



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Implementación de procesos en la Gestión del almacén para
mejorar el control de inventarios de la empresa Corporación La
Chalupa S.A.C., 2019**

Para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTORA

Br. Santibañez Santana, Laleschca Milagros

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2019

**“Implementación de procesos en la Gestión del almacén para
mejorar el control de inventarios de la empresa Corporación La
Chalupa S.A.C., 2019”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Freddy Roque Fonseca Chavez

Secretario

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Mg. Cynthia Polett Manrique Linares

Asesor temático

Dra. Carhuancho Mendoza, Irma Milagros

Dedicatoria

Dedico la presente tesis a mis padres Vilma y Manuel, el pilar fundamental de mis logros en el cumplimiento de mis metas y objetivos, confiando en mí para seguir en el camino del éxito y no decaer ante los obstáculos.

A mis hermanas Tania, Stephanie y Maddie, a mi abuela Edith, a mi novio Abimael y a mis sobrinos Cristopher, Adriano y Walter por el apoyo inmensurable en cada etapa que me ha tocado afrontar durante diferentes fases de mi vida con su cariño y amor incondicional para perseguir mis sueños con más fuerza y dedicación.

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía y fortaleza para el logro de mis objetivos. A mi asesor metodológico Fernando Alexis Nolazco Labajos por su dedicación y orientación en la elaboración del trabajo de investigación.

También agradezco a mi asesora temática Dra. Carhuacho Mendoza Irma Milagros, por sus conocimientos brindados, la paciencia y el apoyo constante durante la investigación realizada.

A la Universidad Privada Norbert Wiener, por ser parte de mi crecimiento profesional y a los diferentes maestros que me brindaron grandes conocimientos que actualmente desarrollo. Finalmente, a mi familia por la fortaleza que me brindan en cada paso que doy.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Santibañez Santana Laleschca Milagros identificada con DNI Nro. 70830971, domiciliado en Lima, Lima, Santiago de Surco egresada de la carrera profesional de CONTABILIDAD Y AUDITORIA he realizado la Tesis titulada “Implementación de procesos de la Gestión del almacén para mejorar el control de inventarios de la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, 2019” para optar el título profesional de Contador Público para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 8% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 31 de Julio de 2019



Santibañez Santana, Laleschca Milagros
DNI 70830971

Presentación

Señores miembros del jurado:

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo implementar procesos en la gestión del almacén para mejorar el control del inventario en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C., ubicada en el distrito de Santiago de Surco, Lima 2019, orientado al mejoramiento del control de los inventarios en el departamento de almacén y cocina de la mencionada organización, esto se refiere en general a los procesos, la gestión y el sistema de los inventarios para no sufrir una gestión en el almacén y poder tener un excelente control de los inventarios a su vez que se convierta en un beneficio económico para la empresa.

Cabe mencionar que Corporación La Chalupa S.A.C., es una empresa industrial por la preparación de su comida y la materia prima que son sus ingredientes, y también de servicios por el trabajo de los mozos, azafatas y cajeros hacia los clientes, cuya actividad principal es el de restaurante de comida criolla, pescados y mariscos y pollos a la leña, así como también el servicio de bares que ofrece a los comensales, es aquí donde viene la importancia de mantener un control de los inventarios, ya que se busca tener que mejorar estos controles y obtener información confiable, implicando así la coordinación con las áreas involucradas, como es compras, manufactura y el servicio de comidas finalmente al cliente.

En la presente investigación se analizaron las categorías en base al problema y solución. la categoría control de inventario, según el autor Zapata (2011) indica que es la técnica, que pretende mantener un equilibrio de las mercaderías de demanda que se requieren para la empresa y para con sus clientes, implicando la coordinación con las áreas involucradas, como es compras, producción y la entrega del servicio.

Esta técnica permite mantener un disponible o stock en almacén de los inventarios, controlar los niveles de sobre stock y no dejar de abastecer a nuestros clientes, dificultando ciertos inoportunos como faltantes a su vez mantener un equilibrio de demanda, es por ello que se debe manejar una adecuada coordinación con las áreas implicadas.

Finalmente, dichos problemas serán resuelto con la propuesta titulada como “implementación de procesos en la gestión del almacén para mejorar el control de los inventarios”, lo cual incluye procesos y funciones de las operaciones en el área de almacén, también la aplicación de un MOF (manual de organización y funciones) para el personal del que esté involucrado al control de los inventarios, un sistema de ERP de inventarios y la adquisición de un equipo tecnológico (equipo de cómputo) y un personal a cargo de manejar el sistema, para el adecuado cumplimiento de la rotación de los productos y la gestión del almacén, para su posterior supervisión y validación de la propuesta.

Br. Laleschca Milagros, Santibañez Santana

DNI: 70830970

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice	ix
Índice de Tablas	xiii
Índice de Figuras	xiv
Índice de cuadros	xvi
Resumen	xvii
Resumo	xviii
Introducción	xix
CAPITULO I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Problema de investigación	22
1.2 Formulación del problema	24
1.2.1 Problema general	24
1.2.2 Problemas específicos	24
1.3 Justificación	24
1.3.1 Justificación teórica	24
1.3.2 Justificación metodológica	25
1.3.3 Justificación practica	25
1.4 Limitaciones	26
1.5 Objetivos	26
1.5.1 Objetivo general	26
1.5.2 Objetivos específicos	27
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1 Sustento teórico	29

	Pág.
2.2 Antecedentes	32
2.3 Marco conceptual	37
2.4 Empresa	51
2.4.1 Descripción de la empresa	51
2.4.2 Marco legal de la empresa	53
2.4.3 Actividad económica de la empresa	53
2.4.4 Información tributaria de la empresa	54
2.4.5 Información económica y financiera de la empresa	55
2.4.6 Proyectos actuales	56
2.4.7 Perspectiva empresarial	57
CAPÍTULO III	
MÉTODO	
3.1 Sintagma, enfoque, tipo, nivel y método	59
3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas	61
3.3 Población, muestra y unidades informantes	61
3.4 Técnicas e instrumentos	63
3.5 Procedimiento	66
3.6 Análisis de datos	66
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS y DISCUSIÓN	
4.1 Descripción de resultados	69
4.1.1 Resultados del análisis cuantitativo	69
4.1.2 Resultados del análisis cualitativo	82
4.1.3 Resultados del análisis mixto	88
4.2 Propuesta	95
4.2.1 Fundamentos de la propuesta	95
4.2.2 Problemas	97
4.2.3 Elección de la alternativa de solución	98
4.2.4 Objetivos de la propuesta	99

	Pág.
4.2.5 Justificación de la propuesta	99
4.2.6 Desarrollo de la propuesta	100
4.3 Discusión	128
CAPITULO V	
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	
5.1 Conclusiones	131
5.2 Sugerencias	131
CAPÍTULO VI	
REFERENCIAS	
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de la investigación	138
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	139
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	147
Anexo 4: Instrumento cualitativo	149
Anexo 5: Base de datos	150
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas	151
Anexo 7: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativo	160
Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa	172
Anexo 9: Matriz de causa efecto para definir el problema	175
Anexo 10: Problema, objetivo, hipótesis	176
Anexo 11: Justificación	177
Anexo 12: Matriz de teorías	179
Anexo 13: Matriz de antecedentes	182
Anexo 14: Marco conceptual	188
Anexo 15: Construcción de la categoría problema	201
Anexo 16: Matriz del método	202
Anexo 17: Población, muestra y unidades informantes	206
Anexo 18: Técnicas e instrumentos	208
Anexo 19: Procedimiento	210

	Pág.
Anexo 20: Análisis de datos	210
Anexo 21: Matriz de Selección de Solución	212
Anexo 22: Carta de aceptación de artículo científico	213

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Estado de Situación Financiera	55
Tabla 2. Estado de resultados	56
Tabla 3. Matriz de Categorías apriorísticas	61
Tabla 4. Matriz de Sub Categorías de Control de inventarios	61
Tabla 5. Ficha técnica del instrumento encuestas y entrevistas	65
Tabla 6. Validez del instrumento cuantitativo	65
Tabla 7. Confiabilidad del instrumento	66
Tabla 8. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Gestión de inventarios	71
Tabla 9. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Sistema de inventario	75
Tabla 10. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Mermas y desmedros	76
Tabla 11. Pareto de la categoría Control de los inventarios	79

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema de un modelo de colaboración de inventarios	29
Figura 2. Esquema procedimental de la empresa	31
Figura 3. Desmedro	50
Figura 4. Merma y desmedro	50
Figura 5. Foto del Restaurante La Chalupa	53
Figura 6. Foto de los colaboradores	54
Figura 7. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Gestión de inventarios	73
Figura 8. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Sistema de inventarios	75
Figura 9. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Mermas y desmedros	78
Figura 10. Pareto de la categoría Control de inventarios	81
Figura 11. Red Cualitativa de Gestión de Inventarios	82
Figura 12. Red Cualitativa de Sistema de inventario	85
Figura 13. Red Cualitativa Mermas y desmedros	87
Figura 14. Triangulación la de subcategoría Gestión de inventarios	89
Figura 15. Triangulación la de subcategoría Sistema de inventarios	91
Figura 16. Triangulación la de subcategoría Mermas y desmedros	93
Figura 17. Proceso de actividades	103
Figura 18. Ficha de levantamiento de información	105
Figura 19. Ficha de levantamiento de información	105
Figura 20. Ficha de levantamiento de descripción del cargo	106
Figura 21. Indicadores del objetivo	107
Figura 22. Ciclo de demig	108
Figura 23. Ficha de cargo y desempeño del colaborador	110
Figura 24. Estructura organizacional - Organigrama	111
Figura 25. Estructura de compras e inventarios - Organigrama	112
Figura 26. Políticas y procesos	114
Figura 27. Actividades – Objetivo 2	114
Figura 28. Formato de receta estándar	117

	Pág.
Figura 29. Formato de recepción de mercadería	118
Figura 30. Que describe el manual de procesos	120
Figura 31. Objetivo del Manual de políticas y procesos – Objetivo 2	120
Figura 32. Actividades – Objetivos 3	121
Figura 33. Portada del MOF – Objetivo 1	140
Figura 34. Índice del MOF – Objetivo 1	141
Figura 35. Organigrama – Objetivo 1	143
Figura 36. Portada del Manual de políticas y procesos – Objetivo 2	144
Figura 37. Índice del Manual de políticas y procesos – Objetivo 2	145

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Plan de actividades – Objetivo 1	101
Cuadro 2. Presupuesto – Objetivo 1	101
Cuadro 3. Diagrama de Gantt - Objetivo 1	102
Cuadro 4. Acciones de contingencia – Objetivo 1	102
Cuadro 5. Productos – Objetivo 1	104
Cuadro 6. Indicadores de cumplimiento – Objetivo 1	113
Cuadro 7. Plan de actividades – Objetivo 2	115
Cuadro 8. Presupuesto – Objetivo 2	115
Cuadro 9. Cronograma de actividades – Objetivo 2	116
Cuadro 10. Acciones de contingencia – Objetivo 2	116
Cuadro 11. Plan de actividades – Objetivo 3	122
Cuadro 12. Presupuesto – Objetivo 3	123
Cuadro 13. Cronograma de actividades - Objetivo 3	123
Cuadro 14. Acciones de contingencia – Objetivo 3	124

Resumen

La presente investigación titulada “Implementación de procesos de la Gestión del almacén para mejorar el control de los inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.AC, Lima, 2019”. Tiene como objetivo implementar procesos para mejorar el control de los inventarios en la empresa Corporación la Chalupa S.A.C.

El estudio es una investigación holística de tipo proyectivo con enfoque mixto, la población estuvo conformada por un total de 60 colaboradores de la empresa aplicando el muestreo por conveniencia se obtuvo una muestra conformada por 40 colaboradores pertenecientes al área de cocina que manejan los inventarios; las técnicas utilizadas en la investigación fueron entrevista y encuesta y fueron aplicadas mediante un cuestionario que contiene 19 preguntas el cual fue validado por tres expertos y una ficha de entrevista que consta de 8 preguntas, de los cuales se realizó la triangulación para analizar los hallazgos obtenidos.

En busca de soluciones se propone la implementación de procesos en la gestión del almacén para mejorar el control de los inventarios, diseñando un MOF (manual de organización y funciones) que ayudara a determinar las funciones y responsabilidades de cada colaborador con respecto al área del almacén, también implementar un ERP de inventarios y adquirir un equipo tecnológico (computadora) y un colaborador capacitado para el manejo del sistema de inventarios, para controlar los ingresos y salidas de mercaderías del almacén.

Palabras claves: MOF, gestión del almacén, control de inventarios, ERP de inventarios, personal capacitado.

Resumo

Esta pesquisa intitulada "Implementação de processos de gestão de armazéns para melhorar o controle de estoques na Corporación La Chalupa S.AC, Lima, 2019". Seu objetivo é implementar processos para melhorar o controle de estoques na Corporación la Chalupa S.A.C.

O estudo é uma pesquisa holística de tipo projetivo com abordagem mista, a população foi composta por um total de 60 funcionários da empresa, aplicando a amostragem por conveniência, foi obtida uma amostra composta por 40 colaboradores pertencentes à área da cozinha que gerencia os inventarios, As técnicas utilizadas na pesquisa foram entrevista e survey e foram aplicadas por meio de um questionário contendo 19 questões validadas por três especialistas e um formulário de entrevista composto por 8 questões, sendo a triangulação realizada para analisar os achados obtidos.

Em busca de soluções, propomos a implementação de processos de gerenciamento de armazém para melhorar o controle de estoque, projetando um MOF (organização e manual de funções) que ajudará a determinar as funções e responsabilidades de cada colaborador em relação à área do armazém, também implementar um ERP de inventário e adquirir uma equipe de tecnologia (computador) e um colaborador treinado para o gerenciamento do sistema de estoque, para controlar os rendimentos e saídas de mercadorias do almoxarifado.

Palavras-chave: MOF, gestão de armazéns, controle de estoque, ERP de estoque, pessoal treinado.

Introducción

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener para optar el grado de Contador Público, presento el trabajo de investigación holística denominado: Implementación de procesos de la Gestión del almacén para mejorar el control de inventarios de la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, 2019.

La presente investigación tiene como objetivo primordial: Implementar diferentes procesos para la mejora en el control de los inventarios. Asimismo, la investigación está dividido en 6 capítulos:

Capítulo I: En este capítulo se define el problema de la investigación que incluye la identificación del problema, la formulación del problema, los objetivos y la justificación.

Capítulo II: En este capítulo se expone el marco teórico metodológico donde se detallan los fundamentos teóricos utilizados para la propuesta planteada, los antecedentes que se alinean a la propuesta y la estructura metodológica con la que se desarrolla el estudio. también se describe a la empresa, la cual está siendo objeto de estudio.

Capítulo III: En este capítulo se desarrolló la metodología de la investigación, conceptualizando el tipo de investigación que se realizó, el método, la población, muestra, las unidades informantes que fueron de ayuda para poder hacer un análisis cualitativo, las técnicas, los instrumentos y el análisis de los datos recopilados

Capítulo IV: El cuarto capítulo se desarrolló los resultados y la discusión corresponde al trabajo de campo que incluye el diagnóstico cuantitativo, cualitativo y la triangulación de datos que dan como resultado el diagnóstico final, se genera la propuesta y sus objetivos, se hace su desarrollo, se expone la propuesta de la investigación denominada “procesos en la gestión del almacén para mejorar el control de inventarios.

Capítulo V: En este capítulo se hace referencia a las conclusiones y sugerencias del trabajo de investigación.

Capítulo VI: En este capítulo se detallan las referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación considere su evaluación y merezca su aprobación para ser aplicado en el contexto de la empresa estudiada.

CAPITULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

En la actualidad en el plano internacional y global las empresas u organizaciones generalmente arrojan pérdidas o perjuicio en las existencias, mayormente por la falta del control de los inventarios ya que no gastan en implementar un sistema de control de la mercadería o no usan el más adecuado, el cual les permitirá elevar la rentabilidad y obtener mayores beneficios económicos de la empresa.

Generalmente en la gran mayoría de los restaurantes para reducir sus costos en cuanto al control de los inventarios, asignan y encargan responsabilidades a otras áreas como personal de cocina y otras área allegadas, es decir personal con poca experiencia en el control del almacén e inventarios, asimismo lo hacen de manera manual o simplemente de manera empírica, sin equipos adecuados computarizados que permitan el oportuno seguimiento de las mercaderías tanto de materias primas como de otros productos que están en el almacén.

La mercadería u existencias de un almacén en el mundo son los más significativos en las empresas, primordialmente en las que dan servicios de gastronomía, por lo que se necesita implementar de vital importancia en control de inventarios, ya que las empresas de este rubro incurren en enormes errores como, no hacer periódicamente sus inventarios, partir de una base de datos de productos incompleta o mal definida, no hacerlos antes o después del servicio, contar mal, no implicar al equipo en la tarea de hacer inventarios, etc.

En la mayoría de las partes del planeta se desperdician grandes numerosas cantidades de productos comestible y alimentos; algunos estudios realizados por la FAO, mencionan y especifican que en promedio un tercio de comida y alimentos para el consumo humano se malgasta o tiene una pérdida total y se desaprovechan; las sumas halladas llegan cerca de 1,300 millones de toneladas de comidas totalmente buenas para el consumo, de las cuales se computa un aproximado de entre el 40% y 50% de las raíces (zanahorias, apio, cebolla, etc.); frutas, hortalizas y semillas provenientes de plantas vivas. (FAO, 2014).

Asimismo, podemos destacar y predominar de que la actividad de los restaurantes aumentó en 3.50% durante todo el periodo del 2018, creció en 3.60% en diciembre por celebraciones de Pascuas y Año Nuevo en comparación con el año 2017. La INEI señaló que como consecuencia el sector acumulo 21% de crecimiento continuo y permanente, de acuerdo con los resultados de la encuesta periódica de restaurantes comprendido por exactamente 1,082 empresas u organizaciones en el 2018 la mayor demanda y concurrencia registrada en establecimientos con ventas de pollo a la brasa, comidas rápidas, restaurantes, cevicheras y heladerías (Juan, 2019).

Corporación La Chalupa SAC, es una empresa del rubro de servicios de alimentación, restaurantes y bares, que inicio actividades el 01 de agosto del 2012, cuya actividad económica principal es la venta de Pescados y Mariscos, Pollos y parrillas, la gran variedad de sus productos son: mariscos, bebidas, vegetales, arroz, etc. Cuenta con un sistema de facturador electrónico y manuales (mixto) para la emisión de sus comprobantes de ventas. La empresa tiene su oficina principal donde lleva su contabilidad de manera computarizada, y trabaja con un software contable SISCONT (2018-20119), su domicilio fiscal es, Av. Guardia Civil Sur Mz.I Lot.4 Urbanización Las Viñas de San Antonio, Santiago de Surco, Lima. La fecha de su inscripción en registros públicos se lleva a cabo el 10 de febrero del 2012, con su partida electrónica N°12820145.

Su mayor problema es que no tiene un control de los inventarios y ningún personal calificado para gestionarlos, no tiene ningún software ni algún personal que controle esa área. Los productos no cuentan con ningún código, ni están clasificados de acuerdo a su familia, también la rotación del producto no se controla a esto incluimos la falta de capacitación constantemente para los chefs y ayudantes de cocina, esto genera que no haya un centro de costos por producto y que los ingresos y salidas de los productos no generen un reporte contable confiable.

El no control de la rotación de los productos genera grandes pérdidas económicas ya sea por sus fechas de vencimientos, mermas, etc. Esto hace que la gerencia no pueda tomar decisiones, ya que no hay un reflejo fiel del estado real económica de la empresa, pero al no

tener marcados o clasificados el producto por familias, no permite que los chefs o cocineros sepan el stock que tienen o que se utilice para la preparación del producto o cada plato.

