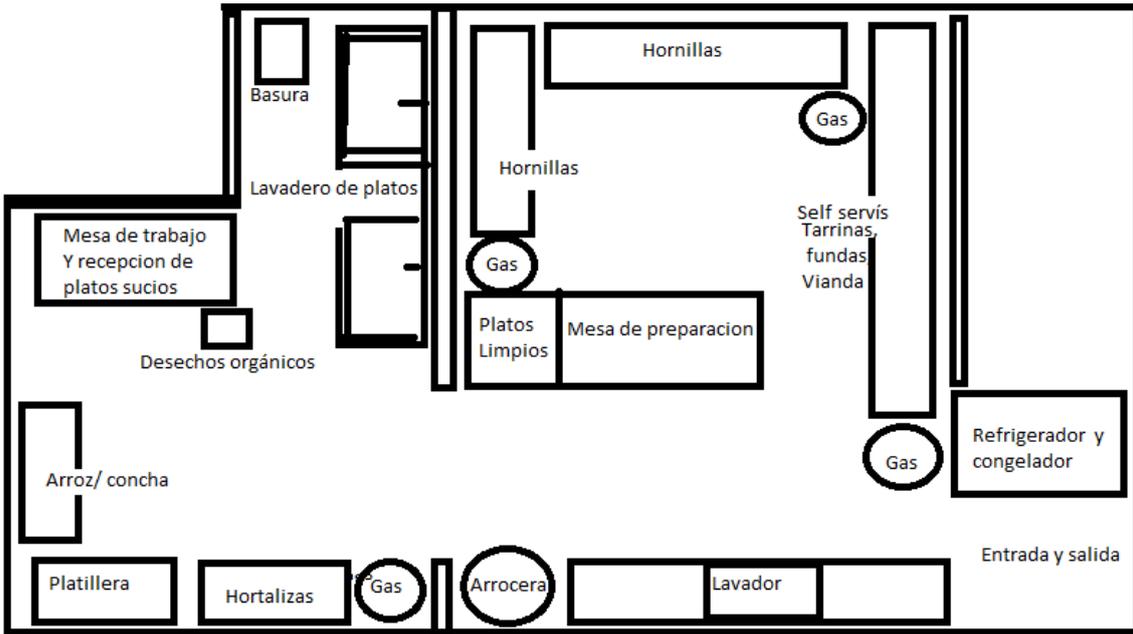
Mediante la aplicación del cuestionario de control interno al área de inventarios, se puede evidenciar un nivel alto de riesgo y un nivel de confianza bajo; debido a las siguientes observaciones:

Tabla 4. Observaciones y sugerencias del Control Interno

CEDULA / ORIGEN	OBSERVACIÓN	SUGERENCIA	COMENTADO CON:
AMBIENTE DE CONTROL			
1A	Se corroboró que en “La Chavela” Picantería y Restaurant no posee políticas de compras.	El negocio debe realizar políticas de compras para mejorar el área de los inventarios, con la finalidad de minimizar el valor invertido obteniendo una buena calidad en la gestión de compras.	Propietario Sr. Leonardo González Villacrés
ACTIVIDADES DE CONTROL			
2B	La Chavela Picantería y Restaurant no posee políticas con respecto al control de almacenamiento del inventario.	El negocio debe definir políticas con respecto al almacenamiento del inventario para así mantenerlo en óptimas condiciones.	Propietario Sr. Leonardo González Villacrés
EVALUACIÓN DE RIESGOS			
3B	Se constató que “La Chavela” Picantería y	El negocio debe evaluar los riesgos existentes para	Propietario

	Restaurant no evalúa los riesgos existentes en la gestión de compras.	lograr de manera eficiente el abastecimiento de productos de calidad y a bajo costo.	Sr. Leonardo González Villacrés
3C	Se corroboró que “La Chavela” Picantería y Restaurant no cuenta con un manual de procedimientos de control de inventarios.	El negocio debe poseer un manual de procedimientos para un correcto control, ya que sus inventarios son productos perecederos que fácilmente se pueden dañar y ocasionar una disminución en las ventas.	Propietario Sr. Leonardo González Villacrés
INFORMACION Y COMUNICACION			
4A	Se comprobó que “La Chavela” Picantería y Restaurant no recibe la información oportuna para realizar la gestión de compras.	Implementar un sistema de control de inventarios, la cual pueda mejorar la gestión administrativa Con la finalidad de controlar y mantener un stock de productos.	Propietario Sr. Leonardo González Villacrés

Elaborado por: Ana Tigre y Leonardo González

		UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA CAMPUS SAN PABLO DE LA TRONCAL
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA		
<p>La presente ficha de observación se la realiza para obtener información para el trabajo de investigación con el tema:</p>		
<p>Identificar de qué forma afecta la falta de capacitación de los trabajadores al momento de manipular los inventarios.</p>		
1.	¿Están definidas por áreas de trabajo el negocio?	
Si	X	
No		
<p>Comentario: El negocio está distribuido por las siguientes áreas:</p>		
		
<p>Imagen 1 Diagrama de las instalaciones</p>		
2.	¿Qué materia prima posee el restaurant?	
<p>Carnes: Pollo, carne de res fileteada, costilla de res.</p>		

<p>Hortalizas, frutos y granos: arroz, racimo de verdes, orégano, ajo, pimiento, tomate, cebolla, yerbita, limón, papa, lechuga, zanahoria, alverja, lenteja, aguacate, yuca, apio, albaca, mora, frutilla, naranjilla.</p> <p>Mariscos: Pescado, camarón, concha, pulpo, calamar.</p> <p>Otros materiales para la producción: Leche, queso, huevos, harina, azúcar, aceite, achiote, mantequilla, pan, pimienta en polvo, ají en frasco, sal, fideos, caja de 100 unidades de té, mostaza, avena, salsa china, salsa de ostra.</p>	
3.	¿Posee el negocio un registro de las entradas y salidas de inventarios?
Si	
No	X
Comentario	El negocio no posee un registro de entradas y salidas debido a la ausencia del control de los inventarios.
4.	¿Poseen control de la ubicación y orden de los objetos?
Si	
No	X
Comentario	El negocio no posee una ubicación predefinida de los ítems, los mismos varían constantemente su ubicación.
5.	¿Afecta la mala distribución de los ítems al personal encargado?
Si	X
No	
Comentario	El personal encargado pierde tiempo buscando los artículos necesarios para el desarrollo de sus actividades.
Elaborado por: autores	

Gerente-propietario

Capítulo V. Propuesta

5.1. Introducción

En este capítulo se describe el manual de políticas y procedimientos para mejorar la gestión administrativa del control interno de inventarios de “La Chavela” Picantería y Restaurant. El manual proporciona información sobre los pasos a seguir para obtener un adecuado almacenamiento de los productos, evitando daños y uso indebido. Se describen también los objetivos y alcance de este proceso. El manual ofrece orientación para asegurar que los productos se manejen y almacenen de manera segura y eficiente, lo que da lugar a una mejor calidad de servicio. Es indispensable la elaboración de un manual, ya que nos permite obtener un correcto uso de los mismos, además de un adecuado control de almacenaje, garantizando una calidad de servicios.

5.2. Objetivo General

Diseñar un manual de políticas y procedimientos de control interno para el área de inventarios, para mejorar la administración y la regularización del almacenaje.

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	PÁG. 1
	INDICE GENERAL	
Índice		
I.	Introducción -----	2
II.	Objetivo y alcance -----	3
III.	Organigrama y funciones de cada área -----	4
IV.	Políticas del control interno -----	20
V.	Políticas generales -----	21
VI.	Políticas de compras -----	23
VII.	Políticas de almacenamiento -----	24
VIII.	Procedimientos de compras -----	25
IX.	Procedimientos de almacenamiento -----	26
X.	Procedimientos para la toma física de inventarios -----	27
XI.	Fuentes y respaldo de documentos -----	31
XII.	Flujograma de compras -----	32
XIII.	Proceso de compras del inventario -----	33

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	PÁG. 2
	I. INTRODUCCIÓN	
<p style="text-align: center;">INTRODUCCIÓN</p> <p>En “La Chavela” Picantería y Restaurant, es fundamental la existencia del manual de políticas y procedimientos para un correcto manejo de inventarios, que ayude a obtener una correcta regularización y el uso adecuado de los recursos existentes en bodega para el respectivo uso de productos y servicios dentro del negocio, permitiendo el orden apropiado de las mismas.</p> <p>El presente manual ha sido elaborado, con la finalidad de brindar información clara y precisa de los procedimientos para tener un control óptimo del manejo de inventario. Además, se propondrán políticas de compras para normalizar la eficiencia dentro del negocio con el fin de alcanzar los objetivos.</p> <p>Este documento deberá ser ajustado y revisado constantemente para identificar las modificaciones con el fin de asegurar una excelente calidad de servicios dentro del local.</p>		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	PÁG. 3
	II. OBJETIVO GENERAL Y ALCANCE	
<p>Objetivo General</p> <p>Mejorar el control de los procedimientos de compra, así como la manipulación del inventario, con el uso de una guía dirigida a los empleados en el cumplimiento de sus funciones dentro del negocio.</p> <p>Alcance</p> <p>Este manual se utilizará para facilitar el trabajo diario de los empleados y mejorar el control de los inventarios, proporcionando una comprensión de las tareas y responsabilidades asociadas al manejo de los productos.</p>		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	PÁG. 4
	III. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DE CADA ÁREA	

❖ **Área de administración**

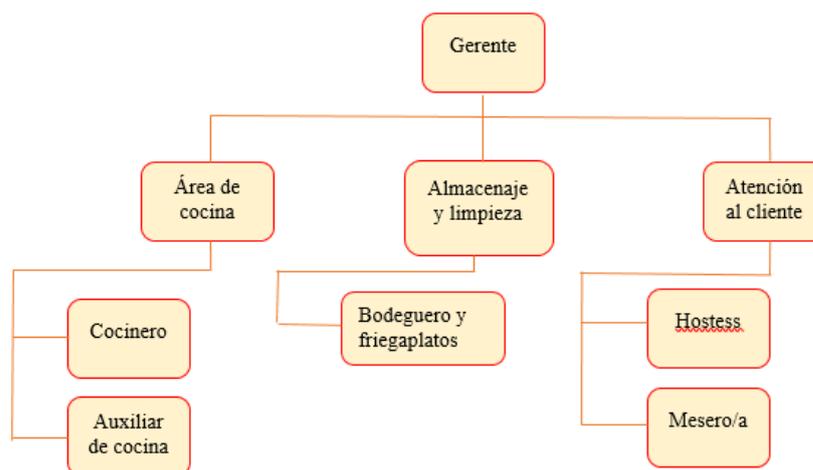


Imagen 2. Organigrama del equipo laboral.