De acuerdo a las carencias que se han demostrado en el planteamiento del problema, de las cuales se pueden reconocer los puntos críticos que hay que mejorar teniendo que crear un sistema de control de existencias principalmente por la medición de los productos de materia prima, como los pescados y mariscos, ya que hasta el momento no se han tomado medidas para implementar un sistema de inventarios y que a lo largo de la actividad de la empresa, no pueden saber con exactitud el costo de los productos o platos que venden, y por ende con esta implementación poder tener un beneficio económico, teniendo que disminuir los costos de la mercadería. Así solo pudiendo comprar lo que realmente se necesita y a medida de las ventas que se realicen en la empresa. Y en vista de todas las deficiencias que tiene la empresa se realiza el siguiente trabajo de investigación.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar el control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa SAC, Lima 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo es el control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa SAC, Lima 2019?

¿Cuáles son los factores de mayor incidencia en el control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa SAC, Lima 2019?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

En cuanto a la teoría de inventario, nos permite aplicar de manera óptima un control de inventarios, implementar un sistema de procesamiento de la documentación para mantener un adecuado registro de los inventarios. Asimismo, la teoría de economía de la empresa, va dirigido a como dirigir los recursos en general de la empresa, de la forma más eficiente y eficaz posible, utilizando los métodos más útiles para cumplir los objetivos de la empresa y así maximizar los beneficios económicos. En cuanto, a la teoría de contabilidad y control, es en cuanto al aspecto contable en una estructura integrada y organizada que busca el equilibrio de funcionamiento de la empresa. La teoría de estrategias, hace que la aplicación de tácticas hace alcanzar los propósitos y anular los errores o conflictos de la empresa y su entorno. Pueden ser estrategias distintas formas que nos permite enfrentar y proponer mejores metas a alcanzar.

Las teorías mencionadas aportan en cuanto a los conceptos, la obtención de datos, ya que tienen fundamento teórico, ya que las teorías se basan en pensamientos lógicos y con objetivos formulados. Y en base a estos, podemos aplicarlo de manera estratégica al día a día de la empresa, así teniendo una base y fundamentos de las variaciones o decisiones que se toman en la empresa.

1.3.2 Justificación metodológica

El actual trabajo de investigación es holística de tipo proyectiva con un enfoque mixto, en base a un diagnóstico latente, por lo que es muy importante ya que nos permite alcanzar información tanto cualitativa como cuantitativa que nos facultará identificar la problemática actual y con mayor amplitud de la situación del área de almacén y a su vez obtener resultados en cuanto al control de los inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C. proponiendo así soluciones innovadoras que buscan resolver la problemática del control de los inventarios por intermedio del objetivo general y específicos que se procuran cumplir en la investigación.

1.3.3 Justificación practica

El origen del proyecto de investigación se basa en la no existencia de un control de inventarios de la empresa, ya que no cuentan con ningún tipo de equipo, sistema tecnológico o software que permita ayudar a medir o controlar las existencias, en la cual se ve afectado los productos perecibles y no perecibles.

La investigación se orienta al control de inventarios de la empresa Corporación la Chalupa S.A.C, surge de la necesidad de mejorar e implementar un sistema de control que ayude con las deficiencias de abastecimiento, pérdidas de los productos, deterioro de los productos por una mala temperatura o una mala manipulación, etc.

La finalidad es poder reducir la mala gestión en el control de inventarios, los productos vencidos, las pérdidas de los productos, buena rotación de los alimentos, por ende, evitar el desabastecimiento, evitar el exceso de inventarios y así maximizar los márgenes de beneficios para la empresa. Especificar que el actual proyecto de investigación, servirá como material de consulta para las posteriores investigaciones y futuros graduados en la carrera de contabilidad que realicen referidos al presente tema.

1.4 Limitaciones

- a. Tiempo para conseguir la información de la empresa ya que se puede dedicar tantas horas a la semana, o algunos días a la investigación.
- b. Solo se tiene acceso a la información en horarios de trabajo al centro de trabajo.
- c. Existen limitaciones ya que con los que se quiere discutir el problema dentro de la empresa están con sus tiempos a límite.
- d. Los archivos no cuentan con los instrumentos de control estructurado y bien elaborado.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Proponer estrategias para mejorar el control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa SAC, Lima 2019.

1.5.2 Objetivos específicos

Analizar la situación actual del control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa SAC, Lima 2019.

Diagnosticar los factores de mayor incidencia en el control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa SAC, Lima 2019.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico

Teoría de inventarios

La teoría de inventario, define que la mercadería es un activo disponible mantenido para la venta y pueden ser mercadería, insumos, producto elaborado o semielaborado. La mercadería es un activo y se conceptualiza como el volumen de las existencias disponibles en un almacén: insumos, producto elaborado y semielaborado. Cuando la demanda está por encima de lo disponible y los tiempos en donde no hay mucha provisión de mercadería no permiten cubrir el déficit, se considera “material agotado”; es decir, se tiene mercadería que normalmente se tiene en el almacén, pero no está disponible para satisfacer la demanda en el momento justo. Otra situación, sería un “inventario en exceso” o “sobre stock”. Por otra parte, cuando la demanda es mayor a la mercadería que hay en almacén, se considera que hay un déficit y por ende “material agotado (Zapata, 2014).

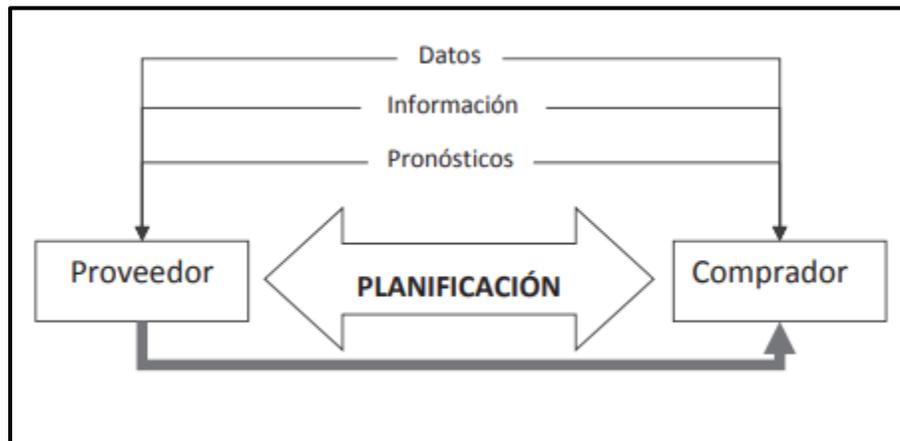


Figura 1. Esquema de un modelo de colaboración de inventarios

Fuente: Arango (2011)

La teoría de inventarios ayudará a tener un buen control de las mercaderías, el orden el almacén y de esa manera generar un beneficio económico para la empresa. De esa manera se podrá saber la cantidad de stock que tenemos y lo que nos falta y la buena rotación de la mercadería e insumos.

Teoría de economía de la empresa

La teoría de economía de la empresa, dice que la una empresa tiene dos enfoques, unidimensional que es la dimensión económica de la empresa y de la praxis económico empresarial, su entorno y sus procesos que impacten en los costos y su utilidad, es enfoque unidimensional que corresponde básicamente a la dimensión económica de la empresa, se interpreta que sus procesos, así como el entorno, básicamente desde sus dimensiones económicas. Asimismo, se juntan en esta base económica como elemento que impacta en las dimensiones del costo y de la rentabilidad, los otros elementos económicos que son el conjunto de realidad empresarial, como la sociología, la psicología, etc. En cuanto a la metodológica, una teoría como base de la realidad económica de la empresa, es la base la construcción económica de la empresa (García, 1994).

La empresa como institución, el entorno empresarial y su organización interna. Tener un orden económico. La teoría de economía de la empresa, nos ayudara al desarrollo económico y social de la institución, en diversas formas, en el bienestar y la capacidad de utilización de las potencias en nuestro país. Esta teoría nos ayudará a conocer a la empresa, en sus tres entornos básicos.

Teoría de contabilidad y control

La teoría de contabilidad y control nos ofrece información para que las empresas tomen decisiones respecto al presente y futuro económico y financiero. Esta teoría sirve para cubrir lo más importante y relevante en cuanto a la actividad contable y tributaria con una base sólida. La estructura de la empresa tiene que ser básica o simple, pero con un nivel muy comprensivo, para poder medir y registrar todo lo adoptado por los especialistas y aplicar. La presente teoría debe satisfacer las carencias de las empresas u organizaciones, para que haya una buena contabilidad y un eficiente control en el registro de las actividades diarias (Shyam, 2005).

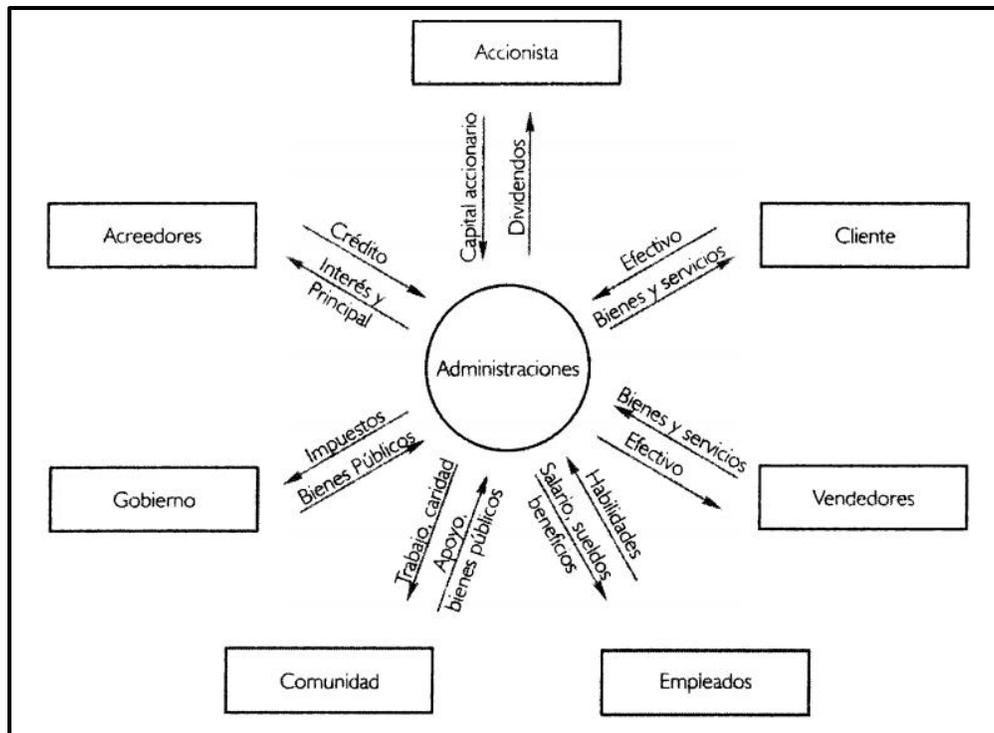


Figura 2. Esquema procedimental de la empresa

Fuente: Shyam (2005)

La teoría de contabilidad y control aportará en el orden que se necesita en diferentes áreas de la empresa, pero sobre todo en el área contable y principalmente en empresas de restaurantes, para obtener un beneficio económico.

Teoría general de la estrategia

La teoría general de la estrategia nos dice que las estrategias son la parte clave de una empresa ya que son tácticas que se aplican para lograr un objetivo de la empresa, ante cualquier posible problema, ayuda a minimizar los riesgos y aumentar las ganancias de la empresa en la toma de las decisiones. (Pérez y Massoni, 2009).

La teoría de estrategias nos ayudara a proponer métodos para aplicar de manera táctica para poder tomar decisiones en cuanto al control de los inventarios. Lograr los objetivos que tiene la empresa y disminuir los errores y poder maximizar la rentabilidad y la buena toma de decisiones.

2.2 Antecedentes

Internacionales

Según Gañan (2014) en su tesis nombrada *El control de inventarios y su incidencia financiera en la empresa Ferretería Soluciones de la ciudad de Ambato en el año 2012*. En donde se busca diseñar métodos para validar la entrada y salida en cuanto se refiere control de inventarios. Implementar procesos para una buena clasificación, almacenamientos y poder comercializar la mercadería en buen estado. Descriptiva, es una alternativa o propuesta para mejorar los mecanismos de control en los inventarios, surge a consecuencia de la incoherencia de los registros físicos con la de los registros contables, es por ello que se pretende poner filtros de seguridad en los inventarios, custodiarlos y monitorearlos es un deber de esta área, salvaguardar los activos de la empresa, cumpliendo con los objetivos de la misma.

Por consiguiente, la investigación se hizo sobre objetivos, en la que se ha llegado a la conclusión de que no existe un debido y procesos de control de inventarios, lo que ha complicado que la empresa pueda tomar decisiones en base a una situación real y económica de la empresa y que sean efectivas las estrategias tomadas por el directorio. Los colaboradores de la empresa o entidad consideran que en la mayoría de los casos no existe supervisión adecuada en la recepción de mercadería; demostrando de esta forma que hay un bajo nivel de control en el área de bodega.

Según Barzallo y Solorzano (2013) en su *Análisis en el manejo del inventario y su impacto en la rentabilidad mediante la implementación de la NIC 2 en la empresa Zecanorber S.A*, tuvo como objetivo examinar el mal manejo de los inventarios y su impacto en la rentabilidad con la aplicación de la NIC 2, en la empresa Zecanorber S.A, proyectar la implementación de la NIC 2 en los inventarios de la empresa ZECANORBER S.A. a través de diferentes funciones administrativas y financieras con el fin de mejorar el manejo y control de las mercaderías las mismas que ayudarán a incrementar las actividades económicas, descriptivo, Planificar la implementación de la NIC 2 en los inventarios de la empresa ZECANORBER S.A. a través de herramientas administrativas y financieras con el

fin de mejorar el manejo de las mercaderías las mismas que ayudarán a incrementar las actividades económicas.

Según Alvarado (2015) en la tesis titulada *Propuesta de mejora del sistema de inventario de la empresa ACRUXZA C.A. en la ciudad de Guayaquil*. Propone una estructura integrada de administración de inventario para la empresa “ACRUXZA”, que nos ayude a mejorar el sistema de inventario desde un punto de vista organizacional basada en mecanismos y pasos a seguir. Descriptiva, en la investigación se ha concluido que un sistema integrado que sirve para estabilizar y mejorar el manejo de inventario de la empresa porque en la actualidad la empresa mantiene un control basado en kardex manual, que disminuye la eficiencia en este rubro, de vital importancia en la empresa. Se analizó la situación de la empresa detectando problemas de sobre stock, o deficiencia del inventario causado por las rudimentarias técnicas usados. Se ha diseñado un sistema de inventario que permite el manejo oportuno de las Entradas y Salidas, Producto Terminado y Materias, evitando así el desabastecimiento.

Según Cano, Orue, Martínez, Moreno y López (2014), en su artículo titulado, *Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México*. se examina la importancia de la gestión logística para poner en practica la competitividad de la Pyme en México de forma general y las del departamento de manufactura textil en específico, las cuales fueron de selección del estado de Tlaxcala para desarrollar el instrumento de medida, ya que es un reto por su presente pérdida de competitividad; además, en la segunda parte se plantea el diseño de gestión logística para una excelente administración de cuatro áreas fundamentales para empresas de este giro, así como también la aplicación de herramientas que aumenten el desempeño logístico de cada suministro.

Y por último se menciona que los modelos son muy ambiciosos aplicado al contexto de una Pyme ya que fueron diseñados en un entorno de empresa estable. Por consiguiente, el modelo no hace una explicación del proceso de negocio, por lo que en la Pyme es difícil poder desarrollarla, pues la mayoría de veces la estructura es inestable y tampoco cuenta con conocimientos sólidos de la técnica.

Ayala (2013) en su indagación denominada *La calidad del control interno de inventarios y su impacto en los resultados financieros en el distribuidor materiales de construcción frevi, en el año 2011*, la tesis se justificó en buscar una solución para la empresa Materiales de Construcción FREVI”, se evidencio que carece de un método de control interno apropiado y esto produce desequilibrio en el factor económico, también como una mejora en la atención de los consumidores. Tuvo como finalidad diseñar una estructura de control para un periodo de existencias con la intención de beneficiar la condición de los efectos financieros como también establecer procedimientos para identificar la admisión y salida en los inventarios, adecuando lineamientos para la acumulación y distribución de la producción, describiendo los etapas con flujo gramas en el área de las existencias y realizando un preparación situacional de la entidad con la intención de recolectar información eficiente en los resultados financieros.

Y finalmente se infiere que el personal en su mayoría de los casos no cuenta con controles al supervisar el ingreso o salida de la mercadería e inventarios de los despachos o requerimientos, fomentando altos riesgos en la manipulación de los inventarios y después de investigar a los colaboradores, resultado que los socios no muestran el más mínimo por capacitar al personal para introducir procedimientos de seguridad con respecto a los inventarios.

Nacionales

Según Cruz (2018) en su tesis titulada *Mejora del control de inventarios en la empresa Mequim S.A., 2018*, La implementación de procesos contables, para mejorar el control de los inventarios en la empresa Mequim S.A., 2018, tuvo como objetivo implementar y mejorar un sistema de inventarios que optimice el control de las entradas y salidas del almacén. Analizar las dificultades actuales del almacén, identificar las debilidades para mejorar los procedimientos y el registro contable de la empresa. Descriptiva, Implementar procesos contables para el desarrollo eficaz del control de los inventarios, a través de un código de barras, en el área de almacén, asimismo diseñar una política de controles y funciones MOF, y conseguir que ya no haiga más perdida y caducidad de productos en el almacén. Se encontró en la empresa que no hay un manejo adecuado en el almacén, ya que no hay personal

capacitado, no había un conteo continuo de la mercadería en stock y los productos no tenía una buena rotación es por eso que había productos vencidos y en mal estado. Se realizó una validación de conocimiento de la realidad de la empresa, en base a expertos con ciertos criterios, donde dieron opinión de que si el estudio sea aplicado en la empresa.

Implementar procesos contables para el desarrollo eficaz del control de los inventarios, a través de un código de barras, en el área de almacén, asimismo diseñar una política de controles y funciones MOF, y conseguir que ya no haiga más perdida y caducidad de productos en el almacén. Se encontró en la empresa que no hay un manejo adecuado en el almacén, ya que no hay personal capacitado, no había un conteo continuo de la mercadería en stock y los productos no tenía una buena rotación es por eso que había productos vencidos y en mal estado.

Según Huaracha y Paucara (2017) en su exploracion *Análisis del Control de Inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial JEPROSAC E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa, 2016*, ejecutada en la Universidad Tecnológica del Perú, Perú, cuya finalidad es investigar el control de inventarios y su influencia en la rentabilidad de la empresa comercial JEPROSAC E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa, 2016. Toda la averiguación reclutada se sustenta en la base de la encuesta aplicada a cada uno de los integrantes, que forman parte del área de trabajo. Al culminar la investigación de la tesis mencionada se pudo llegar a la conclusión que en su mayoría el personal del área de logística ignora y desconoce los procedimientos apropiados del manejo de las existencias y productos dentro del almacén, no hay capacitaciones que ayuden a los conocimientos para aplicarlos a dichos trabajos, a pesar de ello la empresa no gasta en capacitar a su personal para mejorar la gestión logística.

Por otra parte, se ha detectado que la empresa JEPROSAC E.I.R.L no realiza sus trabajos en base a los lineamientos de la normativa NIC 2 Inventarios y es normal encontrar desbalance en el kardex, que manipulan la información que se visualiza en el sistema. El grado de los inconvenientes detectados disminuye la rentabilidad en la empresa.

Según Cuaresma (2018) en su investigación *Control de inventario para reducir la pérdida de las existencias perecibles de una empresa agrícola comercial, Lima 2018*, en la empresa existen diferentes problemas en cuanto a la estrategia de solución planteada para el manejo de la mercadería en cuanto los productos perecibles y su control y manejo. Ya que hasta la actualidad se han encontrado diferentes hallazgos en las pérdidas de los productos perecibles. Proponer soluciones tecnológicas para mejorar el control de inventarios y disminuir las pérdidas de los productos perecibles en la empresa. Ver cuál es la situación del almacén para identificar el control de los inventarios, diseñar un plan para mejorar el control de inventarios, Aplicativa, el 56.67% responde que casi siempre, manejan el manual de organización y funciones, el 23.33% siempre cuentan con el manual, pero, sin embargo, un 16.67% nunca cuentan con dichos manuales y solo el 3.33% menciona que a veces. El 66.67% dice que casi nunca, se utilizan métodos de valorización para los inventarios, un 33.33% responden que a veces, lo que significa que el control físico que se realiza en la empresa no está siendo complementado con sus sistemas contables.

Paima y Villalobos (2013) la exploración *presentada Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A.* de la ciudad de Trujillo, la tesis se ejecutó con el objetivo de considerar el control en el área de compras, una herramienta importante para la práctica de las actividades, dado que sin utilizar controles son vulnerables a fraudes o irregularidades en los inventarios. La finalidad de la investigación bajo un estudio minucioso de como establecer la influencia de los procedimientos de control de los inventarios en el giro de adquisición de compras en la rentabilidad de la empresa. También se diagnosticó que el sistema de control en el proceso de compras de los sectores de repuestos y vehículos para examinar específicamente las críticas de la entidad, también la metodología plantea de manera no experimental y explicativo con una muestra específica de dieciséis personas, se utilizaron instrumentos como fichas informativas y cuestionario de preguntas. La investigación finalizó con los procesos desarrollados para determinar el procedimiento de control en el grupo de la compañía comercial de vehículos Autonort Trujillo S.S, fueron los mismos que encontraron en el marco del registro de inventarios de la empresa, llegando a concluir las situaciones más peligrosas

de la economía en la investigación de esta tesis, para luego proponer ideas que mejorarán el control interno de inventarios y efectuar medidas de corrección en la empresa en general.

Rodríguez y Torres (2014). En la investigación de la presente tesis llamada *Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías de la empresa Famifarma S.A.C, 2014*; considera como objetivo definir la implantación de un sistema de control en los inventarios y prevenir errores. El manejo de investigación fue descriptivo, con diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por la empresa, su técnica e instrumento fue entrevista, guía de encuesta y cuestionario de preguntas. La empresa y el delegado del alto mando que es la gerencia debe prevenir las deficiencias encontradas en el área de inventarios para que corrija las observaciones encontradas para el manejo eficiente y la continua mejora de la empresa y sus intereses comunes.

Y por último, como recomendación fue la implementación del sistema de control interno comprendido por la definición y aplicación de políticas y procedimientos para que los inventarios y mercaderías estén orientados a mantener un control adecuado del inventario, permitiendo un beneficioso sistema en la medición de costos y la reducción de los mismos, de acuerdo a la Norma Internacional de Contabilidad NIC 2 – Inventarios, así como su reconocimiento de la pérdida de valor de los inventarios y la evaluación de índices de rotación de los inventarios vencidos, de baja o nula rotación.

2.3 Marco conceptual

Control de Inventarios

El control de inventarios trata el manejo de las existencias y mercaderías, que se encuentren en buen estado de conservación y todo tiene como objetivo disminuir las mermas y desmedros para brindar productos de excelente calidad y buen servicio a los clientes o consumidores y que las expectativas del cliente o consumidor. Los inventarios son una pieza clave y fundamental de la empresa u entidad, ya que estos están en disponibilidad de venta o estas como insumos para un proceso de producción; toda empresa tiene y deben tener una buena gestión de inventarios para medir su stock de inventarios en su almacén. Que todo tipo

de empresa u organización tiene inventarios de productos terminados y materias primas, los productos terminados sirven para complacer las necesidades de los consumidores y los inventarios de materia prima son para una etapa del proceso de producción. Toda empresa tiene su almacén con stock de la mercadería, todas desde las más pequeñas hasta las más grandes como los bancos de sangres (Guerrero, 2009).

La aplicación ayudará a organizar las existencias de la empresa en el sentido de las necesidades que se tengan y clasificar en productos terminados y materias primas. La manipulación de los inventarios es de manera clasificatoria y en donde se analiza las entradas y salidas de la mercadería de la empresa para poder saber sus costes y tomar decisiones para poder mejorar la rentabilidad de la empresa.

El control de inventario tiene una importante función en las empresas, porque depende del área del almacén la asignación eficiente de los costos de la mercadería, el suministro, el control de los inventarios, el almacenaje y distribución de los inventarios, mediante la gestión eficaz del stock de los productos (Fundación Iberoamericana de altos estudios, 2014).

Son las políticas de control, que monitorean los niveles de los inventarios, determinando el nivel que debe mantenerse en stock en el almacén, en el momento en que se debe reponer la mercadería y proyectando la demanda de las ventas en la empresa.

Los inventarios son el capital que se encuentran almacenados los cuales son mantenidos para la venta, productos en proceso de transformación, suministros, materia prima y los materiales que se esperan utilizar en el proceso de transformación del producto final, los cuales posteriormente se convertirán en ventas presentes y futuras para la empresa y así obtener un benéfico económico. Vizcarra (2010).

Los inventarios son existencias reales físicas de la empresa. Éstos forman la cantidad comercial de productos almacenados de una empresa. Dichos productos son para vender, lo cual tienen un carácter netamente comercial, o para el consumo de bienes y

servicios. Si una empresa es de servicios o industrial, siempre su sustento es la compra de suministros y materia prima para luego transformarlo en el producto final disponible para la venta, es decir el intercambio de bienes y también de servicios. Con el inventario la empresa lleva un control exclusivo de los inventarios, y por último éste tiene el balance final, ese balance es comparable con el de un año antes o años anteriores y sirve para sacar conclusiones y de ahí tomar determinadas decisiones por parte de la gerencia.

El control de inventarios y todo lo que tiene que ver con el sistema de inventario y la manipulación de las existencias tanto de materia prima como productos terminados, en donde se aplican estrategias y métodos con la finalidad de que la empresa se vuelva más rentable y haya un mayor análisis de las entradas y salidas de mercadería, es una combinación de decisiones con objetivos de una empresa u organización, donde el control es parte de un sistema de información (Hemeryth y Sánchez, 2013).

Se aplicará ya que ayuda a reconocer que se necesita un sistema informático donde se puedan cargar toda la información de las entradas y salidas de los inventarios del almacén para así tener un control y gestión de los inventarios con eficiencia.

El control de inventarios consiste en la rotación y registro a fin de que se pueda clasificar los tipos de productos o mercaderías que tenga la empresa. Y a consecuencia de esta poder verificar si hay pérdidas o utilidad de una manera más verificada y confiable. También hace referencia a que el control de inventarios determina la cantidad física de los diferentes tipos de existencias en el almacén, para así minimizar el costo de inventarios, y así no sobre producir los pedidos y hacer una excelente gestión de inventarios. La verificación de los inventarios en cuanto su rotación y salidas de acuerdo a la fecha de entrada del producto para que no haya ningún producto vencido y estén en buen estado de ambiente, y así minimizar los costos de producción (Ramones, 2014).

Ayudará a la rotación y registro adecuado de los inventarios en el almacén de la empresa, y así poder saber si hay pérdidas de productos o merma de estas. Determinar la existencia física de la mercadería y saber con exactitud si hay rentabilidad en la entidad. El

objetivo primordial del control de inventarios es precisar el nivel económico o valor de los inventarios en cuanto al producto en proceso materia prima y productos terminados. El control de inventarios permite disponer de cantidades idóneas de mercaderías para hacer frente a las debilidades de la empresa, minimizar al mínimo los errores de la producción y reducir los costos, y evitar pérdidas importantes en las ventas.

Los controles de inventarios en la producción tienen dos tipos de funciones; uno, permiten comprender y controlar los requisitos y condiciones de los bienes que forman parte del procedimiento, maquinarias, envases, materia prima, moldes y entre otros. Desde otra perspectiva, también ayudan como un elemento de estabilidad y firmeza de la capacidad productiva y la demanda de los clientes, por ende, conforman un factor considerable en la estrategia empresarial (Andino, 2007).

En la actual investigación es relevante considerar las funciones ya que, para asegurar el agrado del producto final al cliente y la producción, es necesario tener altos niveles de inventario que presenten alta calidad en sus producto y suministros a utilizar en la preparación de su producto final, para esto es necesario gestionar en la fábrica de calzados ya que los gerentes y altos mandos prefieren tener los niveles bajos en costos, porque eso liberaría inversión y capital para invertir en otras área de la empresa.

Que en base a la verídica información que debe de haber en cuanto a los inventarios, poder tomar decisiones que beneficien a la empresa económicamente y minimizar los errores que haya en el control de los inventarios, reductos costos y abastecernos de la mercadería solo necesaria para la producción (Misari, 2012).

Ayudará a tener una gestión de inventarios eficiente y verídica ya que nos ayudará a reducir las pérdidas de los productos en el almacén y designar un personal calificado en la manipulación de los mismos. Para así tener un aumento de beneficio económico y minimizar los errores. Reducir los costes operativos e incrementar los beneficios económicos para los socios de la empresa, pero para esto debe de haber un abastecimiento de los productos para así atender a los clientes con los mejores productos de calidad, y que incremente la demanda

y no tener un inventario escaso, ni un sobre inventario, eso no se busca si no tener un inventario justo a lo que necesita en la empresa.

El control de inventarios busca mantener disponible las mercaderías que requiera la empresa y para los consumidores, esto quiere decir que implica todas las áreas de compras, manufactura y distribución. Hay diferentes variedades de productos en el almacén de una empresa y por eso se debe tener bien clasificado y ordenado los productos (Zapata, 2014).

Mantener la disponibilidad de mercadería que la empresa requiere y para esto se necesita la coordinación de todas las áreas en común, y también tener las herramientas para que ayuden al control de los inventarios. Satisfacer al cliente es el objetivo de la empresa, si se disminuye los costos de producción también pueden competir en los precios del mercado y así ofrecer un buen servicio y de calidad y los precios justo de acorde con el bolsillo de los clientes.

Gestión de inventarios

Mantener una relación muy amistosa y en confianza con el cliente en primera instancia es un eje muy importante en la gestión de inventarios ya que podremos establecer una conexión en la que el cliente nos porfía de manera sincera su opinión con respecto a la satisfacción del servicio que se le brindo. La gestión de inventarios también se encarga del abastecimiento de los productos o existencias en que se tenga todo lo que se necesite para las ventas y que no haya una falta de productos ni tampoco se sobre produzca de más ya que se estaría perdiendo productos terminados (Zapata, 2014).

Mantener los platos y la disponibilidad ellos ya que lo que busca la gestión de inventario es mantener al cliente satisfecho a un nivel máximo y también tener la disponibilidad de los productos y materia prima para poder procesar sin menor dificultad los platos que se van a vender. Se aplicará en la tesis la definición ya que es un punto muy interesante e importante en el proceso de la gestión de inventarios. En la variedad de sus opiniones que tiene en cuanto a la buena distribución y clasificados de las existencias.

En tanto la gestión de inventarios es realmente más que importante para diferentes entidades u empresas en el rubro sobre todo de los restaurantes y bares, normalmente los administradores se interesan mucho por este en debate ya que para ellos es llevar un control de productos que se tienen que clasificar según su vital útil y fecha de caducidad por mercaderías. La mala gestión de los inventarios te puede llevar a la quiebra total de la empresa, ya que no se lleva un centro de costos de la mercadería comprada y tampoco lleva relación con la cantidad de ventas que se realizan, sobre todo para empresas que tienen poca rentabilidad o que aún están en pleno crecimiento económico puede ser muy perjudicial, porque la finalidad es reducir los costes de la mercadería comprada pero no en base de comprar mercadería mala si no se calidad pero lo justo y necesario que se necesite para la venta (Carro y Gonzales, 2013).

La empresa debe tener un inventario justo y necesario para la venta o para el proceso productivo de los platos, ya que al tener mucho inventario podría verse perjudicado ya que hay diferentes riegos que se corre , como la fecha de caducidad, daño en la mercadería; pero también tenemos que considerar que tampoco puede dejar de haber mercadería ya que no tendríamos con que reponer estos y reponerlos en el momento nos saldría machismo más caro ya que no se compraría al por mayor o mucha cantidad y los costos se elevarían, y es por eso si nos falta mercadería no podríamos producir y por ende se perderían ventas en la empresa, es por eso que se tiene que tener de inventariados de acuerdo a lo que venda o produzca, es por eso que se tiene que tener un buen majeo de la gestión de inventarios.

La gestión de existencias es muy relevante en cualquier tipo de empresa, ya que depende de esta si las ganancias de la empresa sube o bajan, ya que el precio las ventas se basan en los costos de las mercaderías o cuanto te cuesta producir el producto final a vender, sin tenemos un buen gestión de inventarios y compramos lo que realmente se necesita y a un costo bajo sin perder la calidad del producto esto nos llevaría a tener mayor ganancias en la empresa ya que tenemos la posibilidad de poder manejar los precios de venta y se hacen competitivos en el mercado nacional, pero si teos un mal manejo de esta no sabríamos cuanto en el coste por cada producto o perderíamos en reponer víveres o mercadería que no hay en el momento y tendríamos mayores gastos de inventarios (Molina, 2015).

La aplicación es el manejo de la gestión de los inventarios con la finalidad que la empresa sea más rentable y obtenga mayores beneficios económicos a partir de un buen manejo de la gestión de inventarios, pero para esto se deben aminorar los costos de los inventarios y poder comprar las existencias que la empresa va a necesitar para producir para que así se pueda competir los precios de los productos a vender con el objetivo de tener un cliente satisfecho y brindarles un excelente producto hecho con calidad y sobre que sea muy saludable.

La gestión de un inventario puede tener tres diferencias métodos para que sea medible y más factible de manejar. Los gastos de disposición de reemplazo de la mercadería, es decir que reemplazar o reponer los productos agotados tiene un costo ya que puede variar según la temporada de estos, puede subir un costo o bajar el costo de los productos, pero por otra parte mantener los productos en el almacén y que estén bien conservados, bajo una temperatura adecuada e idónea, divisiones por productos bajo una superficie llana y que sea de un buen material para las existencias no sufran ningún daño dentro del almacén, también tiene un costo.

Implica un costo por conservación de los inventarios, es decir mantenimiento de del espacio donde se ubican las existencias, para que estén bien clasificados, ordenados y en un buen ambiente. Y por último tenemos al costo de escisión o ruptura, es esencialmente cuando el cliente solicitada algo o algún producto que desea para satisfacer su necesidad y no haya en el almacén para procesar o atender su pedido, y esto implica que el cliente tome una determinación acerca del servicio al cliente que se le dio en el momento (Ramón, 2006).

Se tendrán definidas las acciones que tienen que realizar para llevar a cabo una gestión de inventarios con eficiencia y control, según lo comentado menciona tres métodos muy importantes que hay que tener en cuenta y aplicar en el día a día de la empresa, como los costos de reposición de las mercadería como vivieres y materia prima que hay que procesar, los costos de conlleva el almacenamiento de las existencias y por último los costos

de separación o ruptura que nace de la falta y escases de mercaderías en stock para atender las ventas de los clientes y la satisfacción de sus necesidad de alimentación.

En una empresa debe de haber un proceso productivo en donde se esquematice toda la producción que se realiza la transformación de los insumos y materias primas, bebidas en donde tiene como final llevar un platillo a la mesa del comensal. Las diferentes áreas de la está dividida y hacen diferentes funciones, pero todas las operaciones tienen como fin satisfacer al cliente y que el comensal se sienta más que satisfecho con lo consumiÓ.

La gestión de inventarios tiene que contar con diferentes etapas de producción antes de la producción, la recepción de las mercaderías, clasificación, almacenamiento, refrigeración; luego el área de cocina, elaboraciones y cocción de los alimentos y por último la entrega de los platillos en el salón de comedor (Ferrero, 2015).

En la aplicación hay que tener en cuentas cuales son los procesos de producción más relevantes e importantes de la empresa, sin despreocuparnos de los demás, pero por ejemplo el proceso de producción del almacenaje y su distribución de los inventarios es muy importante, tanto como las compras de las mercaderías ya que debemos verificar que sean productos de buena calidad.

La gestión de inventarios, se refiere a la organización y planificación del control de inventarios, para sostener una adecuada cantidad exacta de las existencias y productos, con el objetivo de que la empresa alcance sus objetivos competitivos de la forma más eficaz, importante para lograr el completo potencial de todo el proceso de la gestión de inventario. (Krajewski ,2008)

La gestión de inventario, permite tener la planificación, con un número mínimo de stock para hacer frente a la demanda teniendo un adecuado control de los inventarios, tanto en mantener los niveles de stock y los disponible para la venta, previene los faltante pronosticando debidamente, la gestión de inventarios se define como la administración adecuada del registro, compra y salida de inventario dentro de la empresa.

El grado del trabajo y control de inventarios, es primordial y ordinaria en la causa de ingresos de empresa u organización. Implica un vínculo directo con los cobros que tenga la empresa y pagos de la compañía. (Guajardo y Andrade, 2008).

Esta investigación describe detalladamente la importancia que tienen las existencias, por ser la fuente de dinero de la empresa. Los inventarios son un elemento muy importante en la estructura empresarial ya que son un bien que general un beneficio económico y están disponibles para la venta o producción de la empresa.

Calidad del inventario

Actualmente, las organizaciones buscan mantener el menor inventario posible que les permita realizar sus operaciones sin inconvenientes. Es por ello, la inexactitud en los registros de inventario es cada día más crítica, ya que puede causar agotamiento de los productos o inventarios por contar con cantidades que físicamente no existen y, en el caso contrario, excesos de inventario por comprar o producir cuando hay existencias suficientes para abastecer la demanda (Marín, 2014).

Cualesquiera de estos dos casos se pueden dar en la empresa en el caso del área del almacén, la falta de productos o mercadería en el almacén o el mal registro de lo que verdaderamente hay en almacén, y lo otro es un exceso de la mercadería y más que suficiente para abastecer las ventas de acuerdo a la demanda del restaurante, en cualquiera de estas dos opciones afecta significativamente a la empresa y en la calidad de sus inventarios.

Los tipos de producción JIT y Lean, mejora la productividad de la empresa, se han puesto en vigor por su alta eficiencia en el aprovechamiento de los recursos. Esta eficiencia se consigue descartando lo que se denomina “despilfarro de recursos”, es decir: la calidad debe ser perfecta e impecable, para evitar reprocesar o tirar el producto; los tiempos muertos, esto es sin producción, deben eliminarse; los stocks causan costos, porque deben reducirse en lo posible, sólo se debe tener lo imprescindible (Ramos, 2006).

Los procesos de JIT y *Lean* forman parte de un sistema eficiente de la mezcla de toda la producción, en los que se utiliza grandes variedades de productos como en los restaurantes, que para elaborar el producto final se utilizan en cantidades bajas o pequeñas de diferentes insumos o materias prima, con bajo costos y una elevadísima calidad del inventario, ya que es el pilar y la base de la calidad del producto final.

Sistema de inventario

Es de suma importancia mantener un orden en la organización respecto a los inventarios de la empresa, generalmente por un tema de tiempos las entidades no toman en cuenta este aspecto, lo cual dificulta las labores de control. Si queremos ser eficientes y no generar pérdidas a la empresa por faltantes o mermas debemos considerar el orden desde un inicio esto quiere decir que desde que ingresa la mercadería o existencia a la empresa, el personal debe mantener un orden, en todos los niveles, empezando por la clasificación de los víveres, así como en su proceso y almacenamiento. Los inventarios físicos de mercaderías tomados con cierta preciosidad, ayudan a corroborar las cifras que mantenemos en nuestros registros, cualquier diferencia que hubiese en el inventario físico debe ser revisada por una persona diferente al encargado de su custodia, con la finalidad que las mismas no signifiquen perdidas por sustracciones o mermas por manipuleo de dichos productos (Herrera, 2006).

Definitivamente el mantener un orden y efectuar la toma de inventarios físicos con cierta periodicidad ayudara a la de la empresa en la mejor conservación de las existencias, además dará las alertas respecto a cualquier perdida que pudiese existir.

Las políticas que tenga la organización respecto al control de las existencias son fundamentales para la conservación de la mercadería, en tal sentido debemos entender que las mismas deben darse por escrito en forma de manuales, lo cual ayudara a que ningún colaborador pueda interpretar alguna política en forma diferente a la que la dirección de la empresa pueda disponer al respecto. Estas políticas deberán incluir disposiciones respecto al control documentario tanto del ingreso de los productos como de las salidas de los mismos los cual debe estar debidamente documentada (Ramón, 2001).

La aplicación de las políticas que tenga una organización respecto al control de las existencias es de suma importancia, toda vez que las mismas se basen en principios básicos de control, y por tanto ayudaran de manera eficiente en todo el proceso de supervisión y control de los inventarios de la empresa.