Elaborado por: Autores

Fuente: “La Chavela” Picantería y Restaurant

A: Datos informativos.

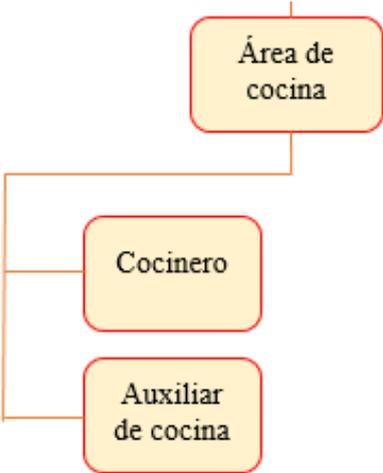
Área: Administración

Nombre del cargo: Gerente

Reportar a: Propietarios

	<p align="center">MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS</p>	<p align="center">PÁG. 5</p>
	<p align="center">III. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DE CADA ÁREA</p>	
<p>B: Descripción y definición del cargo.</p> <p>1. Definición</p> <p>El gerente es responsable de la gestión y supervisión del equipo de trabajo, estableciendo metas y objetivos para el crecimiento de la empresa. También supervisan los procesos para alcanzar las metas de manera eficaz y evalúan los resultados obtenidos.</p> <p>2. Funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratación y capacitación del personal, asegurándose de que los vendedores (meseros/as y hostess) al igual que los empleados que participan en la elaboración y preparación de pedidos, estén bien informados acerca de los productos ofrecidos • Establecer metas para las ventas, operaciones de limpieza y preparación de materiales. • Reordenar las tareas entre los empleados, siempre y cuando sea necesario. • El gerente debe supervisar el cumplimiento del trabajo de los empleados, mediante reportes por escrito en caso del incumplimiento de sus labores. • Elaborar estrategias de ventas, llenar informes y presentarlos con el fin de otorgarle un rumbo de beneficios al negocio. 		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	PÁG. 6
	DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	
	III. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DE CADA ÁREA	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la adquisición de los materiales necesarios para la elaboración de pedidos, mediante la comparación y negociación de precios sin alterar significativamente la calidad que se quiere obtener. • Recepción de quejas y problemas causados por factores que afectan negativamente la satisfacción del cliente. <p>3. Perfil básico</p> <p>Educación requerida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura o ingeniería en administración de empresas <p>4. Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poseer formación en ventas, comercialización y conducción de equipos. • Tener la capacidad de dirigir, capacitar y motivar a los representantes de ventas. • Mostrar iniciativas, entusiasmo y características de liderazgo. • Disponer de habilidades para comunicarse con facilidad. • Ser capaz de hablar con confianza y claridad al hablar en público. • Tener la aptitud para negociar. • Tener conocimientos estratégicos para elaborar informes de ventas y presupuestar compras. • Desarrollar carisma al interactuar con clientes y escuchar sus quejas. 		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	PÁG. 7
	III. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DE CADA ÁREA	
<p>❖ Área de cocina</p>  <pre>graph TD; A[Área de cocina] --- B[Cocinero]; A --- C[Auxiliar de cocina];</pre> <p>Imagen 3. Organigrama del área de cocina</p> <p>Fuente: “La Chavela” Picantería y Restaurant</p> <p>Elaborado por: Autores</p> <p>C: Datos informativos.</p> <p>Área: Cocina</p> <p>Nombre del cargo: Cocinero</p> <p>Reportar a: Gerente</p>		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	PÁG. 8
	DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	
	III. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DE CADA ÁREA	
<p>D: Descripción y definición del cargo.</p> <p>1. Definición</p> <p>Es la persona encargada de preparar los alimentos para el consumo humano, además una variedad de tareas como la selección de alimentos, planificación de menús, la selección de los ingredientes y manejo de los auxiliares de cocina.</p> <p>2. Funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el trabajo de los auxiliares para garantizar que se cumplan los estándares de calidad. • Mantener un archivo de recetas y actualizarlo con nuevas recetas. • Preparar los alimentos de acuerdo a los procedimientos establecidos. • Revisar inventarios y si es necesario, pedir suministros al gerente. • Cocinar alimentos de manera segura e higiénica. • Organizar los alimentos para que los auxiliares los usen con facilidad. • Evaluar el rendimiento de los auxiliares y proporcionarles instrucciones si es necesario. • Gestionar los costes de los alimentos y garantizar que se cumplan los presupuestos. 		

	<p align="center">MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS</p>	<p align="center">PÁG. 9</p>
	<p align="center">III. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DE CADA ÁREA</p>	
<p>3. Perfil básico</p> <p>Educación requerida:</p> <p>Se requiere al menos un diploma de escuela culinaria o programa de capacitación de cocina, así como experiencia previa en la preparación de alimentos.</p> <p>4. Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparación de alimentos: el cocinero debe tener un amplio conocimiento de los procesos de preparación de alimentos, como cortar, freír, hervir, horneado y asar. • Manejo de equipos de cocina: el cocinero debe ser competente en el manejo de diferentes equipos de cocina, como mezcladoras, hornos, sartenes, freidoras y equipos de refrigeración. • Creatividad: el cocinero debe ser creativo al preparar platos y platillos. Debe estar al tanto de los últimos ingredientes y técnicas culinarias para mantenerse a la vanguardia. • Soporte de platos: el cocinero debe tener el conocimiento necesario para elegir los platos adecuados para cada ocasión, además de ser capaz de presentarlos de manera atractiva y apetitosa. • Organización: el cocinero debe poder gestionar eficientemente los tiempos, los ingredientes, los platos y los equipos de cocina. 		

	<p align="center">MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS</p>	<p align="center">PÁG. 10</p>
	<p align="center">III. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DE CADA ÁREA</p>	
<p>❖ Área de cocina</p> <p>E: Datos informativos.</p> <p align="center">Nombre del cargo: Auxiliar de cocina</p> <p align="center">Reportar a: Gerente</p> <p>F: Descripción y definición del cargo.</p> <p>1. Definición</p> <p>Consiste en realizar tareas de preparación de alimentos, como mondar, cortar, lavar, pelar e higienizar la cocina. También pueden ayudar en la preparación de platos y el servicio de alimentos a los huéspedes.</p> <p>2. Funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Organizar y mantener limpia la cocina, los almacenes de alimentos y la sala de servicio. ❖ Limpiar los platos, cacerolas y utensilios después de la preparación de la comida. ❖ Ayudar al cocinero a preparar el menú para los eventos especiales. ❖ Ayudar a los demás miembros del equipo de cocina con la preparación y el desplazamiento de alimentos. 		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	PÁG. 11
	III. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DE CADA ÁREA	
<p>❖ Ayudar a tomar pedidos, recoger los alimentos de los platos y servirlos a los clientes.</p> <p>3. Perfil básico</p> <p>Educación requerida:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se requiere como mínimo un título de secundaria, experiencia como ayudante de cocina. <p>4. Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none">• Preparación de alimentos: los auxiliares de cocina deben ser competentes en la preparación de alimentos, como cortar y pelar vegetales, cortar carne y pescado, así como preparar salsas y aderezos.• Limpieza: los auxiliares deben ser capaces de mantener la cocina limpia y ordenada, incluyendo el lavado de platos, utensilios, superficies de trabajo y equipos de cocina.• Manejo de equipos: los auxiliares deben tener un conocimiento básico de los equipos de cocina como mezcladoras, batidoras, freidoras y hornos.• Organización: los auxiliares deben poder gestionar eficientemente los tiempos y los ingredientes y estar al tanto de los últimos inventarios de reposición.		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	PÁG. 12
	III. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DE CADA ÁREA	

- Cooperación: los auxiliares también deben ser capaces de trabajar de manera colaborativa con el cocinero y los demás miembros del equipo para alcanzar los mejores resultados.

❖ **Área de almacenaje**

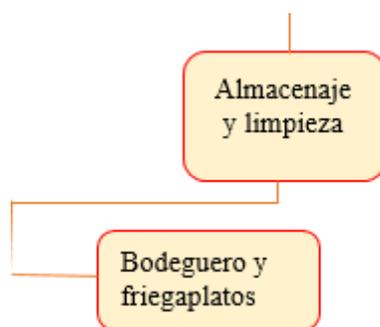


Imagen 4. Organigrama del área de almacenaje y limpieza

Fuente: “La Chavela” Picantería y Restaurant

Elaborado por: Autores

	<p align="center">MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS</p>	<p align="center">PÁG. 13</p>
	<p align="center">III. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DE CADA ÁREA</p>	
<p>G: Datos informativos.</p> <p align="center">referencia: almacenaje y limpieza</p> <p align="center">Nombre del cargo: Bodeguero y friegaplatos</p> <p align="center">Reportar a: Gerente</p> <p>H: Descripción y definición del cargo.</p> <p>1. Definición</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se encarga del almacenamiento, manipulación, distribución y administración de los materiales y productos en un almacén o bodega, también puede tener la responsabilidad de realizar inventarios, registrar y organizar los materiales, mantener los archivos, chequear entradas y salidas. • Se encarga de la limpieza de los platos, ollas y otras herramientas de cocina, también es responsable de la limpieza general del área de trabajo para mantener el lugar limpio. Esto incluye el desagüe y el esparcimiento de la basura. El ayudar con la preparación de alimentos básicos, como cortar verduras o mezclar salsas. <p>2. Funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabaja limpiando los platos, ollas y otras herramientas de cocina, también es responsable de la limpieza general del área de trabajo para mantener el lugar limpio. Esto incluye el desagüe y el esparcimiento de la basura. • Gestionar los inventarios de almacenamiento. • Realizar el registro de entradas y salidas de mercancías. • Organizar y clasificar los productos de acuerdo a su ubicación. 		

	<p align="center">MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS</p>	<p align="center">PÁG. 14</p>
	<p align="center">III. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DE CADA ÁREA</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Preparación de los pedidos de los clientes. • Emitir los documentos de embarque y facturación. • Verificar los productos recibidos para asegurar que cumplan los estándares de calidad. • Controlar las existencias para evitar faltantes. • Realizar el mantenimiento y limpieza del almacén. • Participar en el proceso de mejora de los sistemas de almacenamiento. <p>3. Perfil básico</p> <p>Educación requerida:</p> <p>Se requiere una buena comprensión de la lectura para leer los etiquetajes de los productos, entender las instrucciones para realizar tareas de contabilidad básica.</p> <p>4. Habilidades</p> <p>Habilidades del Bodeguero:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en el manejo de la bodega y conocimiento de los productos. • Conocimiento de los procedimientos de seguridad y almacenamiento. • Capacidad para evaluar los niveles de inventario y tomar decisiones. • Capacidad para usar una computadora para el inventario y los pedidos. • Capacidad para cargar y descargar camiones de almacenamiento. • Capacidad para llevar un control de los movimientos de inventario. • Capacidad para leer los códigos de barras para el almacenamiento. 		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	PÁG. 15
	III. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DE CADA ÁREA	

Habilidades del Friegaplatos:

- Haber trabajado con equipos y utensilios de cocina.
- Experiencia en la preparación de los platos.
- Capacidad para lavar y limpiar los platos y equipos de cocina.
- Capacidad para operar equipo de cocina y equipo de lavandería.
- Conocimiento de las normas de seguridad e higiene alimentaria.
- Capacidad para trabajar bajo presión y en ambientes ruidosos.
- Capacidad para lidiar con los clientes y satisfacer sus necesidades.