Mediante la inspección permanente de los inventarios la empresa tendrá la facilidad de mantener al día los saldos de las existencias lo cual facilitara además del control necesario para poder tomar como guía la compra de mercadería y de este modo mantener la reposición de los stock mínimos, por cuanto el empresario podrá valerse de este mecanismo para realizar las compras locales sin exponerse a comprar en exceso o simplemente no comprar alguna mercadería que le pueda faltar (Gómez y Guzmán, 2016).

Un sistema de control permanente en las empresas de este rubro nos permitirá tener una posición más clara respecto al stock de las mercaderías, por cuanto por el rubro que se manejan, los víveres perecibles no pueden ser sujetos a su conservación por mucho tiempo, considerando que se corre el riesgo que los productos no sean frescos y la calidad de los platos a ofrecer no sean las más adecuadas.

Es evidente que las elecciones de los inventarios en el Rubro de gastronómico son los permanentes, esto debido a que de este modo el empresario tendrá una mejor posición diaria de los stocks que tengan, en víveres frescos, secos o cárnicos. Este control de inventarios permitirá cruzar información contable al momento de la elaboración de los estados financieros de la empresa, teniendo en consideración además que de acuerdo a los dispositivos legales al respecto el inventario de cierre deberá ser firmado por el responsable de almacén además del Gerente General, como validación de las cifras que se mantengan en dichos inventarios (Fuentes, 2015).

Mediante el uso de este proceso la empresa, podrá minimizar los tiempos y costos relacionados al control de inventarios permanentes, administrando de manera eficiente, todas las compras relacionadas a los víveres de la empresa.

Respecto al análisis costo beneficio que se cita en la aplicación de la elección del sistema de inventario debemos señalar que la misma recae a nuestro entender en el inventario permanente, teniendo en consideración que los mismos ayudan de manera eficiente a mantener una logística adecuada (Loja, 2015).

Es importante entender que los inventarios representan una base fundamental en la toma de decisiones de la organización es por esta razón que la elección del sistema de inventarios es de suma importancia y en el rubro gastronómico el Inventario permanente es a nuestro entender el más adecuado.

Merma y desmedro

La merma o desmedro de los inventarios son la pérdida parcial o total de las existencias, en algunas de ellos son los residuos o sobras de algún producto y en otras son la pérdida total o daño total de las existencias, parte de ello es responsabilidad de un mal control de los inventarios, generalmente hay dos tipos de mermas, una en la que está mal es conservado las existencias y la otra el por responsabilidad de quien mide el margen de las existencias se da un exceso de mercaderías y se pierden normalmente por la caducidad de fechas (Ynca y Gonzales, 2017).

Tomarán en cuenta los dos tipos de mermas considerando cual es el margen de gastos en ambas para poder evidenciar a la gerencia que el mal control del inventario genera mermas y desmedros de manera significativa y por ende daña la economía de la empresa.

Todas las empresas ya sean del rubro industrial, comercial o de servicios tienen en la mayoría sus almacenes con el stock de sus inventarios para reponer en el momento que se necesite y también se sabe que siempre hay un margen de mermas y desmedros que se debe considerar en el tema de los precios de ventas para que así no afecte al centro de costos, pero generalmente es una cantidad mínima del mismo giro o rubro del negocio (Barzola y Roque, 2011).

En general necesitan aplicar los métodos de mermas y desmedros ya que ambas son muy importantes ya que las inciden en el costo de la producción y se le debe de dar un reconocimiento diferente a las mermas y desmedros.

Las mermas y desmedros son pérdidas en valor dinerario de forma cualitativa y cuantitativa y que se pueden dar en el proceso de la producción y al momento en el que se almacena las mercaderías y tiene que ser sustentable la perdida de estas existencias ya que, si se quiere que tenga un efecto contable y tributario, es obligatorio que sea evidente la destrucción o las sobras de las mermas y desmedros (Ríos, 2015).

Se aplicará ya que debe tener una mejor gestión de control en las mermas y desmedros de la mercadería, cuidarla de que no se dañe y sobre todo tenerle en buen estado ya que es perjudicable para los clientes saludablemente y tanto como para la empresa saludablemente económicamente.

Las mermas y desmedros se pueden generar en los diferentes procesos de la empresa tales como: el proceso productivo, comercial o almacenamiento y están relacionados a la naturaleza del bien y a las características propias del ciclo de producción o comercialización (Henry Aguilar, 2009).

Para la Real academia española la palabra desmedro representa estropear, menoscabar, poner en inferior condición algo, disminuir algo, quitándole una parte, acortando, reducirlo, deteriorar o deslustrar algo, quitándole parte de la valoración o demostración que antes tenía (García Castillo & Santos Llontop, Hugo Daly, 2016).



Figura 3. Desmedro
Fuente: Elaboración propia.

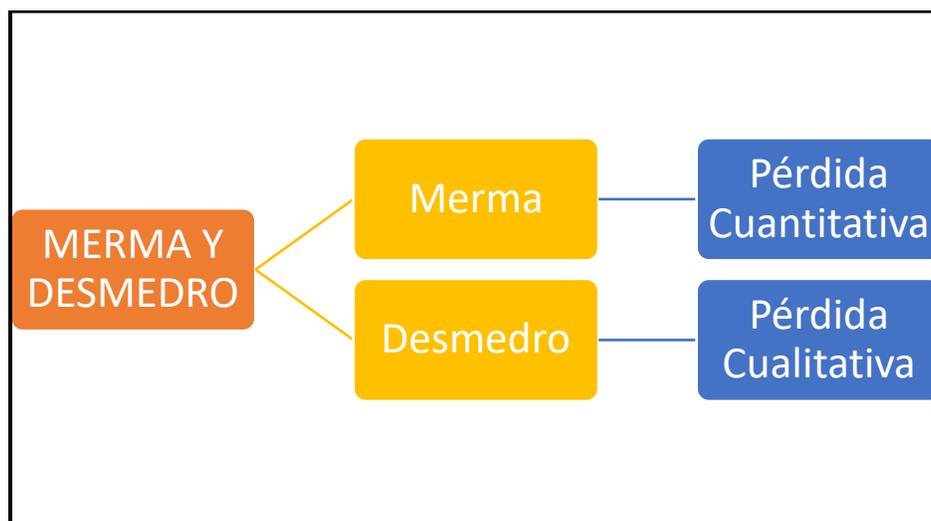


Figura 4. Merma y desmedro
Fuente: Elaboración propia

Los desmedros son una pérdida cualitativa, ya que influye en los tributos en gastos, en cuanto al impuesto a la Renta, rentas de tercera categoría, siempre y cuando se cumplan con los requisitos de la norma. Los desmedros son pérdida cualitativa, en propiedad, carácter y calidad, impidiendo de esta forma su uso, ya sea por obsoleto, tecnológico, cuestión de moda u otros.

2.4 Empresa

2.4.1 Descripción de la empresa

El 09 de marzo del 2000 en el distrito de San Borja se inauguró el primer local del Restaurante La Chalupa, se le llamo de esa así en representación de un bote que al norte del país de le dice “Chalupa”, un restaurante de pescados y mariscos, menú criollo, con el concepto de ofrecer los mejores servicios y platos de nuestra gran cocina peruana, excediendo las expectativas de nuestros comensales. Actualmente cuenta con 3 cadenas de restaurantes en el distrito de Santiago de Surco chalupa I, chalupa II y chalupa III con un área total de 200m² de tres pisos, dos de restaurante y el tercer piso de Reservaciones para eventos (graduaciones, fiestas, etc.), los establecimientos cuentan con estacionamiento propio, con agentes de seguridad, capacidad de 180 personas.

La Empresa está Debidamente Representado por el Sr.Rogelio Oyola Salazar, quien es su fundador, se cuenta con 18 años de experiencia en el Rubro de Restaurantes y Bares, Ceviches y Mariscos, Pollos y parrillas. Brindamos una amplia variedad de Platos Criollos, Marinos y Pollos y Parillas, recomendaciones del Chef a los clientes, Plato Bandera Combinado Triple o Trio Marino Chalupa.

Actualmente tiene un programa de Radio en Miraflores tv digital con el programa las recetas de Fidel y Rogelio; también ha sido participe de 7° Perú to the world expo 2018, con la Premiación a los Mejores Restaurantes del Perú, en donde se le premio al restaurante la chalupa, en la ciudad de New York.

Desde nuestros inicios hasta el día de hoy seguimos manteniendo el compromiso de brindar un producto de excelente calidad respetando la gastronomía peruana moderna, tratar a nuestros clientes con el profesionalismo y brindar un servicio muy profesional y lleno de calidez.

El restaurante la Chalupa agradece a todos los clientes por su preferencia y aceptación en estos 18 años, y sigue creciendo como empresa aportando a todos sus colaboradores en sus hogares y a la mejora de toda una sociedad.

Misión

Presentar a los clientes productos alimenticios de primera calidad, saludables y nutritivos; en un ambiente muy agradable con espacios amplios ya que contamos con un gran equipo humano muy competente, comprometido y dispuesto a dar un excelente servicio que llene sus expectativas de los clientes de todas las edades superando así todos los estándares de calidad y pudiendo satisfacer las necesidades de los clientes, generando así un desarrollo económico social al país y a la empresa.

Visión

Ser reconocidos como un restaurante de Pescados y mariscos; Pollos y parrillas, el mejor de Lima metropolitana y a todo nivel nacional e internacional, pero sobretodo en donde nuestros compromisos principales es crear experiencias muy agradables al paladar de nuestros clientes y consumidores. La empresa tiene como visión conseguir ser el restaurante mejor recomendado y que la mayoría de sus clientes se a través de recomendaciones de sus clientes fieles.

Valores

Calidad

Se evitan redundar los mismos errores en los procesos y darles mayor detalle a los procedimientos con productos de calidad y un excelente servicio.

Honestidad

Se procura ser transparente con los clientes y los trabajadores y cumplir con lo que se les ofrece a los clientes por días festivos, el compromiso, la pasión por servir y empatía con los comensales.

2.4.2 Marco legal de la empresa

La Denominación Social de la empresa es Corporación la chalupa S.A.C., la Partida electrónica de la empresa es N°12820145, fue constituida con la escritura pública n° 107 y con un numero de Kardex N° 11809.

Su monto de capital social es de S/92,150.00, es un capital dividido en cuatro socios, accionistas de la empresa Corporación La Chalupa S.A.C., quienes cumplen diferentes funciones muy importantes dentro de la empresa.

2.4.3 Actividad económica de la empresa

Su principal actividad económica es de Restaurantes y bares, con el código de actividad según SUNAT N° 55205, en donde específicamente su venta principal se basa en “platos de pescados y mariscos, pollos y parrillas”.



Figura 5. Foto del Restaurante La Chalupa
Fuente: La Chalupa



Figura 6. Foto de los colaboradores
Fuente: La Chalupa.

2.4.4 Información tributaria de la empresa

La razón social de la empresa es Corporación la chalupa S.A.C., el número de RUC 20548310131, con fecha de inscripción el 08 de junio del 2012 e inicio de actividades el 01 de agosto del 2012, ingreso como Régimen general y hoy actualmente está acogido al Régimen Tributario de la micro y pequeña empresa más conocido como (MYPE Tributario) y a nivel laboral esta acogida al régimen de la micro empresa en donde se cumple diferentes obligaciones a diferencia de otros regímenes laborales.

Luego paso al régimen de micro empresa porque de manera directa la empresa tenía muchos gastos de personal y era un sobrecargo económico muy grande para la empresa ya que está en pleno crecimiento económico.

2.4.5 Información económica y financiera de la empresa

Tabla 1

Estado de Situación Financiera

CORPORACION LA CHALUPA S.A.C			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 (EXPRESADO EN SOLES)			
ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y equivalente de efectivo	12,041	Sobregiros y Préstamos Bancarios	
Ctas. Por Cobrar Comerciales		Tributos por Pagar	7,646
Ctas. por Cobrar a Accion.y Personal		Impuesto a la Renta	
Cuentas por Cobrar Diversas		Remuneraciones por Pagar	
Cuentas por Cobrar Asociadas		Ctas. Por pagar Comerciales	345,358
Mercadería	350,421	Ctas. Por pagar Comerciales - asoci	
Productos Terminados		Factoring por pagar	
Productos en Proceso		Cuentas por Pagar Diversas	199,374
Materias Primas y Auxiliares		Cuentas por Pagar Asociadas	
Envases y Embalajes		Leasing por pagar	
Suministros Diversos		Obligacion con Inst. Financieras	679,365
Existencias por Recibir		TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,231,743
Serv. y otros contratos por anticipado			
Activos Diferidos	8,096	PASIVO NO CORRIENTE	
Otros Activos		Cuentas por Pagar Diversas	
	-----	Obligacion con Inst. Financieras	
		Factoring por pagar	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	370,558	Dividendos por pagar	
		Impuesto a la Renta Diferido	

		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-
		PATRIMONIO	
ACTIVO NO CORRIENTE		Capital Social	92,150
Serv. y otros contratos por anticipado		Reservas	
Activos Diferidos		Utilidades Acumuladas	100,029
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	1,195,875	Capital adicional positivo	
Intangibles		Resultado del ejercicio	55,137
Valoriz. Adic. Activos			-----
Depreciación	-87,373	TOTAL PATRIMONIO	247,316

TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,108,502	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,479,060
			=====
TOTAL ACTIVO	1,479,060		
	=====		

Fuente: La Chalupa.

Tabla 2

Estado de Resultados

CORPORACION LA CHALUPA S.A.C		
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO 2018		
	ACUMULADO	%
VENTAS NETAS	724,757	
(-)Descuentos, Rebajas y Bonificación		
(-)COSTO DE VENTAS	-480,493	
UTILIDAD BRUTA	244,264	
Gastos Administrativos	-141,800	
Gastos de Ventas	-38,768	
RESULTADOS DE OPERACION	63,696	
Ingresos Financieros	-	
Gastos Financieros	-2,433	
Diferencia de Cambio	-	
Dcto, Bonfic. Recibidas	-	
Ingresos Diversos	-	
UTILIDAD ANTES DE PART.EXCEPC.	61,263	
Ingresos / Gastos Excepcionales	-	
UTILIDAD ANTES DE PART.E IMPTOS.	61,263	
Impuesto a la Renta 29.5%	-6,126	
HASTA 15UIT 10%		
MAS DE 15 UIT 29.50%		
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	55,137	

Fuente: La Chalupa.

2.4.6 Proyectos actuales

Actualmente la empresa tiene como proyecto en un corto plazo, comprar un activo fijo en este caso un inmueble que tengas las características de un restaurante amplio y con una capacidad mínima de por lo menos 180 personas, ubicado en distritos como Surco, Chorrillos, San Borja o al sur de lima ya que son en donde tenemos mayor afluencia de clientes y donde el nombre del La Chalupa ya es más conocida, también se busca que sea en un lugar estratégico de una avenida comercial y que sea un inmueble con intersección de

calles para que así pueda tener para capacidad de estacionamiento para los clientes. Entre nuestros proyectos más largos se tiene como proyecto hacer en uno de los locales propios que tiene la empresa una sala de eventos exclusivos como quinceañeros, recepción de bodas, eventos corporativos. Por el momento están en busca de un nuevo inmueble que se pueda financiar con las entidades financiera que nos ofrezcan mejor tasa de interés para que así se pueda lograr el proyecto que se está trazando como una empresa en pleno apogeo de su crecimiento. La empresa tiene como proyecto permanente y constante seguir participando de concurso y eventos de gastronomía a nivel internacional, como ya se ha venido haciendo para que la marca de Restaurante La Chalupa, sea mucho más reconocida a nivel nacional e internacional.

2.4.7 Perspectiva empresarial

Para lograr los proyectos que se desean alcanzar, se debe tomar una toma de decisiones para elegir las alternativas que se tiene para cumplir y lograr el objetivo de la empresa. Dentro de nuestros planes esta primero fidelizar al cliente, que cada cliente que vaya al restaurante invite y recomiende a más allegados o familiares o amigos de él o ella, segundo incrementar nuestras ventas con la acción de la publicidad digital como las redes sociales, auspiciando a famosos, tercero incentivar a nuestros colaboradores de diferentes manera como asiéndolo merecedor de el mozo o azafata del mes, para que de esa manera transmita a así demás compañeros lo mejor de él y así poder volver viral el excelente trabajo de brindar el servicio a nuestros clientes con entusiasmo y carisma, cuarto implementar un conjunto de políticas y reglas para seguir en la empresa.

La empresa desea alcanzar sus proyectos planteados, pero para eso necesita objetos o pasos a seguir para lograrlo, aplicar estrategias en cuanto a las ventas, en el área de recursos humanos, sobretodo estrategias financieras que nos ayudan al apalancamiento o lograr acceder a un crédito grande y con una tasa activa menos a que ya se maneja actualmente con algunos bancos y sobre todo una estrategia de responsabilidad social y humanitaria que nos permita ayudar a nuestros colabores en primera instancia ante cualquier dificultad que se atuviera.

CAPÍTULO III
MÉTODO

3.1 Sintagma, enfoque, tipo, nivel y método

Sintagma Holístico

El presente estudio de investigación es de sintagma holístico, lo cual permite ver un panorama extenso del estudio. Se puede decir que holístico abarca la aplicación tanto cualitativo como cuantitativo ambos enfoques son muy importantes y han permitido realizar aportaciones en el avance del conocimiento. Entre estos dos enfoques solo tienen diferentes en el estudio del fenómeno, es decir ninguno es mejor que el otro (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).

Enfoque mixto

Se plantea en base a la metodología que recoge datos cuantitativos y datos cualitativos y la forma como un todo, con el objetivo de obtener mejores resultados durante la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).

Tipo proyectivo

El siguiente estudio es de tipo proyectiva porque procura plantear un modelo para el desarrollo del control del inventario para el beneficio de la empresa. (Hurtado,2000).

Este tipo de investigación desea identificar y detectar las formas en que se presenta un evento por medio del lenguaje y comunicación, que al leerlos se puede recordar el suceso.

El tipo de investigación proyectiva, consiste en hallar la solución de los problemas prácticos, de cómo deberían de ser los métodos para alcanzar las metas y que funcionen adecuadamente. Elaboración de un diseño o modelo, que ayude a solucionar los problemas de tipo práctico, ya sea de cualquier tipo de área en particular de la aplicación de la investigación, teniendo en cuenta primero las necesidades de la actualidad y las tendencias futuras. Es solucionar problemas, basándose en las necesidades actuales y futuras de la empresa investigada o cualquier tipo de área (Behar, 2008).

Ayudará a la investigación en cuanto al diagnóstico preciso que hay que tener bien definidas las necesidades de la empresa actuales, para poder alcanzar la meta de la investigación y plantear soluciones.

Nivel comprensivo

Este tipo de investigación desea identificar y detectar las formas en que se presenta un evento por medio del lenguaje, que al leerlos se puede recordar el evento. Se menciona también que es necesario pasar por este tipo de investigación para obtener información que se necesitará en las otras etapas o procesos de la investigación que será de suma importancia para la investigación. (Hurtado de Barrera, 2010)

Método inductivo-deductivo

El método de la siguiente investigación es inductivo y deductivo, se refiere a que se crea una hipótesis para esclarecer los problemas (Hurtado y Toro, 2005).

Deductivo

El método deductivo es una unificación de ideas sobre el concepto de la veracidad, es el desarrollo del método sistemático contribuir con la verdad, es la organización de hechos conocidos y extraer conclusiones, es un razonamiento deductivo, es decir se deduce mediante un criterio lógico, se proporcionan hipótesis y llegar a conclusiones validas (Dávila, 2006).

Inductivo

Es un método científico que llega de premisas u acciones o hechos generales a partir de premisas particulares, en donde hay pasos esenciales y muy importantes que se deben tomar en cuenta en este método científico como: la observación de las acciones o hechos para el debido registro, la clasificación y el estudio de los hechos; es decir parte de los hechos y así llega a conclusiones generales y así contrastar (Cañadas, 2002).

El método inductivo se basa esencialmente de analizar primero acciones o cosas particulares para luego comprarlas con acciones de una índole general para que así se puedas analizar a profundidad la base de datos de ambas y ver qué tan aplicable es para llegar a una opinión final que está debidamente comentada por un especialista en el tema.

3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 3

Matriz de Categorías apriorísticas

Categoría problema: Control de Inventarios	
Sub Categoría	Indicadores
Gestion de Inventarios	Asignacion de Responsabilidades Mercaderias Almacenamiento
Sistema de Inventarios	Software Conteo fisico Conciliacion de inventarios
Mermas y desmedros	Perdidas del Producto Registro
Categoría solución	
Procesos en la Gestion del Almacen	
Categoría emergente	
Calidad de inventario	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Matriz de Sub Categorías de Control de inventarios

Sub categorías
1. Gestión de inventario
2. Sistema de inventario
3. Mermas y desmedros

Fuente: Elaboración propia

3.3 Población, muestra y unidades informantes

Población

Se le conoce como población a la cantidad total de personas o seres en las cuales se da la investigación y comparten características similares y deben ser cuantificables. En la presente investigación se tiene 60 personas como población total, las cuales trabajan dentro de la empresa.

Es el conjunto de personas o individuos que tiene un objetivo o característica en común, sobre un determinado lugar, y se encuentran bajo el estudio de la investigación, todos deben tener las mismas características, se selecciona una muestra de la población total como análisis del estudio si no hay un abastecimiento de la población total (Hurtado, 2000).

La investigación es en base a individuos que son el foco de estudio de la investigación, es una colección muy bien definida de personas con objetivos en común dentro de un determinado espacio, es un punto muy conflictivo en la investigación, ya que se tiene que seleccionar de manera objetiva, pueden ser animales, personas, registros médicos, muestras de laboratorio, etc.

Muestra

Es el sub conjunto de la población o universo en donde se llevará a cabo los procedimientos, es una parte lógica de la investigación. Normalmente la población en de la investigación es muy grande y es por eso que se acoge una muestra o muestreo de la totalidad de la población de estudio y se realiza cuando la investigación no se abastece con la población total, por motivos distintos. Por lo general se aplica un fórmula de como seleccionar tu muestra en donde indica a cuantas personas se les debe de aplicar la entrevista o encuesta, temen que tener las características que se necesita y que sea aplicada en ella (Hurtado, 2010).

Ayudará a elegir de manera adecuada, en la presente investigación se tendrán en cuenta 40 personas como muestra que se tomarán en cuenta de manera eficiente a la muestra de acuerdo a las necesidades y lo que deseamos obtener de ellos de los informantes según la muestra, para que nos den información verídica y convincente de los que deseamos obtener.

Unidades informantes

Son personas que por su empirismo y relaciones pueden ayudar al investigador, como una fuente muy relevante, mostrando diferentes escenarios y brindarnos importante información. En algunas ocasiones se busca la confianza de los informantes lo que algunos autores llaman “rapport”, se busca que la persona se abra y exprese sus sentimientos al investigador.

Las unidades informantes son la clase de personas que nosotros tenemos como parte de nuestra estrategia de la investigación, ya que nos dan información muy a profundidad de lo deseamos para la investigación de acuerdo con su conocimiento empírico en la empresa. Ya se aporte que tiene mucho tiempo en la empresa, son socios o etc (Hernández; Mirabal; Otaivora y Uzcategui, 2014).

Las unidades informantes son pieza clave de la investigación que por medio de su experiencia y la mucha capacidad en la empresa, lo más importante es que nos brinden información de primero mano y con bastante criterio. Como unidades informantes más importantes se tomarán en cuenta a las siguientes personas más capacitadas para brindar información muy relevante de la empresa Corporación La Chalupa S.A.C.

Representante Legal: Rogelio Oyola Salazar

Socios y Gerente General: Marisabel Oyola García

Auditor: Víctor Álvarez Rojas

Contabilidad: Laleschca Milagros Santibañez Santana.

3.4 Técnicas e instrumentos

Técnicas

Consiste en observar muy atentamente el fenómeno, el caso, tomar decisiones y analizarlas para su posterior registro, la observación es un proceso fundamental de la investigación, en ella se apoya el investigador para tener mayores datos. La técnica es una herramienta principal de la investigación ella nos ayuda a basarnos en datos fundamentales de la empresa, y como obtener datos confiables de los colaboradores y de la población y poder registrarla (Hurtado, 2010).

Permitirá que se sepa con mayor relevancia como se hace la recolección de datos ya que hay diferencia que se puede aplicar a la investigación. Las técnicas que se utilizaran son: La recolección de datos, documentos, textos e imágenes.

Instrumentos

Las técnicas e instrumentos se aplican a toda la investigación, en enfoque es el dialogo en donde aceptan diferencia criterios y la comprensión de la realidad, la recolección de la información en el proceso de la investigación, en cualquier enfoque cualitativo como cuantitativo. La fase de la observación donde se observa el objetivo del estudio los registros de los datos según el propósito de la investigación, donde se tiene que revisar periódicamente la información y que se este registro responda los objetivos del estudio (Hurtado, 2010).

El objetivo claro de la investigación basada en las técnicas para obtener el dato bien claro el problema, luego definir la hipótesis y luego se elige el tipo de observación para ver cual se utiliza en el registro de la información, el cual este tiene que responder el objetivo. Se utilizará el instrumento del Cuestionario para la recolección de datos, ya que el cuestionario nos ayudará a saber más acerca de nuestra o nuestras variables.

Ficha técnica de instrumento

Instrumento 1:

Nombre del instrumento:	Encuestas
Autora:	Laleschca Milagros Santibañez Santana
Procedencia:	Universidad Privada Norbert Wiener
Año de elaboración:	2019
Lugar de adaptación:	Provincia de Lima distrito de Santiago de Surco
Objetivo del instrumento:	Control de inventarios.
Validez del instrumento:	Juicio de expertos

Instrumento 2:

Nombre del instrumento:	Entrevistas
Autora:	Laleschca Milagros Santibañez Santana
Procedencia:	Universidad Privada Norbert Wiener
Año de elaboración:	2019
Lugar de adaptación:	Provincia de Lima distrito de Santiago de Surco
Objetivo del instrumento:	Control de inventarios.

Tabla 5

Ficha técnica del instrumento encuestas y entrevistas

Datos	Encuesta	Entrevista
Nombres del instrumento	Implementación de procesos en la gestión del almacén para mejorar el control de inventario en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C.	Implementación de procesos en la gestión del almacén para mejorar el control de inventario en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C.
Objetivo	Identificar la problemática con la que el área del almacén de la empresa Corporación La Chalupa S.A.C. reside, en relación al control de los inventarios, para proponer una pronta solución frente a ello.	Conocer la opinión y posibles recomendaciones de personas apegadas al control de inventarios de la empresa Corporación La Chalupa S.A.C.
Procedencia o lugar	Área de cocina y almacén de la empresa Corporación La Chalupa S.A.C. ubicado en el distrito de Santiago de Surco, Lima	Empresa Corporación La Chalupa S.A.C. ubicado en el distrito de Santiago de Surco, Lima
Forma de aplicación	Colectiva	Individual
Duración	15 a 20 minutos	30 minutos
Medición	Escala Likert	Opiniones y recomendaciones
Descripción del instrumento	El instrumento cuenta con 19 preguntas agrupadas por dimensiones y que buscan realizar un diagnóstico sobre el control de los inventarios	El instrumento cuenta con 8 preguntas abiertas y que buscan realizar un diagnóstico sobre el control de los inventarios

Fuente: Elaboración propia

La validación se realizará a través de juicio de expertos, resultados consolidados en la siguiente tabla:

Tabla 6

Validez del instrumento cuantitativo

Nro.	Expertos	Criterio
------	----------	----------

1	Dra. Carhuancho Mendoza Irma Milagros	Aplicable
2	Capristan Miranda Julio Ricardo	Aplicable
3	Dr. Alarcon Anco Ronald Jesús	Aplicable
4	Mg. Carbajal Prado Miguel Angel	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,763	19

Piloto= 40 sujetos

Se realizó un piloto a una muestra de similares características que el de la investigación.

Luego se aplicó la prueba del Alfa de Cronbach.

3.5 Procedimiento

1. Solicitar autorización de la empresa para hacer la investigación de la Tesis.
2. Solicitar los EEFF de la empresa Corporación La Chalupa S.A.C.
3. Base de datos de la empresa.
4. Encuestar a la muestra seleccionada.
5. Trabajar con los resultados de las encuestas.

3.6 Análisis de datos

Cuantitativo

El diseño cuantitativo es un estudio de la realidad y se sostiene en base a las categorías numéricas e utiliza como base una información verídica y el análisis de estos interrelacionándolas entre sí y que muestra el comportamiento de estos (Aignerren, 2008).

Es cuando se asignan valores numéricos a las declaraciones con el fin de aplicarlos en métodos y relacionarlos entre las variables que se tienen, para así poder generar resultados a través de la técnica muestreo. Para el analizar los resultados y base de datos cuantitativos se empleará SPSS 24 a través de él se conseguirá las medidas de frecuencia y se analizará los resultados del cuestionario.

Cualitativo

Es la simultaneidad de todos los procesos que la vuelven realidad, es un multiciclo: etapa de formulación, diseño, procesos de recolección y análisis de la información (Sandoval, 2002).

Se puede decir que la metodología cualitativa es en base a la encuesta y al experimento, es decir por lo general son entrevistas abiertas, técnicas de observación, es interpretar la discusión de la población muestra. Para el análisis de los resultados cualitativos en base a las entrevistas se empleará el método ATLAS TI 8 a través de ello se analizará a detalle de cada pregunta y sus respectivas respuestas.

Mixto

Reemplazar la investigación cualitativa y cuantitativa, utilizar sus mayores fortalezas de los dos y hacer una combinación donde se minimice sus debilidades y amenazas (Hernández, Fernández, Baptista, 2015). Es la conminación de ambos enfoques cualitativo y cuantitativo, de ahí surge el enfoque mixto, ellos aplican lo que es la observación, establecen ideas después de la observación con sustento, se basan en análisis y por ultimo proponen más observación para que fundamentar las suposiciones.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS y DISCUSIÓN

4.1 Descripción de resultados

4.1.1 Resultados del análisis cuantitativo

Sub categoría gestión de inventarios

En la tabla 8 y figura 7, se observan los resultados cuantitativos correspondientes a la sub categoría gestión de inventarios, obtenidos de la encuesta realizada a 40 personas que conforman el 100% de los encuestados, con los siguientes resultados: En el ítem 1 se puede apreciar que el 42.5% (17) manifestó que casi siempre el personal encargado del almacén está debidamente capacitado para el manejo de la mercadería, un 22.5% (9) a veces, 5% (2) siempre, 12.5% (5) casi nunca y 17.5% (7) nunca. Se puede añadir a esto que en base a los resultados obtenidos en la pregunta planteada que el personal de la empresa que está a cargo del área no esta tan capacitado en la mayoría de su totalidad. Ya que en la realidad es personal profesional y cumple con su rol de trabajo encomendado de manera oportuna y eficiente.

En el ítem 2 el 52.5% (17) indico que a veces el personal encargado del almacén cuenta con la experiencia suficiente con el manejo de los productos, se puede añadir a estas respuestas que el personal si tiene en su mayoría la experiencia suficiente para poder aportar mejoras en el área y en la empresa, con ideas innovadoras, el 17% (7) casi siempre, 15% (6) siempre, 10% (4) casi nunca y 2.5% (6) nunca.

En el ítem 3 el 42.5% (17) indico que a veces el personal encargado del almacén se responsabiliza por el cuidado de los productos, se puede opinar que normalmente el personal encargado de la mercadería no cuida como debería de ser detalladamente la mercadería que ingresa no se vea dañada y que no se encuentre en mal estado, ya que por su gran parte de experiencia saben cómo guardarla y conservarla a la temperatura ideal para el correcto almacenamiento, el 17.5% (7) indico que casi siempre y siempre, el 15% (6) nunca y el 7.5% (3) casi nunca.

En el ítem 4 un 57.5% (23) manifestó que nunca la mercadería se encuentra codificada o rotuladas, el 22.5% (9) casi nunca, el 12.5% (5) casi siempre, el 5% (2) siempre y el 2.5% (1) a veces. En la mayoría del caso la mercadería no se encuentra rotulada o

codificada porque la rotación de esta es muy rápida y continua ya que casi inter diario se hacen las compras de la mercadería, es uno de los motivos por el cual la mercadería es fresca y de buena calidad.

En el ítem 5 indica que el 35% (14) mencionan que siempre las existencias se encuentran ubicadas en zonas accesibles dentro del almacén, el cuanto al almacén que posee la empresa está dividida, es decir tiene dos almacenes fijos, en uno se encuentran todo tipo de bebida, como gaseosas, aguas y cervezas, en el segundo almacén se congeladoras para el almacenamiento e pescados y mariscos, también abarrotes, descartables, etc., el 30% (12) dice que casi siempre, el 17.5% (7) menciona que a veces, el 12.5% (5) casi nunca y el 5% nunca.

En el ítem 6 se obtuvo que el 45% (18) menciona que siempre las existencias se encuentran en lugares visibles dentro del almacén, en cuanto a este resultado se puede opinar que en su gran mayoría hay visibilidad suficiente en los inventarios y se encuentran bien ubicados, el 27.5% (11) casi siempre, el 12.5% (5) a veces, el 10% (4) nunca y el 5% (2) casi nunca.

Según los encuestados en el ítem 7 se obtuvo que un 45% (18) indica que siempre se reciben las guías de remisión por el traslado de todas las existencias, se puede opinar que si bien es cierto muchas veces no se recibe la guía de remisión por el hecho de que el mismo dueño hace las respectivas compras y esto hace que el mismo se encargue de verificar que la mercadería que pide a los proveedores en el momento se revise y este de acuerdo a lo que solicito en el momento, hay también mercadería que llega al mismo establecimiento y ahí si se tiene que revisar la guía de remisión que traen, en la mayoría de los casos son con respecto a las bebidas, como gaseosas, aguas, cervezas que se hace el pedido al proveedor vía online, por otro lado el 22.5% (9) casi siempre, el 17.5% (7) a veces, el 10% (4) nunca y el 5% (2) casi nunca.

Según los encuestados en el ítem 8 un 42.5% (17) indica que siempre el área del almacén cuanta, con el espacio adecuado para realizar la ubicación de las existencias, por lo general

la empresa cuenta con dos almacenes en distintos lugares uno de ellos es para el almacenamiento y stock de todas las bebidas que la empresa tiene en donde se encuentran ubicadas en el lugar adecuado, por lo que el almacén está ubicado al lado del local comercial, y el otro está ubicado en el sótano de la cocina, donde se puede acceder bajando las escaleras de la misma cocina, así que también está accesible y visible la mercadería de abarrotes, descartables y congeladores para los productos de materia prima como pescados y mariscos, por otro lado se obtuvo un 20% (8) menciona que casi siempre y a veces las mercaderías cuentan con el espacio suficiente para la ubicación de las existencias, el 12.5% (5) nunca y el 5% (2) casi nunca.

Según la encuesta en el ítem 9 un 27.50% (11) menciona que siempre existen medidas preventivas para el almacenamiento de las existencias, las medidas preventivas que tiene el personal generalmente son por las capacitaciones que brinda la empresa para el manejo de la mercadería y el almacenamiento de las mismas, tanto también para el servicio al cliente, pero en general no hay un documento que redacte o describa las medidas preventivas que el personal que maneja el almacén tiene que cumplir por protocolo de la empresa, mientras que el 12.5% (5) indica que casi siempre, el 15% (6) a veces, el 22.50% (9) nunca y casi nunca.

Según la encuesta en el ítem 10 un 15% (6) menciona que siempre al momento de recibir las existencias se verifica que la orden de compra coincida con la guía de remisión y/o factura, a razón de las respuestas obtenidas se puede decir que por lo general unos de accionistas se encarga del abastecimiento de la mercaderías, por lo que los productos o mercaderías cuando llegan al restaurante no se fijan al momento que ingresan al almacén por lo que no verifican y ven que todo lo que ha solicitado a los proveedores en el momento se lo den completo y sin ningún faltante, y las guías que se revisan en el local comercial son generalmente de los proveedores de gaseosas y cervezas que abastecen el local, y del proveedor de avícola, por otro lado se obtuvo que el 20% (8) menciona que casi siempre, el 17.5% (7) a veces, el 27.5% (11) nunca y el 20% (8) casi nunca.

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, Lima, 2019

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.¿Considera que el personal encargado del almacén está debidamente capacitado para el manejo de la mercadería ?	3	7.50%	5	12.50%	9	22.50%	17	42.50%	6	15.00%
2.¿Considera que el personal encargado del almacén cuenta con la experiencia suficiente para el manejo de los productos?	1	2.50%	4	10.00%	21	52.50%	8	20.00%	6	15.00%
3.¿El personal encargado del almacén se responsabiliza por el cuidado de los productos?	6	15.00%	3	7.50%	17	42.50%	7	17.50%	7	17.50%
4.¿Las existencias se encuentran codificadas o rotuladas?	23	57.50%	9	22.50%	1	2.50%	5	12.50%	2	5.00%
5.¿Las existencias se encuentran ubicadas en zonas accesibles?	2	5.00%	5	12.50%	7	17.50%	12	30.00%	14	35.00%
6.¿Las existencias se encuentran ubicadas en un lugar visible dentro del almacén?	4	10.00%	2	5.00%	5	12.50%	11	27.50%	18	45.00%
7.¿Se reciben guías de remisión por el traslado de todas las existencias?	4	10.00%	2	5.00%	7	17.50%	9	22.50%	18	45.00%
8.¿El área de almacén cuenta con espacio adecuado para realizar la ubicación de los productos?	5	12.50%	2	5.00%	8	20.00%	8	20.00%	17	42.50%
9.¿Existen medidas preventivas para el almacenamiento de las existencias?	3	7.50%	1	2.50%	6	15.00%	13	32.50%	17	42.50%
10. ¿Al momento de recibir las existencias se verifica que la orden de compra coincida con la guía de remisión y/o factura?	5	12.50%	3	7.50%	7	17.50%	12	30.00%	13	32.50%

Fuente: Elaboración propia.

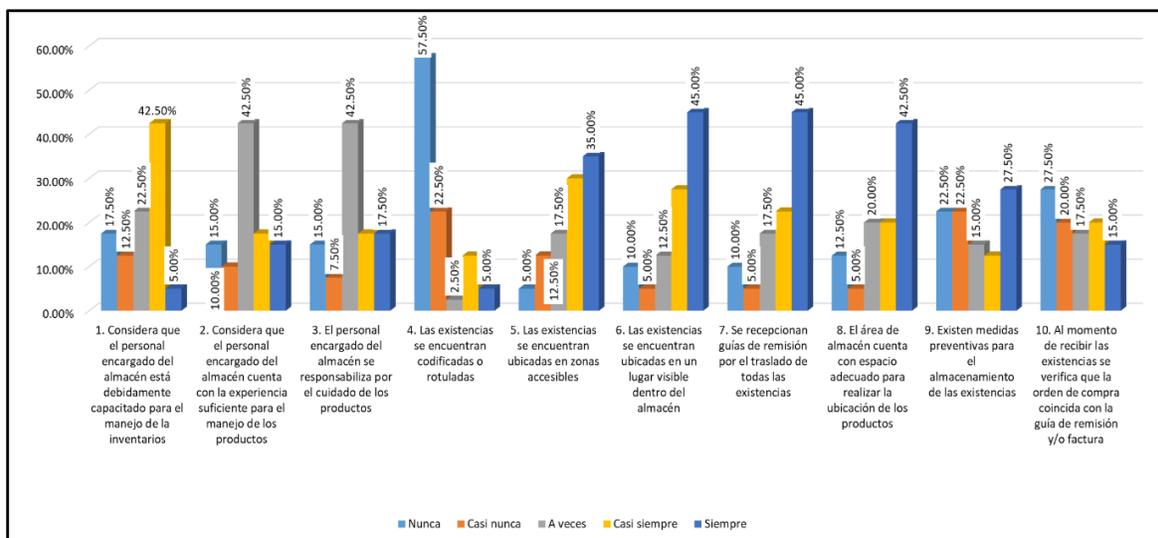


Figura 7. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, Lima, 2019

Fuente: Elaboración propia.