❖ **Área de atención al cliente**

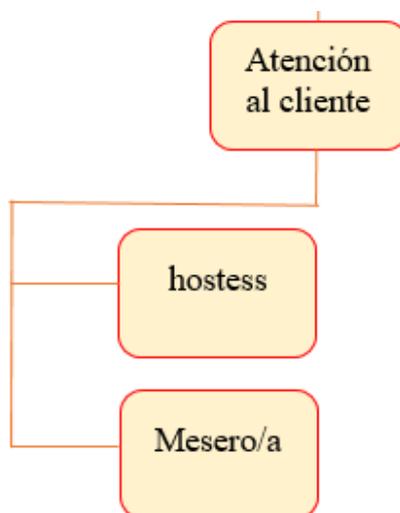


Imagen 5. Organigrama del área de atención al cliente.

Fuente: “La Chavela” Picantería y Restaurant

Elaborado por: Autores

	<p align="center">MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS</p>	<p align="center">PÁG. 16</p>
	<p align="center">III. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DE CADA ÁREA</p>	
<p>I: Datos informativos.</p> <p align="center">Área: Atención al cliente</p> <p align="center">Nombre del cargo: Hostess</p> <p align="center">Reportar a: Gerente</p> <p>J: Descripción y definición del cargo.</p> <p>1. Definición</p> <p>Un hostess es una persona que da la bienvenida, guía y atiende a los huéspedes. Esta persona se asegura de que los clientes se sientan bienvenidos y cómodos, además de responder preguntas y ayudar de cualquier manera necesaria. Pueden también estar a cargo de la coordinación de eventos, asignar asientos a los clientes, proporcionar información sobre el lugar y manejar el equipo de audio y video.</p> <p>2. Funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Saludar a los clientes al ingresar y acompañarlos a su lugar de asiento. ❖ Asegurar que los clientes reciban sus pedidos a tiempo. ❖ Promover las ofertas especiales del restaurante. ❖ Proporcionar información de los servicios del restaurante ❖ Limpiar la mesa y quitar los platos cuando los huéspedes terminen de comer. 		

	<p align="center">MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS</p>	<p align="center">PÁG. 17</p>
	<p align="center">III. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DE CADA ÁREA</p>	
<p>3. Perfil básico</p> <p>Educación requerida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo título de educación secundaria. <p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personalidad amigable y agradable. • Capacidad para trabajar bajo presión. • Excelente comunicación y habilidad para escuchar. • Experiencia de trabajo con una variedad de personas. • Capacidad para mantener la calma ante situaciones estresantes. • Un fuerte sentido de la responsabilidad y dedicación al trabajo. • Capacidad de comprender y seguir instrucciones. • Experiencia en el uso de herramientas informáticas básicas. • Habilidades de organización y liderazgo. <p>K: Datos informativos.</p> <p align="center">Área: Atención al cliente</p> <p align="center">Nombre del cargo: Mesero</p> <p align="center">Reportar a: Gerente</p>		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	PÁG. 18
III. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DE CADA ÁREA		
<p>L: Descripción y definición del cargo.</p> <p>1. Definición</p> <p>Un mesero es una persona que trabaja sirviendo a los clientes. Su trabajo consiste en tomar pedidos, servir los alimentos y las bebidas, limpiar los platos e utensilios.</p> <p>2. Funciones</p> <ul style="list-style-type: none">• Tomar pedidos de los clientes.• Servir los alimentos y bebidas.• Ofrecer recomendaciones sobre los platos del menú.• Revisar los alimentos antes de servirlos para asegurarse de que sean correctos y estén calientes.• Preparar bebidas especiales para los clientes.• Limpiar y preparar las mesas para los clientes.• Después de que los clientes terminen de comer, retirar los platos y cubiertos sucios.• Controlar los niveles de stock en el establecimiento.• Realizar cualquier otra tarea solicitada por el gerente.• Cobrar las cuentas de los clientes.• Licenciatura o ingeniería en administración de empresas		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	PÁG. 19
	III. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DE CADA ÁREA	
<p>3. Perfil básico</p> <p>Educación requerida:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un mesero debe tener al menos una educación secundaria completa. Además, debe tener conocimientos de servicio al cliente, habilidades de comunicación, conocimientos básicos de computación y experiencia previa trabajando como mesero. <p>4. Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicio al cliente: el mesero debe demostrar habilidades de servicio al cliente, interactuar amablemente con los clientes y comprender sus necesidades.• Conocimientos básicos sobre alimentos y bebidas: el mesero debe estar familiarizado con los platos y bebidas ofrecidos por el restaurante. Debe saber cómo se preparan los platos y todos los detalles sobre los ingredientes y los métodos de preparación de cada uno de ellos.• Habilidad para trabajar bajo presión: los meseros tienen que trabajar con rapidez y eficiencia para satisfacer las necesidades de los clientes, lo que requiere la habilidad para trabajar bien bajo presión.• Habilidades para expresarse de forma clara y precisa.		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	PÁG.20
IV. POLÍTICAS DEL CONTROL INTERNO		
<p style="text-align: center;">POLÍTICAS DEL CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none">• La mercadería debe ser almacenada de forma ordenada, de acuerdo a la ubicación establecida o propuesta por el jefe del equipo.• cualquier documento de entrada o salida del inventario, así como cualquier otro movimiento relacionado con las existencias, serán firmados por la persona responsable del mismo.• La toma física de inventario debe realizarse por lo menos una vez al mes, esto con el fin de tener un mayor control de las existencias.• Informar las funciones de cada uno de los empleados, con el propósito de establecer responsabilidades.• Los datos e información relacionada con el inventario estará limitada solo al personal autorizado.• Los encargados de custodiar el inventario deben firmar un acta de responsabilidades ante pérdidas y mala manipulación de las existencias.• Establecer límites de inventario para cada artículo, para prevenir el exceso de compras innecesarias.		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	PÁG. 21
	V. POLÍTICAS GENERALES	
<p>POLÍTICAS GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none">• Cuando ingresan al local, los trabajadores deben guardar sus pertenencias en los compartimentos designados. En el momento de marcharse al final del labor, deben recoger su equipo y salir.• Mantener un comportamiento adecuado y ser disciplinados cuando se esté dentro de las instalaciones de la empresa.• Cumplir con las horas laborales establecidas.• Durante su jornada laboral, el empleado no debe usar su teléfono celular ni realizar actividades que no le permitan desempeñar sus tareas de manera eficaz y eficiente.• Los trabajadores deben asegurarse de que se vean adecuadamente, llevando el uniforme de la compañía de manera apropiada.• Emplear los recursos de la compañía y las herramientas necesarias de una forma consciente y apropiada.• En caso de enfermedad o situación imprevista en el hogar, el empleado debe notificar de inmediato a su supervisor, para evitar que su falta sea vista como una muestra de desobediencia. Además, deberá presentar los comprobantes pertinentes para justificar la ausencia.		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	PÁG. 22
	V. POLÍTICAS GENERALES	
<ul style="list-style-type: none">• El trabajador está obligado a firmar un acuerdo de secreto profesional hacia la organización.• No se permitirá al empleado sacar del ámbito de la empresa bienes, provisiones, aparatos, utensilios u otros datos reservados sin la aprobación de la dirección.• El entorno laboral debe estar siempre limpio y organizado.		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	PÁG. 23
	VI. POLÍTICAS DE COMPRAS	
<ul style="list-style-type: none">• El responsable de turno de bodega entregara un informe de los movimientos ocurridos durante el dia.• Examinar las cotizaciones de los proveedores en relación a su coste, lugar de entrega, fecha de entrega, calidad y condiciones de crédito.• Todas las adquisiciones requieren una orden de compra, esta debe ser firmada por el encargado de compras y aprobada por el gerente para que la documentacion sea completada.• Todas las abquisiones deben ser registradas.• Es necesario guardar todas las solicitudes de compra que hayan sido anuladas o no se hayan llevado a cabo.		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	PÁG. 24
	VII. POLÍTICAS DE ALMACENAMIENTO	
<p>POLÍTICAS DE ALMACENAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none">• La mercancía recibida debe acompañarse con un recibo de entrega, una orden y una factura del proveedor.• El almacén debe mantenerse organizado, clasificado y separado de acuerdo con el tipo de producto o lugar designado.• El encargado de compras y el bodeguero deben generar un informe sobre los ingresos de mercancías que incluya sus respectivas firmas.• Generar informes de vencimiento y movimiento de inventarios.		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	PÁG. 25
	VIII. PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS	
<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Evaluar los proveedores para determinar su calidad y asegurarse de que cumplan con los estándares de seguridad alimentaria.• Negociar descuentos y ofertas con los proveedores.• Establecer límites de compra para cada categoría de productos con el propósito de asegurarse que el restaurante no compre más de lo que necesita.• Realizar una evaluación de los pedidos para verificar que se está recibiendo lo que se ha pedido, y que el producto es de calidad.		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	PÁG. 26
	IX. PROCEDIMIENTOS DE ALMACENAMIENTO	
<p>PROCEDIMIENTOS DE ALMACENAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none">• El encargado revisará la información relativa a la recepción de la orden• El encargado registrara la entrada de la mercadería.• Los artículos serán almacenados de acuerdo al orden indicado• Las perchas siempre estarán organizadas y limpias para recibir el producto.		