Sub categoría sistema de inventario

Según la tabla 9 y figura 8, correspondiente a la subcategoría Sistema de inventario, que está compuesta por preguntas sobre sus tres indicadores software, conteo físico y conciliación de los inventarios, fue aplicado a 40 trabajadores de la empresa que tienen afinidad con el inventario, almacenamiento y cuidado de los mismos de la empresa.

En el ítem 11 según los encuestados respondieron que el 50% (20) casi nunca existe un software para el control de ingreso y salida de las existencias, por lo que se puede comentar que actualmente existe si un sistema de facturación electrónica que incorpora un control de inventario, pero aún no lo manejamos por falta de equipo de cómputo, todo lo necesario para ponerlo en aplicación o practica y un personal adecuado que lo manejo y se encargue solo de esa función, por el contrario el 30% (12) indica que nunca hay ni a habido un sistema o software que controle las entradas y salidas del almacén, en tal sentido opinan de esa manera ya que ellos nunca han visto un sistema implementación y montado en físico, el 15% (6) opina que a veces y 2.5% (1) opina que casi siempre y siempre.

En el ítem 12 según los encuestados el 50% (20) mencionan que a veces se realiza el conteo físico de los inventarios, por lo cual se opina que en la empresa los inventarios,

mercaderías rotan muy seguido o muy continuamente, por lo que si se realiza un conteo físico es generalmente para hacer pedidos o reponer mercadería, como por ejemplo en las bebidas y otros insumos, pero por consiguiente se puede decir que si se debería de realizar el conteo físico sobre para productos perecibles que no roten tan rápido como los abarrotes, por otro lado se obtuvo que 27.5% (11) indica que casi siempre se hace el conteo físico de la mercadería, el 17.5% (7) indicó que siempre y el 2.5% (1) menciono que casi nunca y nunca se hace el conteo físico de la mercadería.

Según los encuestados en el ítem 13 un 37.5% (15) indico que nunca y casi nunca existe y/o se hace uso de un manual de organización, funciones y procedimientos en el área de almacén, por lo que se puede opinar que efectivamente hace falta implementar un MOF (manual de organización y funciones) en el área del almacén de la empresa, para que cada personal sepa su función y la organización del área en cuestión, el cual ayudara a determinar la función y responsabilidad de cada colaborador dentro del área y así tener una mejor organización y minimizar los errores y poder brindar una mejor calidad de producto final al consumidor para que quede totalmente satisfecho, por el contario se obtuvo un 20% (8) indico que a veces y el 2.5% (1) indico que siempre y casi siempre.

Según los encuestados en el ítem 14 indican que el 45% (18) siempre se realiza ajustes contables en los inventarios de acuerdo a los inventarios físicos, por el cual se puede opinar que los ajustes mayormente se dan para la Declaración anual de cada periodo, para poder declarar la realidad económica de la empresa lo más exacta posible, el 25% (10) indican que casi siempre, el 17.5% (7) menciono que a veces se hacen los ajuste contables de los inventarios, el 7.5% (3) dijo que nunca y el 5% (2) dijo que casi nunca. Contablemente si se realizan ajustes para poder brindar una realidad de la empresa en cuanto a sus inventarios en físicos a fin de año de la empresa.

Tabla 9

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Sistema de inventario en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, Lima, 2019

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11.¿Existe un software para el control de ingreso y salida de las existencias?	12	30.00%	20	50.00%	6	15.00%	1	2.50%	1	2.50%
12.¿Cada cuánto tiempo se realiza el conteo físico de los inventarios?	1	2.50%	1	2.50%	20	50.00%	11	27.50%	7	17.50%
13.¿Existe y/o se hace uso de un manual de organización, funciones y procedimientos en el área de almacén?	15	37.50%	15	37.50%	8	20.00%	1	2.50%	1	2.50%
14.¿Se realizan ajustes contables en los inventarios de acuerdo a los inventarios físicos ?	3	7.50%	2	5.00%	7	17.50%	10	25.00%	18	45.00%

Fuente: Elaboracion propia.

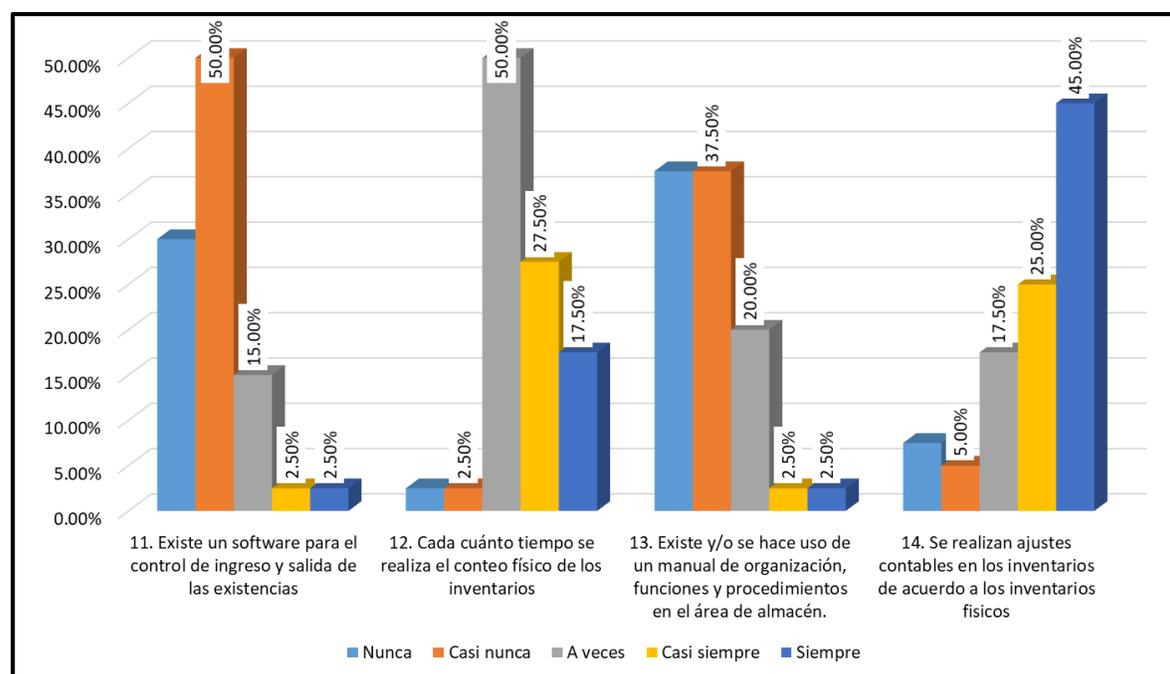


Figura 8. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Sistema de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, Lima, 2019

Fuente: Elaboración propia.

Sub categoría mermas y desmedros

Según la tabla 10 y figura 9, correspondiente a la subcategoría de Mermas y desmedros, que está compuesta por sus dos indicadores pérdidas del producto y registro, se aplicaron preguntas a 40 trabajadores de la empresa que tienen afinidad con el inventario, almacenamiento y cuidado de los mismos de la empresa.

Según el ítem 15 el 27.5% (11) mencionaron que siempre las existencias se almacenan de acuerdo a los estándares autorizados para evitar las mermas, con mención a esta pregunta puedo acotar que casi la mayoría de los productos que ingresan al almacén son poco adecuados su almacenados acorde para que la mercadería no se dañe ni este en mal estado, el 7.50% (3) menciona que casi siempre, el 12.5% (5) a veces, el 30% (12) nunca y el 22.50% (9) casi nunca.

Según el ítem 16 los encuestados respondieron que el 25% (10) casi siempre por lo general la empresa no tiene desmedros en los inventarios, por lo que puedo acotar que la empresa por lo general tiene poco desmedro en sus productos ya que se intenta no dañar y tener buena rotación de la mercadería, se obtuvo que el 17.50% (7) menciona que siempre no hay desmedro en la mercadería, el 25% (10) menciona que a veces, el 17.5% (7) que casi nunca y el 15% (6) que nunca.

Según el ítem 17 los encuestados respondieron que el 25% (10) a veces las existencias se encuentran debidamente aseguradas, lo que se puede acotar es que la empresa no cuenta por una cobertura total, solo para ciertos criterios y límites de cobertura, para cualquier área de la empresa, lo cual incluye el almacén por algún caso o accidente fortuito, el 30% (12) menciona que casi siempre, el 7.50% (3) que siempre, el 25% (10) menciona que casi nunca y el 12.50% (5) dice que nunca.

Según el ítem 18 según los encuestados el 30% (12) menciona que casi siempre el encargado del almacén se responsabiliza por las pérdidas de los inventarios, lo que normalmente puede ser cierto ya que si hay alguna pérdida o daño de la mercadería se le

descuenta a al personal encargado de ello, el 27.5% (11) menciona que siempre, el 25% (10) obtuvo que a veces, el 10% (4) que casi nunca y el 7.5% (3) nunca.

Según el ítem 19 los encuestados mencionan que el 40% (16) siempre las compras son debidamente registradas al momento de su adquisición, lo cual es real ya que cada factura cada día que ingresa se registra a su vez para tener el control y evitar que no haya un adecuado registro de las compras y así poder ayudarnos con el crédito fiscal en los impuestos, el 22.5% (9) menciona casi siempre, el 17.5% (7) a veces, el 12.5% (5) menciona que casi nunca y el 7.5% (3) que nunca.

Tabla 10

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Mermas y desmedros en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, Lima, 2019

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15.¿Las existencias se almacenan de acuerdo a los estándares autorizados para evitar las mermas?	4	10.00%	2	5.00%	5	12.50%	10	25.00%	19	47.50%
16.¿Por lo general la empresa no tiene desmedros en los inventarios?	2	5.00%	3	7.50%	10	25.00%	13	32.50%	12	30.00%
17.¿Las existencias se encuentran debidamente aseguradas?	1	2.50%	1	2.50%	18	45.00%	14	35.00%	6	15.00%
18.¿El encargado del almacén se responsabiliza por las pérdidas de los inventarios?	3	7.50%	4	10.00%	10	25.00%	12	30.00%	11	27.50%
19.¿Las compras son debidamente registradas al momento de su adquisición?	3	7.50%	5	12.50%	7	17.50%	9	22.50%	16	40.00%

Fuente: Elaboración propia

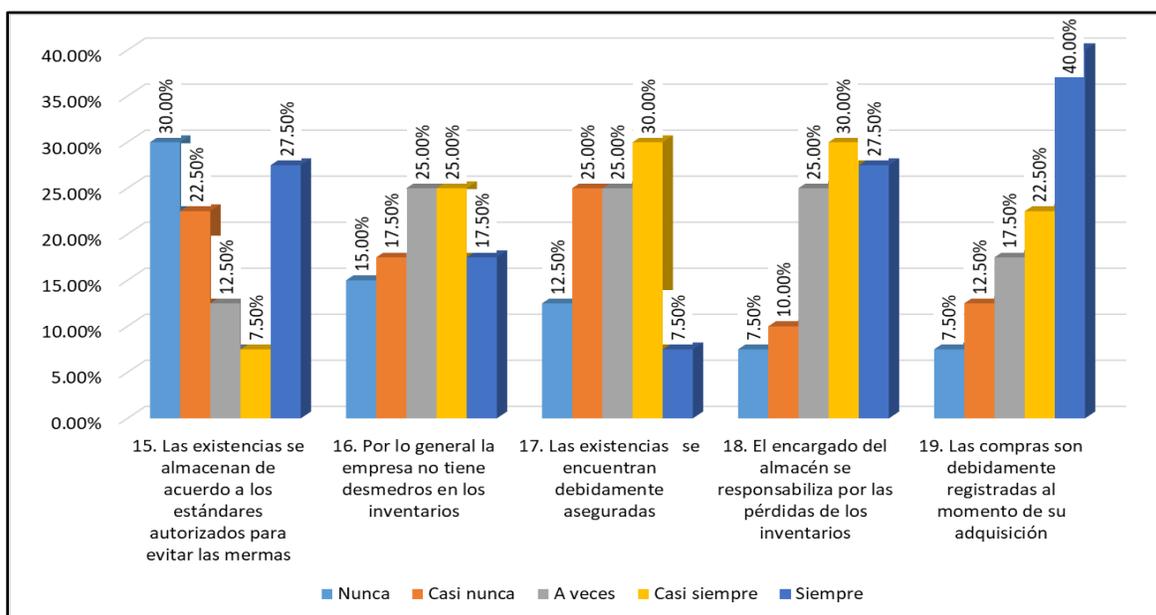


Figura 9. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Mermas y desmedros en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, Lima, 2019.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis del diagrama de Pareto

En la tabla 11 y figura 10 se muestran los resultados del diagrama de Pareto bajo la regla del 20% donde se identifica la predominancia de algunos ítems con los siguientes resultados; ítem 11: Existe un software para el control de ingreso y salida de las existencias es escasa o nula, ya que si bien es cierto no hay sistema computarizado que ahora maneje el área, hay un sistema tangible que se puede implementar con la ayuda de un equipo computarizado y una persona encargada de manejar netamente ese equipo. En el ítem 13 existe y/o se hace uso de un manual de organización, funciones y procedimientos en el área de almacén. Se puede decir en consecuencia a los resultados de las preguntas críticas que el área del almacén y el control de los inventarios carece de un sistema que sea implementado para llevar ahí el registro de los ingresos y salidas del almacén como un control de inventarios y un manual de organización y funciones para que los colaboradores sepan su rol de funciones y cumplan con lo establecido por reglamento.

En el ítem 9 existen medidas preventivas para el almacenamiento de las existencias. Se puede decir que hace falta un manual de procesos para el almacenamiento correcto de los inventarios en el restaurante.

Tabla 11

Pareto de la categoría Control de los inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, 2019

Items	Puntaje	%	Acumulativo	20.00%
11.¿Existe un software para el control de ingreso y salida de las existencias?	38	10.00%	10.33%	20.00%
13.¿Existe y/o se hace uso de un manual de organización, funciones y procedimientos en el área de almacén?	38	10.00%	20.65%	20.00%
4.¿Las existencias se encuentran codificadas o rotuladas?	33	9.00%	29.62%	20.00%
2.¿Considera que el personal encargado del almacén cuenta con la experiencia suficiente para el manejo de los productos?	26	7.00%	36.68%	20.00%
3.¿El personal encargado del almacén se responsabiliza por el cuidado de los productos?	26	7.00%	43.75%	20.00%
12.¿Cada cuánto tiempo se realiza el conteo físico de los inventarios?	22	6.00%	49.73%	20.00%
17.¿Las existencias se encuentran debidamente aseguradas?	20	5.00%	55.16%	20.00%
1.¿Considera que el personal encargado del almacén está debidamente capacitado para el manejo de la mercadería ?	17	5.00%	59.78%	20.00%
18.¿El encargado del almacén se responsabiliza por las pérdidas de los inventarios?	17	5.00%	64.40%	20.00%
8.¿El área de almacén cuenta con espacio adecuado para realizar la ubicación de los productos?	15	4.00%	68.48%	20.00%
10. ¿Al momento de recibir las existencias se verifica que la orden de compra coincida con la guía de remisión y/o factura?	15	4.00%	72.55%	20.00%
16.¿Por lo general la empresa no tiene desmedros en los inventarios?	15	4.00%	76.63%	20.00%
19.¿Las compras son debidamente registradas al momento de su adquisición?	15	4.00%	80.71%	20.00%
5.¿Las existencias se encuentran ubicadas en zonas accesibles?	14	4.00%	84.51%	20.00%
7.¿Se receptionan guías de remisión por el traslado de todas las existencias?	13	4.00%	88.04%	20.00%
14.¿Se realizan ajustes contables en los inventarios de acuerdo a los inventarios físicos ?	12	3.00%	91.30%	20.00%
6.¿Las existencias se encuentran ubicadas en un lugar visible dentro del almacén?	11	3.00%	94.29%	20.00%
15.¿Las existencias se almacenan de acuerdo a los estándares autorizados para evitar las mermas?	11	3.00%	97.28%	20.00%
9.¿Existen medidas preventivas para el almacenamiento de las existencias?	10	3.00%	100.00%	20.00%

Fuente: Elaboracion propia.

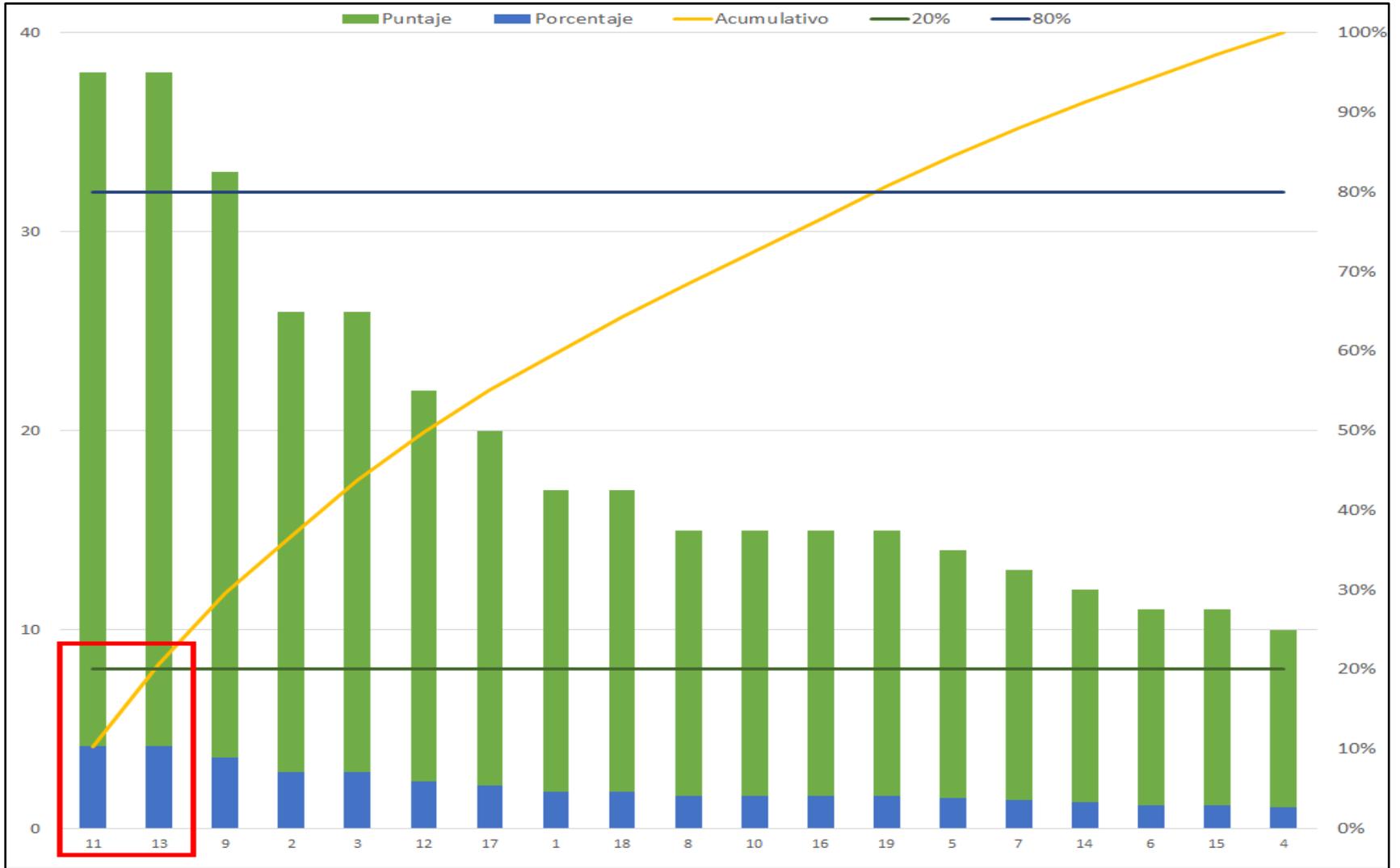


Figura 10. Pareto de la categoría Control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, Lima, 2019
 Fuente: Elaboración propia.

4.1.2 Resultados del análisis cualitativo

Sub categoría gestión de inventarios

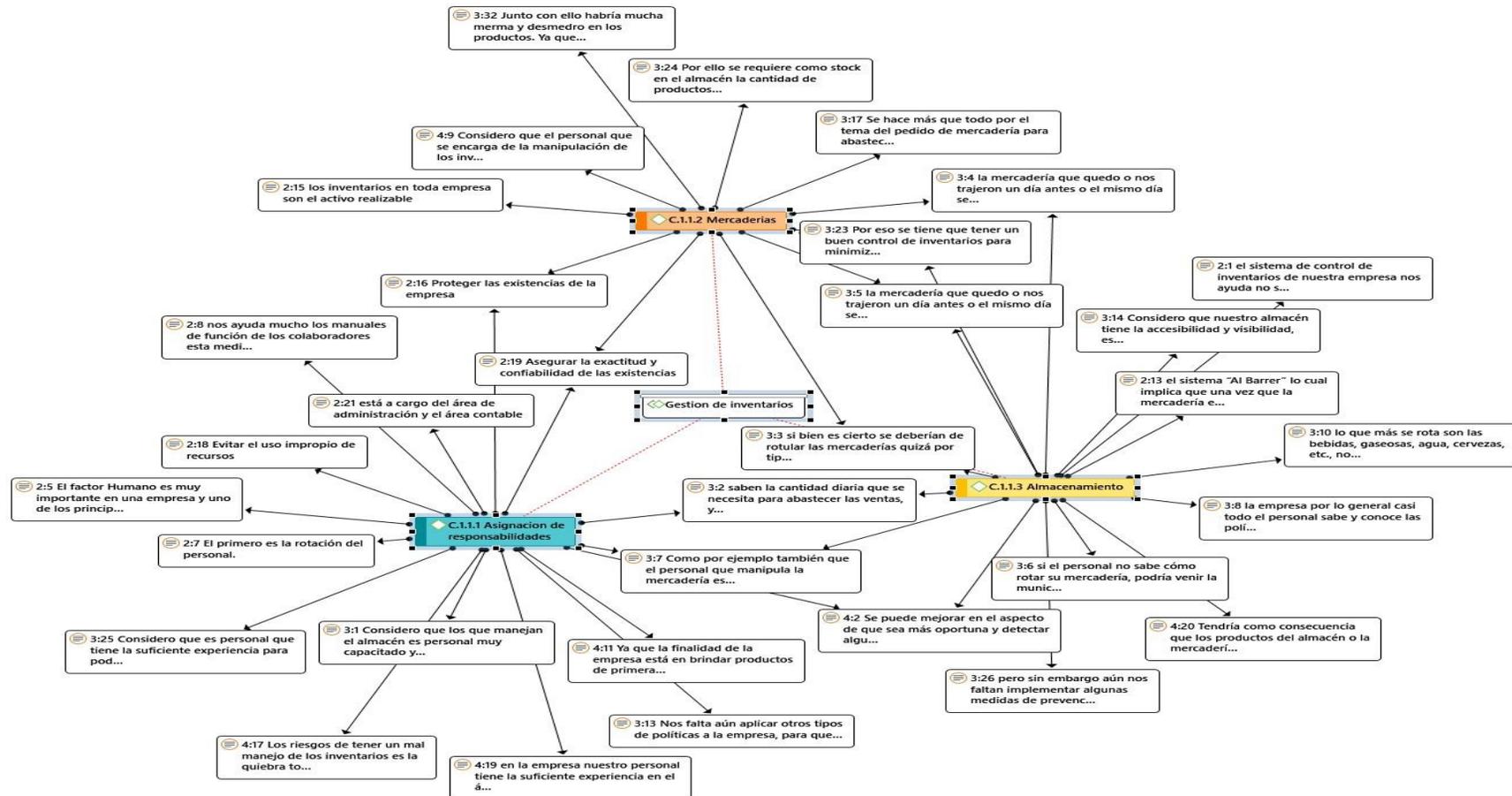


Figura 11. Red Cualitativa de Gestión de Inventarios

Fuente: Elaboración propia

Como muestra la figura 11, la sub categoría gestión de inventarios, enfoca varios temas donde se prioriza el manejo y la responsabilidad de las mercaderías de la empresa, uno de los indicadores relevantes es la asignación de responsabilidades, en la empresa comúnmente el personal es intermitente por diversos factores, principalmente por que los trabajadores son muy jóvenes lo cual no es malo, si no que a veces hay quienes no se identifican con la empresa, o hacen alguna función que no les gusta pero por necesidad se ven obligados a hacerlo.

Sin embargo la empresa tiene buenos valores humanos dentro, ya que cuenta también con colaboradores muy profesionales y competitivos, que cada vez colaboran con cosas innovadoras, el control de los inventarios también es responsabilidad del área contable ya que para hacer los ajustes anuales para el cierre de la contabilidad y poder hacer los estados financieros con los hechos más reales que se pueda, donde los estados financieros sean el reflejo fiel de la empresa, evitar que los que están a cargo del área de almacén e inventarios usen de manera inadecuada o que se tomen atribuciones, por la confianza o tiempo que tiene en la empresa, así como el factor humanos es muy importante en la empresa, ya que son ellos los que tienen también un trato directo con los comensales o clientes y pueden hacer que la empresa se vaya a la cima o a la quiebra.

El mayor problema que también hay o lo más importante es la muy rápida rotación del personal ya que la mayoría también está por contrato de locación de servicios y máximo es de plazo de duración del contrato tres meses y se vuelve a renovar si es necesario; los que están en el área del control de inventarios saben de manera empírica o por conocimiento profesional ya la cantidad necesario que se necesita para poder satisfacer las ventas de la empresa.

Uno de los indicadores también muy importantes tenemos al almacenamiento de los inventarios, el personal que está a cargo y manipula la mercadería es un personal que sabe ya la temperatura ideal para mantener el producto , pero sin embargo también hay medidas que nos falta implementar preventivas para hacer que la calidad del producto final sea la más saludable y beneficiosa para los clientes de la empresa, entre ellos también un manual de

organización y funciones MOF, para saber que función cumple cada uno del personal a cargo de esta área.

Un mal control de inventarios o almacenamiento implicaría o tendría como consecuencia excesiva merma y desmedro ya sea por una mala rotación de stock o porque no se cuida lo suficiente la mercadería, en cuanto al lugar de almacenamiento de la mercadería se considera que es lugar apropiado con mucha visibilidad y accesibilidad para que puedan fácilmente ingresar y sacar mercadería, sin ninguna dificultad.

Otra consecuencia sería que, si no tenemos en stock la mercadería suficiente para satisfacer las ventas, tendríamos que reponer de manera rápida la misma y esto implica que se compre mercadería en lugares más cercanos y que por consiguiente el valor de esta sea más alta ya que no se compraría al por mayor, si no por menor y elevarían nuestros costos de inventarios, nuestra mayor prioridad es proteger las existencias de la empresa.

Por último el tercer indicador es mercaderías, este indicador te dice cómo organizar rotular u ordenar las existencias, en cuanto la mercadería que tenemos en stock y la mercadería que ingrese tomando en cuenta los métodos de inventarios que hay como el costo promedio, para poder sacar un costo adecuado permitido bajo los estándares aprobados por la SUNAT y que nos puedan ayudar medir y sacar el costo de nuestros inventarios, la mercadería e inventarios son el activo realiza de una empresa, ya que tiene como destino la venta de la misma, si es que no tenemos un buen control de inventarios hubiera merma y desmedro en la mercadería, lo que genera pérdida para la empresa. La calidad de los inventarios de una empresa y sobre todo de una empresa de servicios, pero sobre todo de un restaurante es muy importante y relevante, el pilar de la empresa está en La calidad de servicios y productos que brindamos a nuestros comensales y consumidores, y es por eso que, si no hay un buen control de los inventarios, baja la calidad del producto y en consecuencia a ello bajan las ventas, por ello se prevé la calidad y el buen manejo de los inventarios.

Análisis de la subcategoría sistema de inventarios

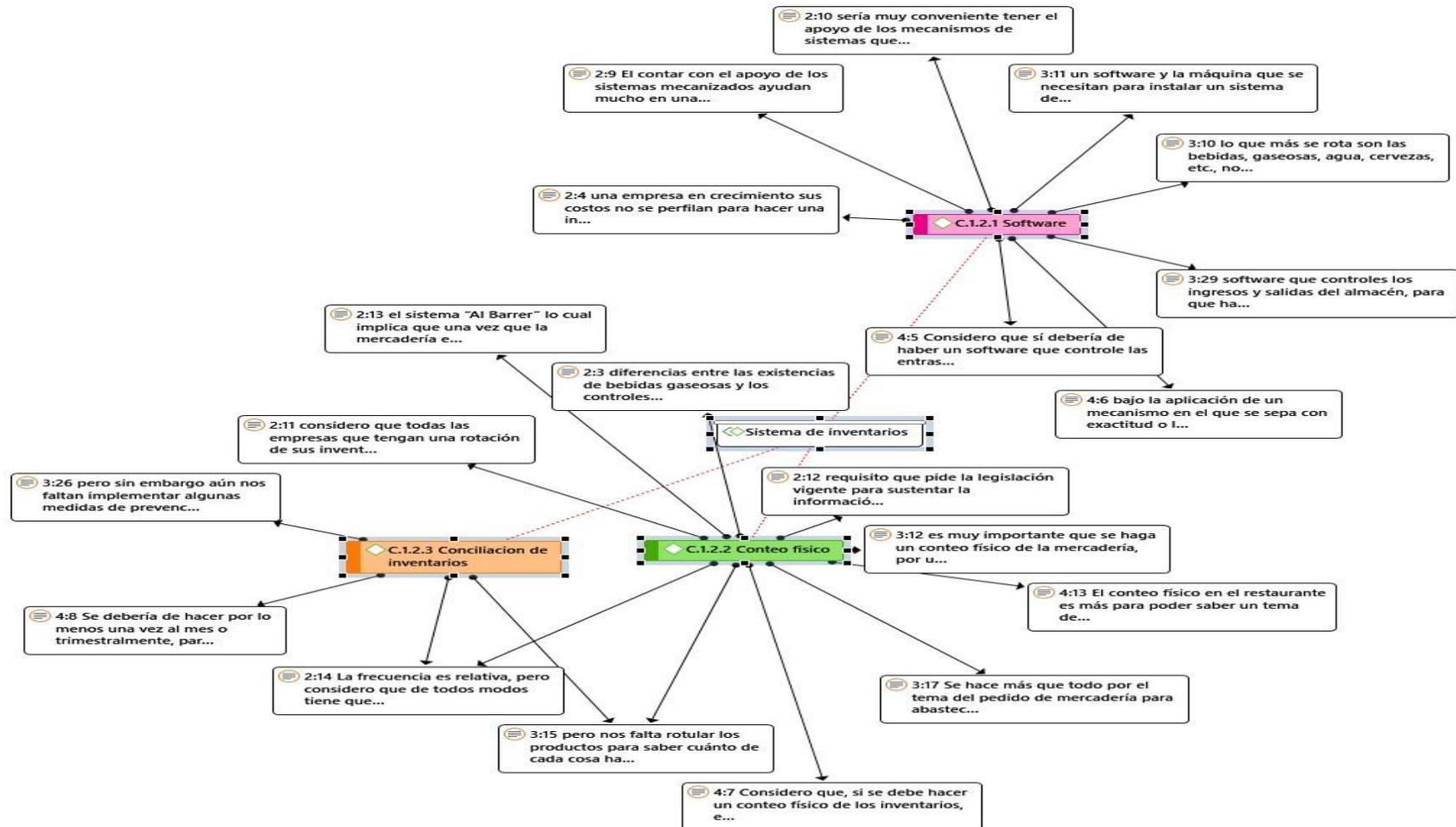


Figura 12. Red Cualitativa de Sistema de inventario

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la sub categoría Sistema de inventarios vista en la figura 12, cuenta con cuatro indicadores claves los cuales se detallan a continuación. El indicar Software, es un control computarizado en donde están los controles de los ingresos y salidas del almacén, para poder lograr un reporte estadístico del inventario de la empresa, en donde hay mecanismos en el que se sepa con exactitud la cantidad de reposición de la mercadería, lo que se espera es que cada vez que se haga compras de inventarios, se hagan bajo números que te del propio sistema, y que no se basen en hacer las compras no en suposición de lo que falta , si bajo un número real de la mercadería que se necesita realmente en la empresa, una empresa en crecimiento se perfilan es hacer un costo de inventarios lo suficientemente bueno para poder controlar sus ingresos y su margen de utilidad.

En siguiente indicador en el conteo físico de los inventarios, la frecuencia de las veces que se hacen el conteo físico de la mercadería es depende la rotación de la mercadería en el caso del restaurante la rotación es muy rápida y en todo caso se haría un conteo físico quincenalmente o mensualmente, en cuanto a la rotulación codificación de los inventarios nos serviría en cuanto a la codificación de los pescados y mariscos que debemos controlar los días que ingreso y salió del almacén, en cuanto al conteo físico en nuestro caso sirve más para la reposición de la mercadería cuando se va a reponer se cuantifica la cantidad que al en el almacén y de hace un conteo físico de ello, la rotación de los inventarios es esencia ´para una empresa, es muy importante ya que se lleva un verdadero y verídico ingreso y salida de los inventarios y los costó que es muy importante para poder sacar un margen de utilidad que se quiera para los socios y accionistas de la empresa.

El indicar de conciliación de inventarios, en conciliar lo físico con lo que se ha ingresado en el sistema en este caso contable se recomienda que se haga cada quince días o un mes máximo ya que la rotación de los inventarios es muy rápida, se tiene que acortar el plazo de la conciliación. Uno de las categorías emergente de esta sub categoría es la escasez, ya que se tiene que anticipar que es lo que se va a necesitar y prever la mercadería a utilizar en el almacén, para no tener que reponer al último memento y que a consecuencia de ellos suban nuestros costos de la empresa.

Análisis de la subcategoría mermas y desmedros

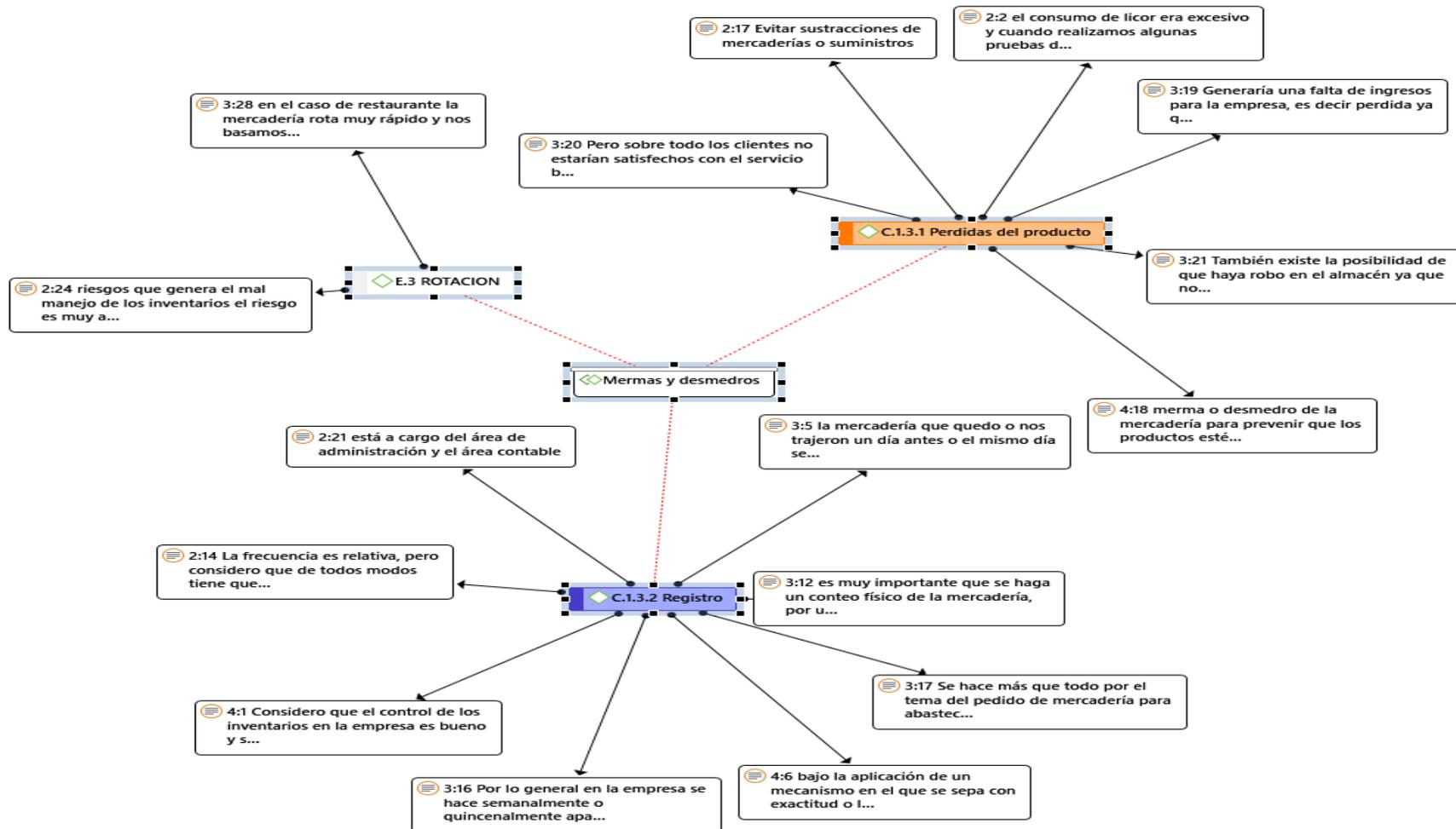


Figura 13. Red Cualitativa Mermas y desmedros

Fuente: Elaboración propia.

En la sub categoría mermas y desmedros vista en la figura 13, está compuesta por dos indicadores los cuales son registro y perdidas del producto. En el indicador registro se tiene en cuenta una aplicación de un mecanismo en el que se salga con exactitud toda la mercadería que tiene la empresa, para saber dónde y cuándo se compró la mercadería para saber la cantidad de proveedores que tenemos cuanto le compramos a cada proveedor y saber la calidad de cada proveedor, para así saber dónde y con quien reponer nuestra mercadería, para saber si el proveedor nos puede aumentar nuestra línea de crédito y sería mucho mejor para la empresa en el tema de caja de la empresa. En el siguiente indicador es muy importante pérdidas del producto en la empresa, como mermas y desmedros, cuando no hay buen control, gestión y sistema de inventario tiende a haber excedente de estas como por ejemplo no darse cuenta de la fecha de caducidad de las conservas o la preparación de la comida diaria y que se quede y no se venda en su totalidad, evitar las sustracciones y robos en la mercadería, en que el personal consuma o se lleva la mercadería sin que se den cuenta o que se consuma dentro de la empresa la mercadería, es una manera muy común de pérdidas del producto. Unos de estos mencionados son muy comunes en las empresas y pueden llegar a mandar a la quiebra a la misma ya que se hace a veces en excesivo, esto genera falta de la mercadería y por ende la falta de ventas y a consecuencia la falta de liquides de la entidad. Una categoría emergente es la rotación de la mercadería, esto general un gran riesgo para la empresa, y más cuando en la empresa la mercadería rota muy rápido.

4.1.3 Resultados del análisis mixto

Sub categoría gestión de inventarios

Según el análisis de la sub categoría gestión de inventarios vista en la figura 14, en donde se mencionan sus dimensiones que son asignación de responsabilidades, mercadería y almacenamiento, se detallan a continuación. El indicador asignación de responsabilidades, menciona que el personal a cargo del área de los inventarios y del almacén están debidamente capacitados para hacerse cargo o responsabilizarse de los inventarios, ya que cuentan con la experiencia necesaria para llevar un buen control de los mismos.