	<p align="center">MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS</p>	<p align="center">PÁG. 27</p>
	<p align="center">X. PROCEDIMIENTOS PARA LA TOMA FÍSICA DE INVENTARIOS</p>	
<p>Proceso de toma física de inventario</p> <p>Al no contar con un conteo físico de inventario, el negocio no puede obtener los datos necesarios para realizar un manejo óptimo de la materia prima, utensilios y herramientas indispensables para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>Por medio de la toma física de inventario se quiere recolectar los datos que aportaran a mejorar el manejo de los inventarios, para ello tendremos que tomar en cuenta la clase de inventario que se va a gestionar, en este caso tendremos dos tipos los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventarios perecederos: estos pueden ser arroz, conchas, limones, tomates, entre otros productos alimenticios disponibles para la preparación de los productos gastronómicos. • Inventarios no perecederos: estos pueden ser vasos, cucharas, ollas, sartenes, entre otros bienes no comestibles que intervienen en la elaboración de los productos gastronómicos. 		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	PÁG. 28
	DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	
	X. PROCEDIMIENTOS PARA LA TOMA FÍSICA DE INVENTARIOS	

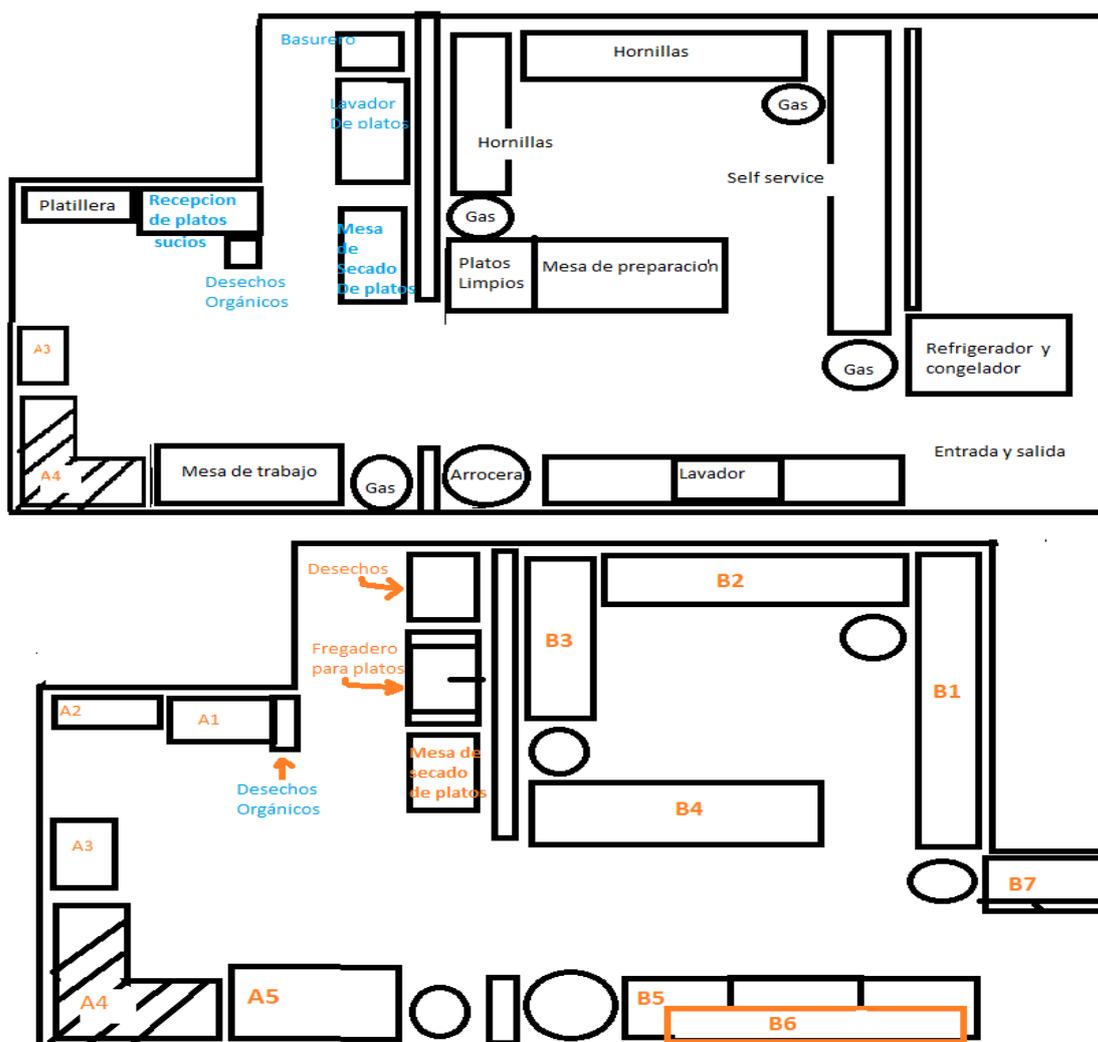


Imagen 6. Diagrama modificado de las instalaciones para la elaboración de la toma física de inventarios

Elaborado por: Autores

Fuente: “La Chavela” Picantería y Restaurant

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	PÁG. 29
	DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	
	X. PROCEDIMIENTOS PARA LA TOMA FÍSICA DE INVENTARIOS	
Procedimientos		
<p>Se movió la platillera con el fin de obtener un mejor acceso, al igual que se diseñó un estante de hortalizas, mariscos, entre otros para realizar una mejor utilización del espacio, también se agregó una mesa correspondiente al secado de platos para evitar la humedad del suelo, se agregó únicamente un estante tipo mesa de trabajo para la preparación de platillos entre otros, se agregó un estante el cual se le asignó la letra B6. Cada estante se nombró con una letra y número para facilitar la fácil ubicación del inventario.</p> <p>Organización del inventario según el estante:</p> <p>A1:(mesa con estante inferior) Racimos de verde.</p> <p>A2:(estante) Porta utensilios, jarras, exprimidoras de limón, cernidoras</p> <p>A3:(estante reforzado) Arroz, yuca</p> <p>A4:(estante con divisiones para hortalizas) Hortalizas, frutos y granos: orégano, achiote, ajo, pimiento, tomate, cebolla, yerbita, limón, lechuga, zanahoria, arveja, lenteja, entre otros.</p> <p>A5:(mesa con estante inferior) Papa.</p> <p>B1:(self service con estante inferior) tarrinas, cucharas plásticas, fundas</p> <p>B2:(cocina con estante inferior) Sartenes, Cucharones.</p> <p>B3:(cocina con estante inferior) Ollas.</p> <p>B4:(mesa con estante inferior) Harina, aceite, mostaza, salsa china, salsa de ostra, azúcar.</p> <p>B5:(mesón con estante inferior) Mantequilla, pan, pimienta en polvo, ají, sal, fideos, caja de té, avena, huevos.</p> <p>B6:(estante de pared) Vasos, platos, cucharas metálicas.</p>		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	PÁG. 30
	DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	
	X. PROCEDIMIENTOS DE LA TOMA FÍSICA DE INVENTARIOS	
<p>Procedimientos</p> <p>Para el conteo físico de inventarios de bodega dentro de la entidad gastronómica “La Chavela” Picantería y Restaurant tenemos los siguientes procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Es favorable realizar 1 toma de inventarios cada mes, este será dispuesto por el gerente y el encargado de almacenaje, como hacer la toma física 2. Los productos deben ser colocados de manera organizada según la ubicación propuesta. 3. El personal autorizado podrá realizar la toma física de inventario. 4. El encargado de bodega debe dar el visto bueno al inventario. 5. La toma física de inventario debe estar conciso con los registros contables 		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	PÁG. 31
	DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	
	XI. FUENTES Y RESPALDO DE DOCUMENTOS	
FUENTES DOCUMENTALES		
<p>Factura o nota de venta: genera la empresa encargada de proveer la mercadería.</p>		
<p>Comprobante de ingreso: es un documento del registro de la mercadería que ingresan a bodega.</p>		
<p>Comprobante de egreso: es un documento del registro de la mercadería que sale de bodega.</p>		
RESPALDO DE DOCUMENTOS		
<p>La persona encargada deberá proteger y salvaguardar los documentos, los mismos tendrán:</p>		
<ol style="list-style-type: none">1. Poner en el listado el encargado de realizar las compras.2. Documentos de cotizaciones.		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	PÁG. 32
	DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	
	XII. FLUJOGRAMA DE COMPRAS	

“Flujograma del área de inventario de ‘La Chavela’ Picantería y Restaurant”

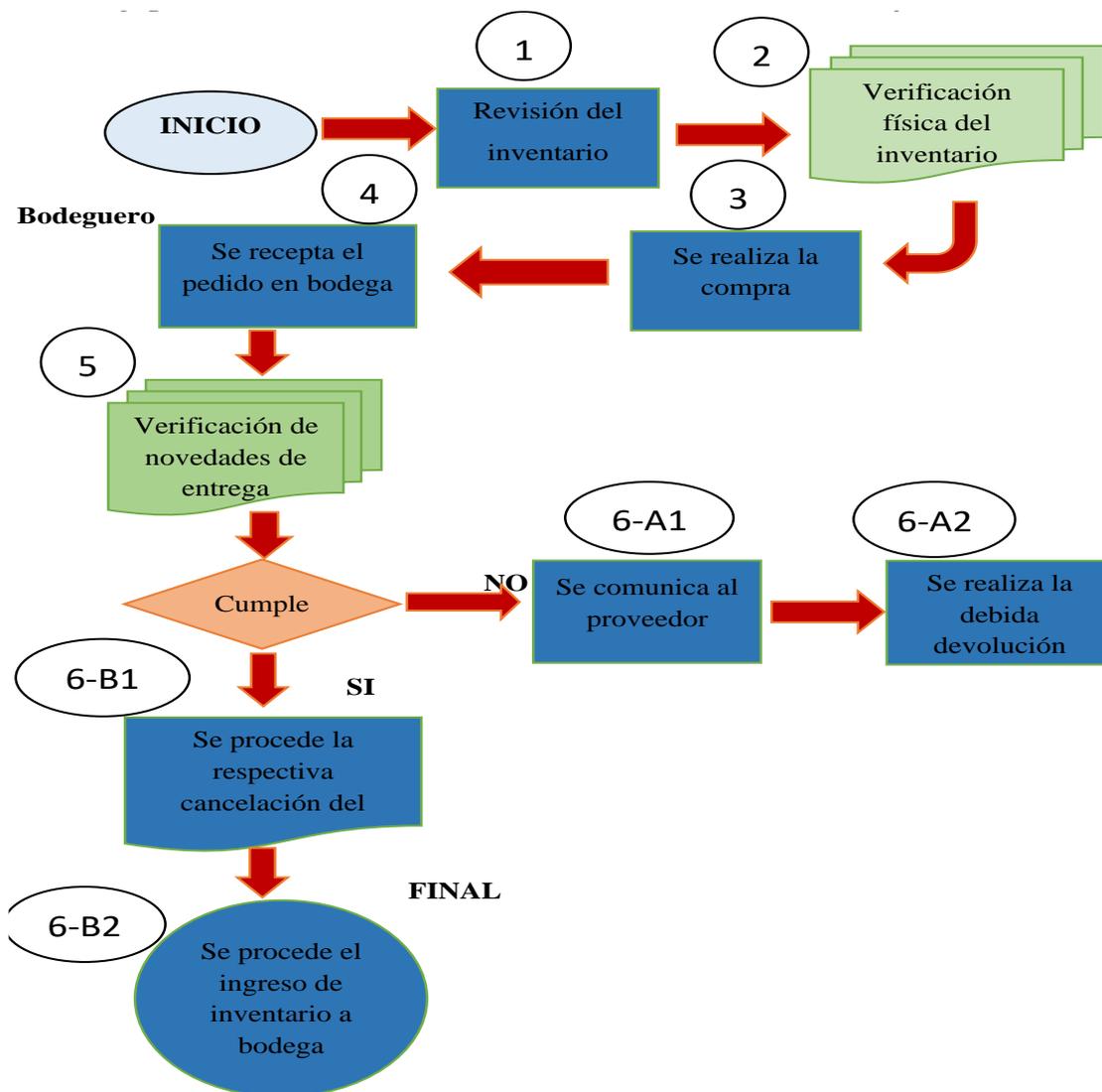


Imagen 7. Flujograma

Elaborado por: Autores

Fuente: La Chavela Picantería y Restaurant

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	PÁG. 33
	DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	
	XIII. PROCESO DE COMPRAS DEL INVENTARIO	
<p>PROCESO DE COMPRAS DEL INVENTARIO</p> <p>La gestión de inventarios consiste en el seguimiento exhaustivo de los bienes que almacena la organización, mediante una serie de actividades, con las cuales se proporciona suficiente conocimiento a los responsables para saber de cuando es el momento de reponer existencias.</p> <p>Al tener una buena gestión del inventario en la empresa esto conlleva a que la misma pueda llevar a cabo el proceso de compra con mayor control dando como resultado menos pérdidas con respecto a la adquisición del inventario</p> <p>1) Revisión del inventario</p> <p>Al realizar la revisión del inventario debe de realizarse el registro numérico de lo que hay en existencia, verificar el estado y condición en que los productos se encuentran y realizar el debido reporte para poder realizar el pedido de los productos que se necesiten</p> <p>2) Verificación física del inventario</p> <p>Se verifica la mercadería existente en bodega con el fin de salvaguardar la existencia real en bodega para no adquirir mayor producto teniendo como consecuencia pérdida de los productos.</p> <p>3) Se realiza la compra</p> <p>Se procede la respectiva compra de los productos faltantes mediante la información brindada por parte de bodega para así enviar la orden de compra hacia el proveedor.</p>		

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	PÁG. 34
	DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS	
	XIII. PROCESO DE COMPRAS DEL INVENTARIO	
<p>4) Se receipta el pedido en bodega:</p> <p>Se receipta el pedido en bodega para la respectiva verificación.</p> <p>5) Verificación de novedades de entrega</p> <p>Se procede a comprobar que los productos estén en buen estado en caso de las verduras y en caso de víveres corroborar su fecha de caducidad.</p> <p>No cumple:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6-A1) Se procede a notificar al proveedor (por línea telefónica, mensajes de texto). • 6-A2) Se realiza la devolución al emisor de los productos por mal estado o fecha de caducidad para su respetivo cambio. <p>Si cumple:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6-B1) Se procede a realizar el pago a los proveedores de los productos adquiridos. • 6-B2) Se recibe la mercadería para realizar el respectivo almacenaje de los productos adquiridos y por ende llevados a bodega. 		

5.3. Método de clasificación ABC

El método ABC de inventarios es uno de los más utilizados en las empresas, la cual permite evaluar los productos de acuerdo a los costos, el cual emplea la regla 80/20 o principio de Pareto, en donde aplicado a los artículos almacenados se puede interpretar como el 80% de la inversión que proviene del 20% del total de inventario (Estacio, 2019).

5.4. Aplicación del método de clasificación ABC a los inventarios de la Chavela Picantería y Restaurant.

La Chavela Picantería y Restaurant actualmente posee de varios productos, de los cuales 31 son productos perecederos que tienen mayor importancia dentro del negocio, obteniendo un resultado mensual de \$4.692,20, se procede a realizar la clasificación ABC. Se aplica la media en cada grupo, es decir (límite superior + límite inferior) dividido para dos.

Se describe la clasificación de los inventarios por el método ABC en base al valor promedio de compras mensuales (Reátegui, 2018).

1. Obtención de los datos: La Chavela Restaurant y Picantería nos proporcionó el valor promedio de compra semanal de los productos perecederos, con ello se convirtió al valor promedio de compras mensuales.
2. Ordenamos los datos: ordenamos los productos de acuerdo al valor promedio de compra mensual de mayor a menor (pp. 66).

Tabla 5. Método de clasificación ABC

Método de clasificación ABC			
N°	Artículo	Valor promedio de compra semanal	Valor promedio de compra mensual
1	Pescado Albacora	\$ 240,00	\$ 960,00
2	Camarón	\$ 160,00	\$ 640,00
3	Pollo	\$ 120,00	\$ 480,00
4	Conchas	\$ 108,00	\$ 432,00
5	Pescado picudo	\$ 65,00	\$ 260,00

6	Pulpo	\$ 45,00	\$ 180,00
7	Calamar	\$ 45,00	\$ 180,00
8	Verde	\$ 40,00	\$ 160,00
9	Queso	\$ 36,00	\$ 144,00
10	Chuleta	\$ 31,50	\$ 126,00
11	Yuca	\$ 30,00	\$ 120,00
12	huevos	\$ 28,80	\$ 115,20
13	costilla	\$ 28,00	\$ 112,00
14	Ajo	\$ 26,25	\$ 105,00
15	Carne fileteada	\$ 26,00	\$ 104,00
16	Limón	\$ 25,00	\$ 100,00
17	Leche	\$ 25,00	\$ 100,00
18	Mora	\$ 15,00	\$ 60,00
19	Tomate	\$ 14,00	\$ 56,00
20	Cebolla	\$ 25,00	\$ 50,00
21	Papas	\$ 12,00	\$ 48,00
22	Naranja	\$ 8,00	\$ 32,00
23	Pimiento	\$ 7,00	\$ 28,00
24	Frejol	\$ 6,00	\$ 24,00
25	Lentejas	\$ 5,00	\$ 20,00
26	Frutilla	\$ 5,00	\$ 20,00
27	Naranjilla	\$ 3,00	\$ 12,00
28	Arvejas	\$ 2,00	\$ 8,00
29	Lechuga	\$ 2,00	\$ 8,00
30	Zanahoria	\$ 1,50	\$ 6,00
31	Col	\$ 0,50	\$ 2,00
Total			\$ 4.692,20

Elaborado por: autores

Fuente: Método de clasificación ABC

Grupo A

Para la clasificación del grupo A se realizó en base al valor de compras promedio mensuales de los productos hortaliza, vegetales, lácteos, carnes y mariscos mediante la fórmula de límite superior más límite inferior dividido para dos.

Grupo A= (límite superior + límite inferior) / 2

Grupo A= (960+2) /2

Grupo A= 481

Tabla 6. Grupo A

La Chavela Picantería y Restaurant			
Método de clasificación ABC			
Grupo A			
N°	Artículo	Valor promedio de compra semanal	Valor promedio de compra mensual
1	Pescado Albacora	\$ 240,00	\$ 960,00
2	Camarón	\$ 160,00	\$ 640,00
Total			\$ 1.600,00

Elaborado por: autores

Grupo B

El grupo B se realizó de la misma forma del grupo A aplicando la fórmula de la media, del cual resultó 3 productos con un valor de \$1.172,00.

Grupo B = (límite superior + límite inferior) / 2

Grupo B: $(480+2) / 2$

Grupo B: 241

Tabla 7. Grupo B

Método de clasificación ABC			
Grupo B			
N°	Artículo	Valor promedio de compra semanal	Valor promedio de compra mensual
1	Pollo	\$ 120,00	\$ 480,00
2	Conchas	\$ 108,00	\$ 432,00
3	Pescado picudo	\$ 65,00	\$ 260,00
Total			\$ 1.172,00

Elaborado por: autores

Grupo C

El grupo C está conformado por 26 artículos restantes en los cuales se invierten un promedio mensual de \$1.920,20.

Tabla 8. Grupo C

Método de clasificación ABC			
Grupo C			
N°	Artículo	Valor promedio de compra semanal	Valor promedio de compra mensual
1	Pulpo	\$ 45,00	\$ 180,00
2	Calamar	\$ 45,00	\$ 180,00
3	Verde	\$ 40,00	\$ 160,00
4	Queso	\$ 36,00	\$ 144,00
5	Chuleta	\$ 31,50	\$ 126,00
6	Yuca	\$ 30,00	\$ 120,00
7	huevos	\$ 28,80	\$ 115,20
8	costilla	\$ 28,00	\$ 112,00
9	Ajo	\$ 26,25	\$ 105,00
10	Carne fileteada	\$ 26,00	\$ 104,00
11	Limón	\$ 25,00	\$ 100,00
12	Leche	\$ 25,00	\$ 100,00
13	Mora	\$ 15,00	\$ 60,00
14	Tomate	\$ 14,00	\$ 56,00
15	Cebolla	\$ 25,00	\$ 50,00
16	Papas	\$ 12,00	\$ 48,00
17	Naranja	\$ 8,00	\$ 32,00
18	Pimienta	\$ 7,00	\$ 28,00
19	Frejol	\$ 6,00	\$ 24,00
20	Lentejas	\$ 5,00	\$ 20,00
21	Frutilla	\$ 5,00	\$ 20,00
22	Naranjilla	\$ 3,00	\$ 12,00
23	Arvejas	\$ 2,00	\$ 8,00
24	Lechuga	\$ 2,00	\$ 8,00
25	Zanahoria	\$ 1,50	\$ 6,00
26	Col	\$ 0,50	\$ 2,00
Total			\$ 1.920,20

Elaborado por: Autores

Tabla 9. Cantidades de compras promedio

Método de clasificación ABC				
N°	Artículo	Unidad de medida	Precios	Valor promedio de compra mensual
1	Pescado Albacora	150 lbs.	\$ 1,60	\$ 240,00
2	Camarón	40 lbs.	\$ 4,00	\$ 160,00
3	Pollo	16 und	\$ 7,50	\$ 120,00
4	Conchas	18 und	\$ 6,00	\$ 108,00
5	Pescado picudo	10 lbs.	\$ 6,50	\$ 65,00
1	Pulpo	30 lbs.	\$ 1,50	\$ 45,00
2	Calamar	30 lbs.	\$ 1,50	\$ 45,00
3	Verde	5 rems	\$ 8,00	\$ 40,00
4	Queso	20 lbs.	\$ 1,80	\$ 36,00
5	Chuleta	14 lbs.	\$ 2,25	\$ 31,50
6	Yuca	160 lbs.	\$ 0,19	\$ 30
7	Huevos	8 ctas	\$ 3,60	\$ 28,80
8	Costilla	14 lbs.	\$ 2,00	\$ 28,00
9	Ajo	15 lbs.	\$ 1,75	\$ 26,25
10	Carne fileteada	8 lbs.	\$ 3,25	\$ 26,00
11	Limón	1 q	\$ 25,00	\$ 25,00
12	Leche	25 lts	\$ 1,00	\$ 25,00
13	Mora	15 lbs.	\$ 1,00	\$ 15,00
14	Tomate	40 lbs.	\$ 0,35	\$ 14,00
15	Cebolla	100 lbs.	\$ 0,25	\$ 25,00
16	Papas	50 lbs.	\$ 0,24	\$ 12,00
17	Naranja	100 und	\$ 8,00	\$ 8,00
18	Pimiento	7 dls	\$ 7,00	\$ 7,00
19	Frejol	4 lbs.	\$ 1,50	\$ 6,00
20	Lentejas	5 lbs.	\$ 1,00	\$ 5,00
21	Frutilla	5 lbs.	\$ 1,00	\$ 5,00
22	Naranjilla	7 und	\$ 3,00	\$ 3,00
23	Arberjas	2 lbs.	\$ 1,00	\$ 2,00
24	Lechuga	4 und	\$ 0,50	\$ 2,00
25	Zanahoria	6 lbs.	\$ 0,25	\$ 1,50
26	Col	1 und	\$ 0,50	\$ 0,50
Total			\$ 103,03	\$1.185,47

Elaborado por: Autores

Tabla 10. Porcentaje de participación

Grupo	Compras	Porcentaje de participación
A	\$ 1.600,00	34,10%
B	\$ 1.172,00	24,98%
C	\$ 1.920,20	40,92%
TOTAL	\$ 4.692,20	100,00%

Elaborado por: autores

Fuente: Método de clasificación ABC

La tabla N° 10 para calcular el porcentaje de participación de cada grupo sobre el total de compras mensuales del inventario obteniendo en el grupo A un total de \$1.600 que significa el 34,10%, el grupo B de 3 artículos con un total de \$1.172 que significa el 24,98% y el grupo C de 26 artículos con un total de \$4.692,20 que significa el 40,92% del total de compras.

5.5. Aplicación del método de Stock de Máximos y Mínimos a los inventarios de “La Chavela” Picantería y Restaurant

El método de stock de máximos y mínimos es importante ya que ayuda a las empresas a prevenir la acumulación en exceso de los productos con la finalidad de mantener una cantidad adecuada, por ello se procede a calcular los máximos y mínimos a base de algunos productos que “La Chavela” posee en la clasificación ABC.

Stock mínimo

Según (Aspilcueta, 2019), manifiesta que el stock mínimo es la cantidad mínima de un determinado producto que permiten atender a los productos sin quedar desabastecidos.

Según (Gutiérrez J. , 2018), expresa que para el cálculo del stock mínimo se utiliza la fórmula:

$$Emn = Cmn * Tr$$

- Emn: Existencia mínima
- Cmn; Consumo mínimo diario
- Tr: Tiempo de reposición de inventario (en días)

Tabla 11. Stock Mínimo

La Chavela Picantería y Restaurant				
N°	Producto	Cmn	Tr	Emn
1	Pollo	2	2	2
2	Chuleta	2	2	2
3	Costilla	2	2	2

Elaborado por: Autores

Fuente: La Chavela Picantería y Restaurant

Stock máximo

Según (Sarango, 2017), el stock máximo se refiere a la cantidad mayor en existencias, es decir, la mayor cantidad que una empresa pueda almacenar con el propósito de evitar una afectación negativa de los costos (pág. 40).

Según (Gutiérrez J. , 2018), expresa que para el cálculo del stock máximo se utilizó la fórmula:

$$Emx = Cmx * Tr + Emn$$

- Emx: Existencia máxima
- Cmx: Consumo máximo diario
- Tr: Tiempo de reposición de inventario (en días)
- Emn: Existencia mínima

Tabla 12. Stock Máximo

La Chavela Picantería y Restaurant					
N°	Producto	Cmx	Tr	Emn	Emx
1	Pollo	16	2	2	34
2	Chuleta	14	2	2	30
3	Costilla	14	2	2	30

Elaborado por: Autores

Fuente: La Chavela Picantería y Restaurant

5.6.Kardex

Según (Sucuy, 2022), el Kardex es una técnica de control de inventario que sirve para registrar los ingresos y salidas de los productos que se utilizan en el restaurante, en el cual se puede realizar mediante diferentes métodos; para ello se propone el presente Kardex el mismo a utilizarse con el método FIFO.

5.7. Descripción de la tarjeta Kardex

- **Fecha:** de cuando que se realiza La transacción.
- **Detalle:** Descripción del movimiento que se realiza con el ítem.
- **Código:** Identifica la transacción del ítem.
- **Entradas:** Se registra la cantidad de ítems ingresados, el costo unitario y el valor total de los artículos obtenidos. Al final de la columna se muestra el valor total de los ítems que se recibieron durante el periodo.
- **Salidas:** Se registra la cantidad de ítems egresados, el costo unitario y el valor total de los artículos que salen. Al final de la columna se muestra el valor total de los ítems que se despacharon durante el periodo.
- **Método:** se marca el método de control que se utilizara en la tarjeta Kardex.
- **Artículo:** Nombre con el cual se identifica el bien, artículo o materia prima. Se necesita una tarjeta kardex por cada ítem.
- **Existencias:** se registra la cantidad, valor unitario y valor total del inventario según el método elegido en este caso PEPS o más conocido como FIFO.
- **Valor unitario:** Se registra el costo de cada unidad de los ítems en existencia. En el final del periodo, es utilizado para saldar el inventario final de los ítems.
- **Ubicación:** es el lugar o sitio donde se almacena el ítem.
- **Proveedor:** Es el nombre de la persona o empresa por el cual se obtiene el producto o ítem.
- **Existencia inicial:** Valor con el que inicia el negocio en cada periodo contable.
- **Existencia final:** Cantidad total del articulo almacenado.

- **Empleado:** encargado de gestionar el inventario

5.8.sistema de inventario permanente

Según (Velásquez, 2015) expresa que el sistema de inventario permanente es una técnica de control, la cual se monitorean constantemente, permitiendo conocer el valor y existencia de los productos disponibles. Estos registros son de gran importancia para la elaboración de los estados financieros, con el fin de ayudar a determinar el costo del inventario final y el costo de las mercaderías vendidas sin la necesidad de realizar un conteo físico.

Cuentas que intervienen en el movimiento:

- **Inventario de Mercadería:** Se refiere al registro de los bienes que posee una empresa, la cual se compone los valores de compras, ventas y devoluciones de mercadería al costo, con la finalidad de determinar el costo de los bienes que se han adquirido y vendido en un determinado tiempo.
- **Ventas:** Se refiere a los ingresos de la venta de productos o servicios sea contado o a crédito, la cual esta cuenta se debita cuando exista una devolución en las ventas, por lo tanto, se acredita por el valor de ventas a precio de ventas.
- **El costo de ventas:** se refiere al registro de ventas y devoluciones, es decir se registran el débito de los costos incurridos y el crédito de los costos devueltos (pp. 24-25).

5.9.contabilización en el diario general

Al final del año, se debe realizar un ajuste para determinar la ganancia o pérdida total cuando se aplica este proceso de administrar el inventario.

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
xxxx	-1-		
	ventas	xxxx	
	costo de ventas		xxxxx
	Utilidad bruta en ventas		xxxxxx
	r/ registro de la utilidad bruta en ventas		
xxxx	-2-		
	ventas	xxx	
	Pérdida en ventas	xxx	
	Costo de ventas		xxx
	R/ registro pérdida en ventas		

Fuente: De acuerdo a Bravo Valdivieso, Mercedes. "Contabilidad general", 9na ed. Editorial

Nuevo Día, 2009 citado por (Velásquez, 2015)

Elaborado por: Autores

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. conclusiones

Mediante el desarrollo de nuestro trabajo de titulación se logró diseñar un manual, en el cual se propuso estrategias al área de inventarios para solucionar los problemas presentes en La Chavela Picantería y Restaurant, mejorando la gestión administrativa. Las conclusiones obtenidas fueron las siguientes:

- Por medio del análisis se logró conocer y saber cuáles fueron las necesidades que tuvo el negocio gastronómico “La Chávela Picantería y Restaurant” como el no poseer un manual, por el cual se pudo obtener información a través de la investigación y observación de riesgo y el manejo de sus recursos, razón por la cual se propuso diseñar un manual para abrir paso aún mejor desempeño en el uso y manejo de sus recursos.
- Se concluye que La Chavela Picantería y Restaurant posee un nivel de confianza bajo y un alto nivel de riesgo inherente, es decir que no existe un control adecuado de inventarios en el restaurante.
- Se ha observado que la falta de capacitación al personal con respecto a los temas de manejo de inventario y atención al cliente ha generado anomalías en el inventario del restaurante.
- No se lleva a cabo una toma física de inventarios de manera permanente, por lo cual se desconoce los datos correctos e interviene en la toma de decisiones incorrecta.
- El manual está orientado a las políticas y procedimientos administrativos por el cual se relacionan los procesos de compra, venta y almacenaje, donde las normas podrán facilitar las actividades y permitir el logro de los objetivos planteados.

6.2. Recomendaciones

De acuerdo con el trabajo de investigación “Control interno al área de inventarios en La Chavela Picantería y Restaurant” para mantener un correcto control de los inventarios con el fin de evitar riesgos se recomienda lo siguiente:

- Se recomienda supervisar constantemente el cumplimiento del manual con el fin de obtener los resultados esperados que servirá para mejorar la administración.
- Se recomienda usar el método FIFO, ya que la actividad que se ejerce dentro del restaurant es el adecuado para evitar anomalías o pérdidas de productos.
- Se recomienda brindar capacitaciones a los trabajadores sobre el manejo de inventario con el objetivo de minimizar pérdidas que provocan una baja rentabilidad en La Chavela Picantería y Restaurant.
- Se recomienda realizar la constatación física de inventarios, además de dialogar con el personal sobre la importancia de los mismos, para evitar anomalías en los inventarios y así poder obtener información adecuada para la toma de decisiones.
- Se recomienda que el manual de políticas y procedimientos sea evaluado periódicamente con el propósito de ajustarse a los cambios presentados y poder cumplir los logros de los objetivos planteados, por ende, este manual deber ser supervisado y evaluado por administración.
- Se recomienda aplicar el método de clasificación ABC para el control de inventarios con el fin de mejorar la rentabilidad, para obtener un control adecuado de los productos que contribuya a alcanzar un mayor grado de eficiencia en la administración de los recursos. Esto se logra mediante la identificación de los productos que generan mayor valor, y el seguimiento de los que tienen un menor impacto, para así mejorar la gestión de los recursos. Además, el método de clasificación ABC también permite evaluar la rotación de

los inventarios, establecer los puntos de pedido y controlar los niveles de stock, lo que contribuye a optimizar la administración de los recursos de la empresa.

- Se recomienda el sistema de inventario permanente para llevar un control detallado de los inventarios, la cual permite mantener un conteo exacto de las existencias con el propósito de ayudar a la empresa a preparar pedidos, a determinar el punto de reordenamiento, a prever los niveles de inventario y a conocer el comportamiento de los clientes. Además, permite implementar estrategias de consolidación de la cadena de abastecimiento para minimizar los costos de almacenamiento y logística en la cual ayuda a mejorar el rendimiento del negocio optimizando los costos en los inventarios.

Bibliografía

- Anaya, r. j. (2008). *Análisis, Diseño y Organización*. ESIC EDITORIAL.
- Arias, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Aspilcueta, A. (2019). *Gestión de aprovisionamiento adaptado a mypes comercializadoras de productos de consumo masivo para incrementar las utilidades operacionales: caso "Corporación Chrimimepa S.R.L"*. Lima. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3122/ADM-T030_70554613_T%20%20%20ASPILCUETA%20ARIAS%20ALESSANDRA%20NICOLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, V. A. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima*. Lima-Peru: Universidad cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41700/Bernal_FVA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Calle, Á. G., Narváez, Z. C., & Erazo, Á. J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 429-465. Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&lr=lang_es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2018&q=cuestionario+de+control+interno&btnG=&oq=cuestionario+de+control+#d=gs_cit&t=1657638130599&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3A32cbXPfISNkJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp
- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 429-465. Recuperado el 10 de Junio de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791>
- Campos, G., & Martines, N. (2012). *La observación, un método para el estudio de la realidad*. Recuperado el 10 de 11 de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>
- Castillo, A. (2018). *Caracterización del Control Interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "Comercial Rosita Eirl" - Huarney, 2016. s/n*. Recuperado el 28 de Junio de 2020, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3101/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_CASTILLO_DIAZ_ALMENDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, A. (2018). *Caracterización del control interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "Comercial Rosita Eirl" -Huarney, 2016*. Chimbote. Recuperado el 28 de Junio de 2022, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3101/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_CASTILLO_DIAZ_ALMENDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Castillo, A. (2018). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA "COMERCIAL ROSITA EIRL"-HUARMEY, 2016*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3101/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_CASTILLO_DIAZ_ALMENDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, A. (2018). *Caracterización del control interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa "Comercial Rosita EIRL"-Huarney, 2016*. Chimbote: s/n. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3101/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_CASTILLO_DIAZ_ALMENDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, A. (2018). *Caracterización del control interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa: "Comercial Rosita Eirl" - Huarney, 2016*. Recuperado el 29 de Junio de 2022, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3101/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_CASTILLO_DIAZ_ALMENDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, D. A. (2018). *Caracterización del control interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa "Comercial Rosita EIRL"-Huarney, 2016*. Chimbote: s.n. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3101/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_CASTILLO_DIAZ_ALMENDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chamba, R. J., & Castro, R. T. (2012). *DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN EN EL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA CORPORACIÓN CASINO DE TRIPULACIÓN DE LA ARMADA DEL ECUADOR (CASUIL)*. LA TRONCAL: UCACUE. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1815/17/UPS-GT000263.pdf>
- Chávez, A. (2020). *El control interno y la gestión del área de tesorería en la municipalidad distrital de Condebamba*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51638/Ch%c3%a1vez_CA%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Commission, C. o. (2013). *Internal control-integrated framework*. Obtenido de <https://dair.nps.edu/bitstream/123456789/2964/1/SEC809-SMP-13-0077.pdf>
- Commission, C. o. (2013). <https://dair.nps.edu/bitstream/123456789/2964/1/SEC809-SMP-13-0077.pdf>. *Internal control-integrated framework*. Obtenido de <https://dair.nps.edu/bitstream/123456789/2964/1/SEC809-SMP-13-0077.pdf>
- Cornejo, M. (2021). *Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax*. Piura: S/N. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47573/Cornejo_MML-SD.pdf?sequence=1
- Cristin, s. A., & Katherine, R. M. (2011). *Diseño del manual de políticas y procedimientos para el manejo de inventario y su influencia en la gestión de los procesos de compra, almacenaje y venta de la empresa comercial Asisco S.A*. GUAYAQUIL: UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA.

- Denzin, N., & Lincoln, Y. (2011). Enfoque cualitativo. En *Métodos de recolección y análisis de datos* (pág. pag. 11). Gedisa S.A. Recuperado el 10 de 11 de 2021, de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=5pPsDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=metodo+cualitativo+Denzin&ots=8LjaEM4VGc&sig=QayKAE4Me1YYMuD6CjzK2MA_zlM#v=onepage&q=metodo%20cualitativo%20Denzin&f=false
- Domínguez, G. D. (2010). *Importancia del control de inventarios en la empresa*. Obtenido de <http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Importancia%20del%20control%20de%20inventarios%20en%20la%20empresa.pdf>
- Domínguez, G. D. (2019). *Control interno y la gestión de inventarios en Macofe S.A., cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5186/UPSE-TCA-2019-0101.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Domínguez, G. D. (2019). *Control interno y la gestión de inventarios en Macofe S.A., cantón La Libertad, provincia Santa Elena, año 2018*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5186/UPSE-TCA-2019-0101.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estacio, R. (2019). *Aplicación del método ABC para el mejoramiento y control de almacenes en empresas industriales en el período 2010 - 2019*. Cajamarca: S/N. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26290/Estacio%20Ramirez%2C%20Rosmery%20Angelina%20-%20Lulichac%20Quito%2C%20Ronald%20Ivan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Febres, D. E. (2020). *Impacto del control de inventarios en una distribuidora de alimentos balanceados, 2020*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50291/Febres_MDE-SD.pdf?sequence=1
- Fernandez, A. C. (18 de diciembre de 2020). *El método etnográfico como construcción de conocimiento: un análisis descriptivo sobre su uso y conceptualización en ciencias sociales*. Obtenido de una.es: <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/19608/MARGENES-1-1-5%20pp%2083-103.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- FERNANDEZ, Q. (2020). La cultura tributaria y su efecto en la evasión fiscal en. *REVISTA ESPACIOS*, 1-19.
- Fernandez, Q. (2020). La cultura tributaria y su efecto en la evasión fiscal en Ecuador. *REVISTA ESPACIOS*, 1-19. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n29/a20v41n29p12.pdf>
- Fuentes, E. (2022). *Mejora de la gestión logística mediante la aplicación de las herramientas de kardex y ABC, para reducir los costos logísticos en la empresa de transportes Juanjo S.A.C.* Trujillo: S/N. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32427/Fuentes%20Valdivia%2C%20Erick%20Reynaldo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- García, J. (2011). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>
- García, L., & Timana, L. (2021). *Gestión de los procesos tecnológicos administrativos industriales para el incremento de la productividad empresarial*. Piura. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2655/INDU-GAR-TIM-2021.pdf?sequence=1>
- García, V. R., Duana, A. D., & Hernández, G. T. (2020). *Técnica de recolección de la información Enfoque cualitativo*.
- GONZÁLES, J. L. (2020). *TÉCNICAS E*. Arequipa – Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKewiNwNnD0fP8AhUksTEKHUHxA1wQFnoECAkQAw&url=https%3A%2F%2Frepositorio.concytec.gob.pe%2Fbitstream%2F20.500.12390%2F2238%2F1%2FAriasGonzales_TecnicasElInstrumentosDelnvestigacion_libro.p
- Gonzalez, A., & Cabrale, D. (Junio de 2010). *EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA UBPC YAMEQUELLES*. Obtenido de eumed: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/index.htm>
- González, B., & Molina, S. (2019). *Diseño de políticas y procedimientos de control interno para la recuperación de cartera vencida en Almacenes Multimax*. Obtenido de https://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/ucacue/8524/1/MolinaS_GonzalezB_Tesis_Final.pdf
- Grajales, G. D., & Castellanos, P. O. (2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. *Revista Cea*, 67-84. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3519466#
- GUAROCHICO, K. S. (2015). *CONTROL DE INVENTARIOS DE INSUMOS AGRÍCOLAS Y SU . QUEVEDO: UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO*.
- Gutiérrez, J. (2018). *Análisis de los tiempos en el mantenimiento de máquinas de soldar en los procesos (SMAW, GMAW, GTAW, PAC) de la empresa servicios y productos Joel Gutiérrez*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/36676/1/TESIS%20GUTIERREZ%20JOEL%203%20SEPT%202018.pdf>
- Gutiérrez, Y. V. (29 de Septiembre de 2015). *Clubensayos*. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Español/Qwehtf/2801597.html>
- Guzmán, T. K. (2018). *Métodos de valuación de inventario y su efecto en la determinación del impuesto a la renta anual en la empresa Motorepuestos Jakelin E.I.L. en el periodo 2017*. Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29189/Guzm%c3%a1n_TKM.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Hemeryth, F., & Sánchez, J. (2013). *Implementación de u sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo 2013*. Obtenido de http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf

- Hemeryth, F., & Sánchez, J. (2013). *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013*. Obtenido de http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf
- Henao, Y. (2017). *Importancia del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/%200567378.pdf?sequence=1>
- Hernández, M., & González, J. (2021). *Diseño de un plan de mejora fundamentado en la metodología 5s para la panadería "J&E" del cantón Durán*. Durán. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/57821/1/BINGQ-ISCE-21P109.pdf>
- Hidalgo, I. (18 de diciembre de 2005). *Tipos de estudio y métodos de investigación*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>
- Huertas Bustos, A. P., Vegas Bravo, G. J., & Galindo Leon, M. (2014). Validación del instrumento 'Inventario de habilidades metacognitivas (mai)' con estudiantes colombianos. *Praxis & Saber. PRAXIS & SABER*, 1-20. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/prasa/v5n10/v5n10a04.pdf>
- Huertas Bustos, A. P. (2014). Validación del instrumento 'Inventario de habilidades metacognitivas (mai)' con estudiantes colombianos. *Praxis & Saber. PRAXIS SABER*, 1-20. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/prasa/v5n10/v5n10a04.pdf>
- Huertas, A., Vesga, G., & Galindo, M. (2014). Validación del instrumento 'Inventario de habilidades metacognitivas (mai)' con estudiantes colombianos. *Praxis & Saber. PRAXIS SABER*, 1-20. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/prasa/v5n10/v5n10a04.pdf>
- ITson educar para trascender. (2014). *Técnicas e instrumentos de recolección de información*. Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/boletinvinculacion/Documents/2BOLETIN_DICIEMBRE2017.pdf
- Juca, C., Narváez, C., Erazo, J., & Luna, K. (2019). Modelo de gestión y control de inventarios para la determinación de los niveles óptimos en la cadena de suministros de la Empresa Modesto Casajoana Cía. Ltda. *593 Digital Publisher CEIT*, 19-39. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144054>
- Lazo, K. L. (2011). *Análisis de la estructura organizacional: definición, clasificación y valoración de puestos de trabajo en la Ferretería El Cisne*. Obtenido de <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/73/1/UISRAEL-EC-ADME-378.242-444.pdf>
- Loja, J. C. (2015). *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe CIA. LTDA*. Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7805/1/UPS-CT004654.pdf>
- López, A., & Judith, P. (2017). Evaluación comparativa del sistema de control interno del sector comercial y del sector público del Cantón Morona. *Revista Killkana Sociales.*, 1(1), 31-38. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6297494>

- Lozana, & Velastegui. (2012). *Elaboracion de un manual de politicas y procedimientos de control interno en el area de inventarios de prime-time comunicaciones CIA LTDA*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1170/1/UNACH-EC-TER.FIS-2015-0008.pdf>
- Luque, N. (2015). *Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano "José María Arguedas" Andahuaylas 2015*. Obtenido de https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/241/Nelly_Luque_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Madelayne, Q. A. (2017). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE INVENTARIO EN LA EMPRESA MULTIREPUESTOS JÁTIVA DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS*.
- Morante, G. E., & Lopez, J. J. (2016). *Evaluación del control interno de los inventarios de la empresa Lisfashion S.A*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19927/1/EVALUACI%C3%93N%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20LOS%20INVENTARIOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20LISFASHION%20S.A..pdf>
- Morante, G., & Janina, L. (2016). *Evaluación del control interno de los inventarios de la empresa Lisfashion S.A*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19927/1/EVALUACI%C3%93N%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20LOS%20INVENTARIOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20LISFASHION%20S.A..pdf>
- Muñoz, P. E., & Ospina, S. A. (2019). Diseño e implementación del método de inventarios del centro de distribución de Parmalat distrito de Barranquilla. *Dictamen Libre*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7380669>
- Murillo, G., & Murillo, J. (2013). *MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO TÉCNICO DEL INVENTARIO EN SU TRANSICIÓN AL NUEVO SISTEMA INFORMÁTICO QUE IMPLEMENTARÁ LA COMPAÑÍA EXTRUSIONES PLÁSTICAS EXPLAST S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4233/1/UPS-GT000386.pdf>
- Noblecilla, J. (2021). *Liderazgo transformacional y desempeño laboral de los asesores de conramza de una entidad financiera*. Piura: S/N. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67075/Noblecilla_SJG-SD.pdf?sequence=1
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria. *Revista Eca sinergia*, 166-173. Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/2254/2649>
- Oberti, A., & Bacci, C. (2021). Metodología de la investigación. 2. Obtenido de <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/programas/pp.11944/pp.11944.pdf>
- Ortega, A., Padilla, S., Torres, J., & Ruz, A. (2017). Nivel de importancia del control interno de los inventarios dentro del marco conceptual de una empresa. *Liderazgo estrategico*, 2. Obtenido de <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/3261>
- Osorio, A. (2007). *Control y evaluación de inventarios en tiendas de autoservicio*. Obtenido de <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/554/Control%20y%20valuacion%20de%20inventarios.pdf?sequence=1>

- Peña, L. B. (2010). *PROYECTO DE INDAGACIÓN, La revisión bibliográfica*. Obtenido de https://www.javeriana.edu.co/prin/sites/default/files/La_revision_bibliografica.mayo_.2010.pdf
- piñero et al. (2018). Programa 5S's para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad. En puestos de trabajo. *Actualidad y nuevas tendencias*, 102. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2150/215057003009/215057003009.pdf>
- POVEDA, S. D. (2013). *SARA DE LOURDES LANDIRES POVEDA*. GUAYAQUIL: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL.
- Quezada, G., Castro, M., Oliva, J., & Gallo, C. &. (2020). Método Delphi como estrategia didáctica en la formación de semilleros de investigación Delphi. *Revista Innova Educación*, 2(1), 14. Obtenido de <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/67/132>
- Quezada, M., Quevedo, M., & Torres, M. (2020). Trabajo en equipo, comunicación y desempeño laboral en las organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 748-778. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887>
- Quinaluisa, N. V., Ganchozo, M. Á., Reyes, M. V., & Arriaga, G. C. (2017). Evaluación del sistema de control interno en empresas privadas. *Revista de Estrategias del Desarrollo Empresarial*, 1. Obtenido de https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial/vo13num8/Revista_de_Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial_V3_N8_3.pdf
- Quinapanta, S. F. (2019). "EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO: CASO RHUMY WARA LTDA". Ambato. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2621/1/76862.pdf>
- Quispe, F. (2020). La cultura tributaria y su efecto en la evasión fiscal en Ecuador. *REVISTA ESPACIOS*, 1-19. Obtenido de <http://asesoresvirtualesalala.revistaespacios.com/a20v41n29/a20v41n29p12.pdf>
- Ramírez, J. (2016). *Caracterización del control interno de inventarios de las empresas comerciales de Ferretería del Perú: Caso MALPISA E.I.R.L. Trujillo, 2016*. Trujillo: ULADECH catolica. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/502/CONTROL_INTERNO_DE_INVENTARIOS_RAMIREZ_DAVILA_JOSE_JUNIOR.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Reátegui, K. (2018). *Método de clasificación ABC para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Grupo Hecaliro Jina SAC*. Tarapoto: S/N. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38944>
- Rengifo, R. (2017). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental*. Lima: S/N. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16316/Rengifo_MRM.pdf
- Robalino, M. J. (2013). *MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA BIGBAMBOO EN LA CIUDAD DE QUITO*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/922/1/75578.pdf>

- Rodriguez, M., & Torres, J. (2014). *Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías de la empresa Famifarma S.A.C. y su efecto en las ventas año 2014*. Trujillo. Obtenido de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/995/1/RODR%C3%8DGUEZ_MARISA_CONTROL_INTERNO_INVENTARIO.pdf
- Rosero, D., & Zambrano, J. (2022). *Manual de políticas y procedimientos de control interno para la cuenta inventario de mercaderías de la importadora automotriz Flores*. Ibarra. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12517/2/02%20ICA%201795%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Salazar, L., & Ospina, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de investigación en ciencias estratégicas*, 47-67. Obtenido de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salvador, K. Y. (2017). *Planificación de compras e influencia en reducción de costos de adquisición de materiales en la empresa fabricaciones metálicas Carranza S.A.C.* Trujillo: S/N. Obtenido de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8089/salvadorarmas_kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sampiere, R., Collado, C., & Bautista, L. (2003). *Metodología de la investigación*. Mexico DF. Obtenido de <http://tsmetodologiainvestigaciondos sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/175/2021/05/U5-Ampliatoria-Hernadnez-Sampieri-Cap-10.pdf>
- Santa, C. M. (2014). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista De Investigación Valor Contable*, 1(1), 36 - 43. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/832/0
- Sarango, P. (2017). *Diseño de un sistema de control de inventarios para la empresa COPYCOM, ubicada en la ciudad de Santo Domingo, Provincia de Santo Domingo de Los Tsáchilas*. Obtenido de <http://dspace.espe.edu.ec/bitstream/123456789/7977/1/82T00809.pdf>
- Suárez, G. (2018). *Análisis de control interno en la gestión de inventarios del año 2017 en la empresa Comautor S.A. de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15540/1/UPS-GT002144.pdf>
- Sucuy, J. (2022). *Propuesta de una estructura organizacional y un esquema de costos para los restaurantes*. Riobamba: S/N. Obtenido de <http://dspace.espe.edu.ec/bitstream/123456789/17743/1/12T01559.pdf>
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2817/1/Métodos%20de%20recolección%20de%20datos%20para%20una%20investigación.pdf>
- Tutiven, K. S. (2015). *Control de inventarios de insumos agrícolas y su relación con la rentabilidad de la empresa exportadora bananera del Ecuador "Expobanec S.A." cantón La Maná año 2013*. QUEVEDO: UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/4843/1/T-UTEQ-409.pdf>
- Valle, M., & Valqui, A. (2019). *Control de inventarios y su influencia en la rentabilidad de la empresa Armando Rodriguez Tello - Representaciones Progreso - Riojoa, período 2016 - 2017*. Rioja.

Obtenido de

<https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3355/CONTABILIDAD%20-%20RIOJA%20-%20M%c3%b3nica%20Valle%20Zuta%20%26%20Absal%c3%b3n%20Valqui%20Trauco%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vasconez, V., Mayorga, M., Moreno, M., Arellano, A., & Pazmiño, C. (2020). Gestión del sistema de inventarios orientado a pequeñas y medianas empresas, PYMEs, ecuatorianas del sector ferretero: caso de estudio. *Espacios*, 41(03), 7. Recuperado el 18 de Junio de 2022, de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n03/a20v41n03p07.pdf>

Velásquez, G. (2015). *Propuesta de un sistema de administración de inventarios en la comercializadora y reparadora de calzado Recordcalza CIA. LTDA*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/8533/1/UPS-CT004961.pdf>

Velezmoro, C., & Calvanapón, F. (2018). La auditoría tributaria preventiva y su efecto en el riesgo tributario en la empresa Protex S.A.C. Trujillo año 2018. *Empresa: Investigación y pensamiento crítico.*, 9(2), 107-131. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/832/0

ANEXOS

ANEXO 1. Recolección de datos mediante la aplicación de los cuestionarios.





ANEXO 2. AUTORIZACIÓN

Ana Lisbeth Tigre Morocho portadora de la cédula de ciudadanía N° **0302810171** y **Leonardo Josué González León** portador de la cédula de ciudadanía N° **0302372883**. En calidad de autores y titulares de los derechos patrimoniales del trabajo de titulación **“Control interno al área de inventarios de ‘La Chavela’ Picantería y Restaurant”** de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos y no comerciales. Autorizamos además a la Universidad Católica de Cuenca, para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

La Troncal, **22 de marzo de 2023**

F: .....

Ana Lisbeth Tigre Morocho

C.I. 0302810171

F: .....

Leonardo Josué González León

C.I. 0302372883