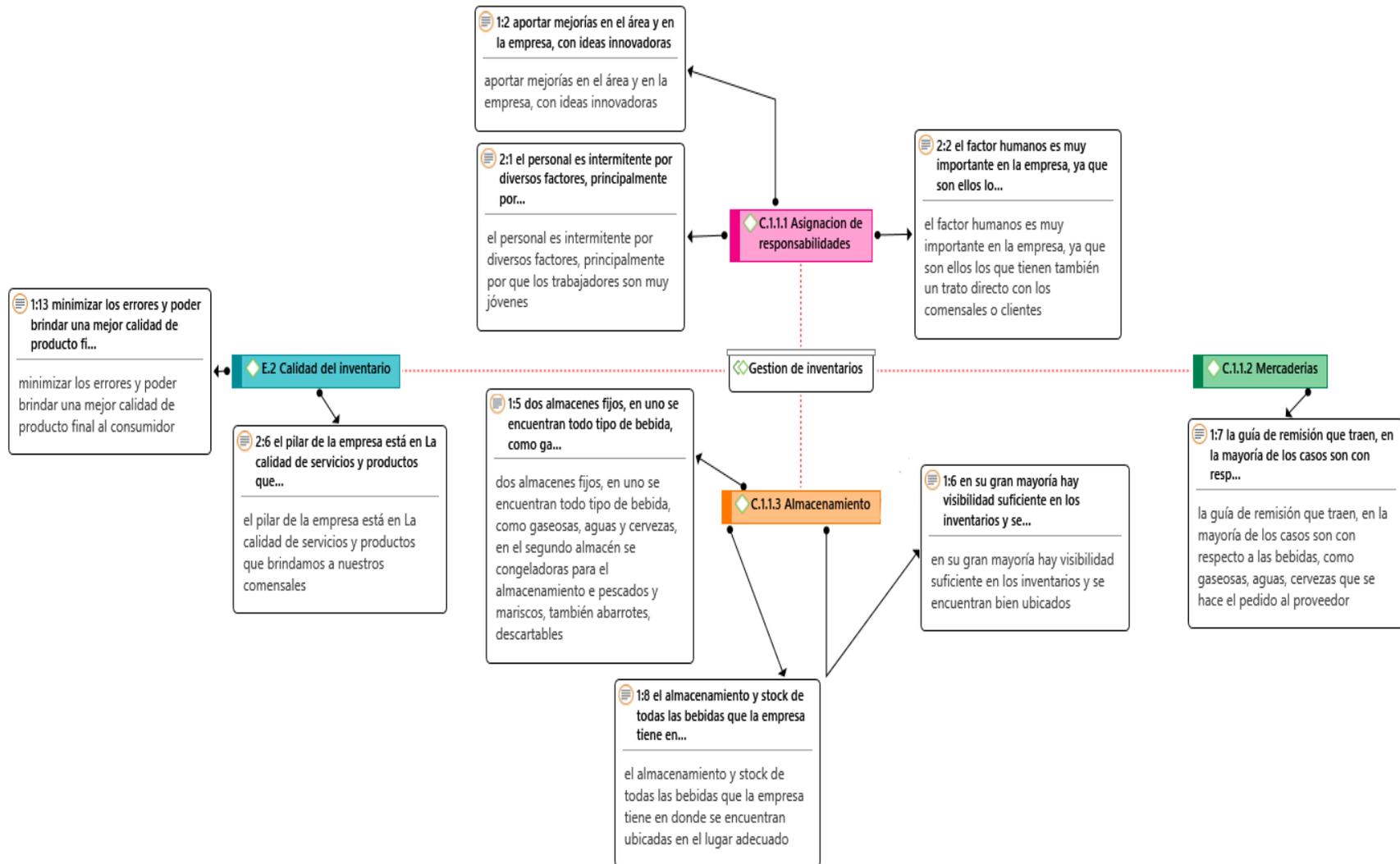


Figura 14. Triangulación de la subcategoría Gestión de inventarios de la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, Lima, 2019
Fuente: Elaboración propia.

Pero sin embargo falta hacer capacitaciones más seguidas para el personal nuevo que se integra a la empresa y tiene contacto con el área, en cuanto a la rotación o almacenamiento que tienen, saben llevar su debida rotación de los productos, sin embargo, siempre hay algunas faltas de vez en cuando lo cual hay que minimizar ya que la municipalidad y sanidad casi siempre vienen a fiscalizar y observar la conservación de los productos y la salubridad. En cuanto el factor humano y sus responsabilidades es muy importante, ya que, si también fidelizar a los colaboradores de la empresa ya sea del área de almacén o de alguna otra área, para que puedan trabajar y cumplir con sus labores asignados con entusiasmo y motivación, voluntad propia de innovación en cuanto a proponer estrategias o alguna opinión que aporte para mejora de la empresa. Si bien es cierto la mayoría de los colaboradores que hay en la empresa y en específico en el área de almacén o que manejan y tienen contacto con el área tienen tiempo en la empresa. También hay colaboradores que son intermitentes que trabajan dos o tres meses y luego se van ya sea porque no les gusta el puesto, el sueldo o porque simplemente no se identifican con la empresa, esto de alguna manera perjudica a la empresa, ya que capacitar y enseñar sus responsabilidades y sus deberes a cada colaborador nuevo también implica tiempo y que poco a poco se vayan familiarizando con su cargo, por lo que a la empresa no le conviene que haya ese tipo de colaboradores tan intermitentes.

Pero sin embargo en este rubro que es tan volátil es muy común que los trabajadores cambien por lo que tiene mucha demanda de trabajadores, que sepan de almacén o que tengan contacto con el área, ya sean jefes de cocina o ayudantes, siempre en cuanto a los colaboradores del área o cercanos al mismo tienen ideas o propuestas innovadores de como almacenar mejor, o llevar un mejor almacenamiento de los productos, ya sea con cronogramas, o formatos que ellos proponen con respecto a los días y el día que ingreso la mercadería o salió. Por ejemplo, colaboradores propusieron un cronograma para la rotación de las especias, pescados y mariscos, del que día que llegaban según la semana, tenían un color y entonces a los tapares donde guardan se les ponía el color que correspondía al día en el que llego la mercadería, y eso con respecto a de que la mayoría ya tiene experiencia ya sea por trabajos anteriores o por estudios, que hace que traigan con ellos ideas buenas para la mejora del área y de la empresa.

Sub categoría sistema de inventarios

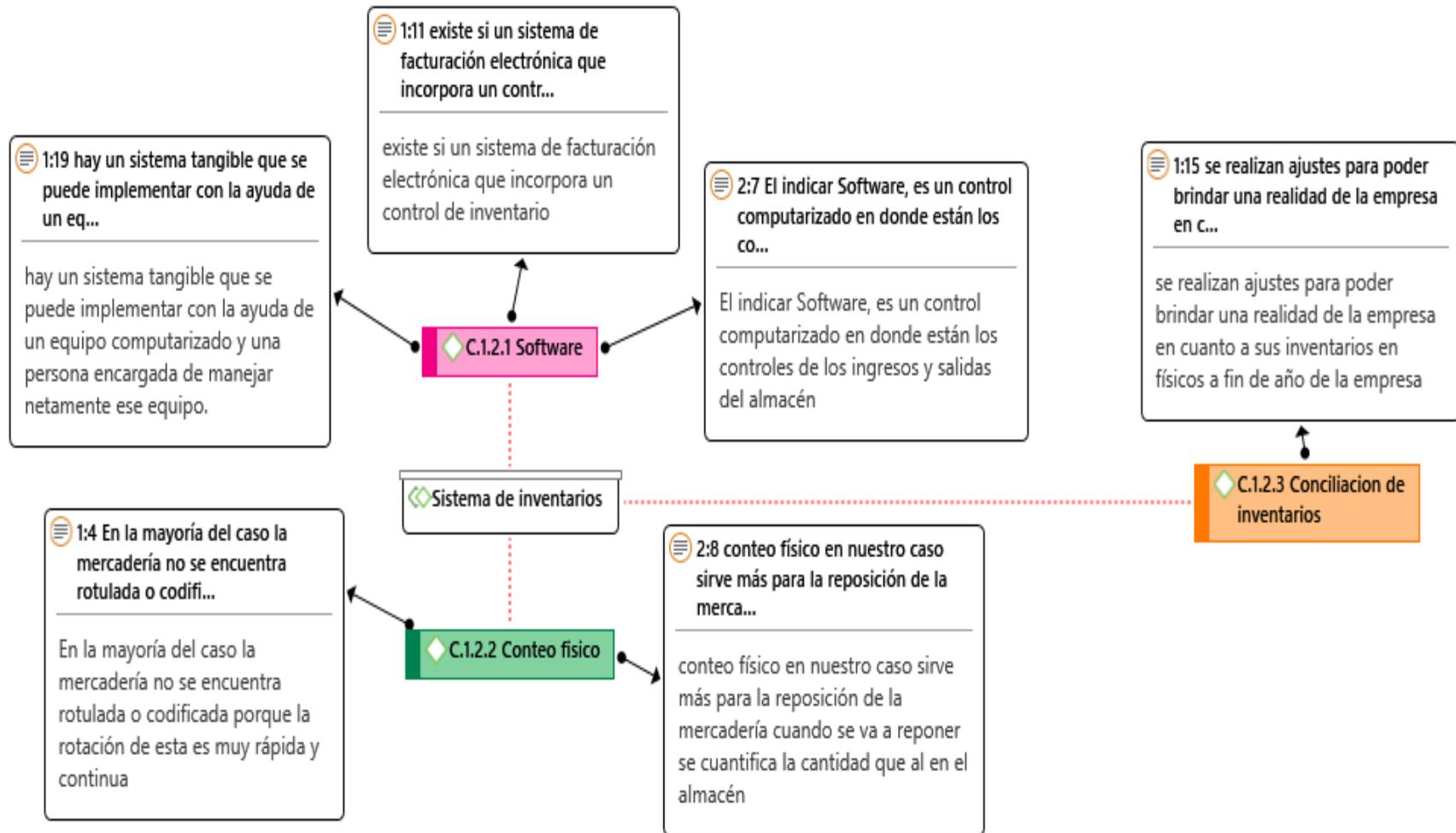


Figura 15. Triangulación la de subcategoría Sistema de inventarios de la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, Lima, 2019

Fuente: Elaboración propia.

Según la subcategoría sistema de inventarios en donde tiene indicadores como software, conteo físico y conciliación de inventarios en donde se detallan los resultados a continuación. Según el indicador software, es un control computarizado donde se encuentran registradas todos los inventarios que ingresan y salen del almacén.

Actualmente la empresa cuenta con un sistema de facturación electrónica, que tiene como modulo el sistema de inventario, se llama TRINETSOFT es un sistema de ventas con control de inventarios, por lo que es un software de ventas y almacén, es un sistema intangible, de la cual falta implementar el sistema computarizado y un personal que sepa y se encargue de manipular el sistema del almacén, un personal que sea perenne y esté capacitado para poder controlar el sistema de inventarios.

El indicador conciliación de inventarios, son en cuanto las conciliaciones físicas con los reportes contables, llega fin de año y no se tiene la misma cantidad de inventarios en la contabilidad con lo físico, así que se hace una conciliación para corroborar lo físico con lo contable la ejecución del conteo de lo físico en almacén. Lo cual así que la empresa tenga en mercaderías o existencias en la cuenta contable veinte lo real que tiene la empresa, y que los estamos financieros reflejen casi con exactitud su realidad económica de la empresa.

El tercer indicador es el conteo físico de los inventarios, en cuanto este indicador se puede decir que la empresa realiza el conteo físico cada vez que va a reponer mercadería, por ejemplo : durante la semana se realiza una vez el pedido de gaseosas y cervezas , entonces esas dos veces se hace el conteo físico de estas bebidas para poder solicitar lo que falta o se proyecta vender en cuanto bebidas y reponer lo que falta, igual con los pescados y mariscos, se hacen compras dos o tres veces a la semana, por lo que se hace o realiza el conteo físico de ello, en cuanto a la mercadería de como los abarrotes, se compra por lo menos una vez a la semana, ya que se compra por costales. Los conteos físicos de los inventarios comúnmente se realizan con la finalidad de reposición de los productos.

Sub categoría mermas y desmedros

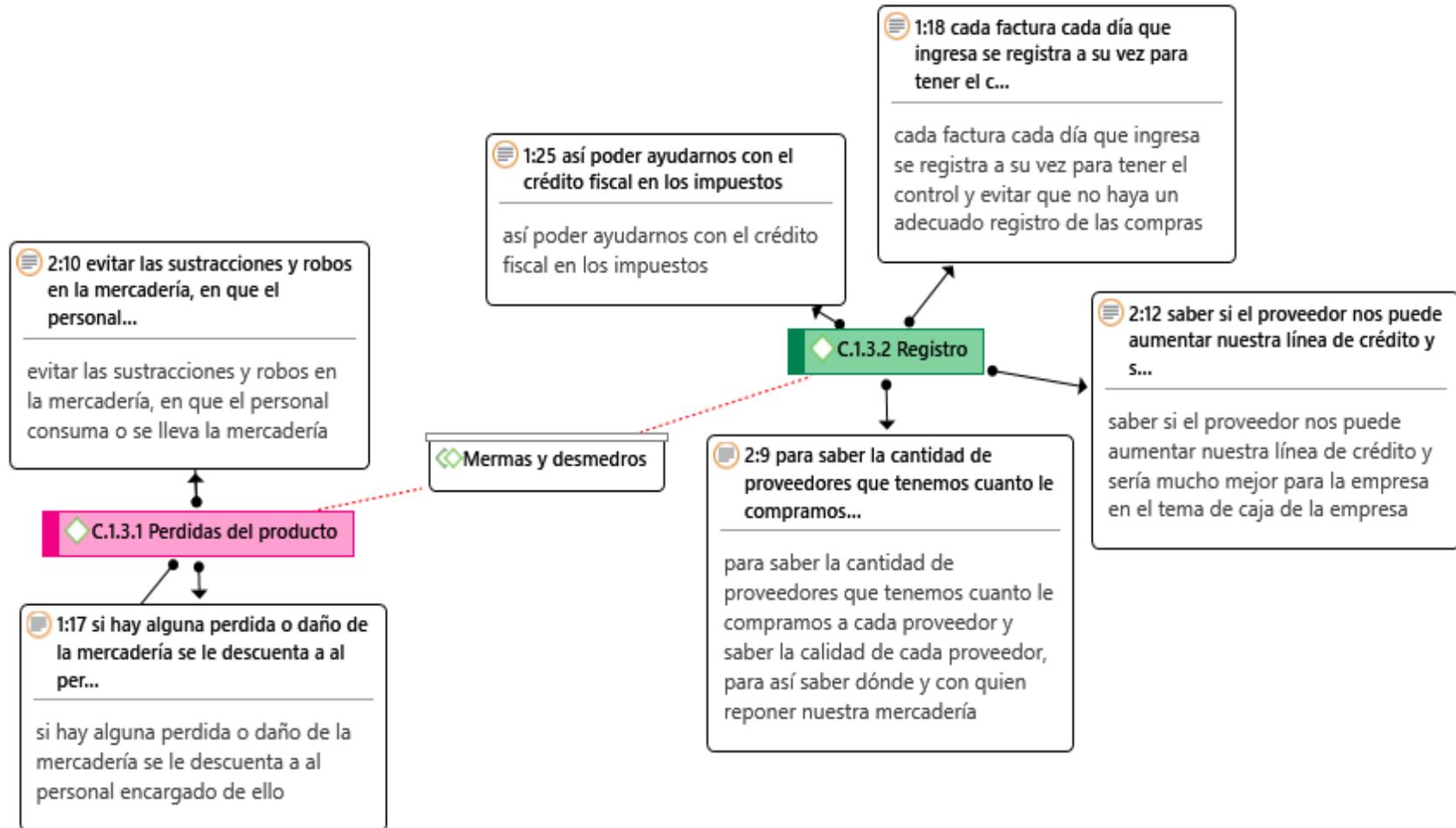


Figura 16. Triangulación de la subcategoría Mermas y desmedros de la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, Lima, 2019.

Fuente: Elaboración propia.

La subcategoría cuenta con dos indicadores, uno de ellos es pérdidas del producto y registro. En el indicador pérdidas del producto, menciona las sustracciones de la mercadería en el almacén, ya sea bebidas como gaseosas, aguas, bebidas alcohólicas o productos comestibles, abarrotes, pescados y mariscos.

Las medidas preventivas con respecto a las pérdidas de la mercadería no existen, no hay tampoco un manual de organización y funciones que pueda ayudar a controlar la cantidad de las existencias que hay en el almacén de la empresa; en cuanto al orden de la mercadería al momento que llega, si es correctamente almacenado de acuerdo a su origen, el encargado del almacén se hace responsable de las pérdidas de los inventarios, si es que se llega a detectar algún robo o sustracción de la mercadería.

Generalmente la empresa no tiene desmedro, por lo que se intenta cuidar mucho es estado de la mercadería y la debida rotación de las mismas, y si es que ocurriese algún daño o disminución de los inventarios, se le descuenta al personal, ya que aparte de ser supervisados por el gerente general, la municipalidad viene a supervisar casi mensualmente el estado de los productos y su buena conservación y rotación de la mismas, y si es una falta grave nos ponen multa por no cumplir con los protocolos de sanidad, y esa multa es descontada para todos los encargados responsables del área.

En el indicador registro, cuando se realizan las compras diarias, semanales o cualquier otra compra se registra inmediatamente en el sistema de contabilidad, ya que tener un registro actualizado nos ayudaría a tener mayor crédito fiscal a favor mensual en la declaración de impuestos de la empresa.

Tener un registro de nuestros proveedores a quienes más consumimos, es un buen dato ya que con el filtro anual que se realiza por el DAOT, podemos saber cuánto consumimos a la empresa del proveedor y así poder obtener una mayor línea de crédito y a mayor plazo de pago y cuáles son los proveedores a quienes más compramos durante el año.

En su gran mayoría todas las compras son registradas al momento de recibirlas en el establecimiento, por lo que se necesita aparte de ese registro de todas las compras en general, un sistema implementado para poder registrar todas las compras y ventas de los productos solo del almacén, que pueda medir con exactitud todos los egresos e ingresos del área para poder salvaguardar cualquier imprevisto que se presente.

4.2 Propuesta

4.2.1 Fundamentos de la propuesta

Implementar procesos para la gestión del almacén para mejorar el control de los inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C,2019. Basada en la teoría de inventarios Alonso (2009) dice que “el propósito de los inventarios es proveer a la empresa de los materiales necesarios para su normal y continua operación, el adecuado manejo de los inventarios que garantiza un proceso coherente de la producción y permite afrontar la demanda” (p. 16).

Los inventarios son los activos principales de la empresa destinados para la venta, y unos de los mayores problemas inherentes a su manejo, son las pérdidas. En este contexto, en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, los riesgos vienen dados por los procedimientos del control erróneos e irregularidades detectadas, que tienen su origen en la falta de conocimiento y capacitación del personal, la inobservancia del manual de funciones, la carencia de políticas de gestión de inventarios, y la manipulación indebida de los sistemas informáticos.

Como parte de esta gran dificultad, en la actualidad se observa que el área de almacén realiza sus funciones sin tomar en cuenta el manual de organización y funciones, ejecutando sus labores a criterio propio, deja de incluir al software de gestión operaciones reales de compras y ventas y más bien incluye operaciones no reales; Toda esta situación genera que la gestión de los inventarios y de su información sea deficiente, carente de comunicación con las demás áreas, como ventas y finanzas.

Dado que, en la teoría de la organización, Una organización se construye alrededor de la búsqueda de objetivos específicos, no obstante, las organizaciones cuentan con una gama muy amplia de objetivos, lo cual obliga a separarlos en función a su estructura. Está determinada el tipo de organización, señalando su formalidad o informalidad. (Munguía y Ocequeda, 2006).

Por otro lado, la teoría de contabilidad y control, Sunder (2005) menciona que todas las empresas deben tener tres importantes ideas fundamentales, primero, las organizaciones están formadas por contratos entre entidades, a su vez se interrelacionan entre sí, segundo, todas deben contar con un sistema contable, es primordial almacenar información para la toma de decisiones, que se da a través de los estados financieros, por último el control en las empresas es fundamental, ayuda a la gestión de mejoras internamente entre las áreas y así como resolver problemas o inconvenientes.

Además, la teoría organizacional Gareth (2008) menciona que estudia el funcionamiento de las entidades en forma global y a su vez como le afecta el entorno donde operan, también examina los principios fundamentales que subyacen el diseño, operación y cambio y reestructuración de las empresas, para permanecer en un mercado competitivo o expandirse más.

Para contrarrestar estas debilidades se implementaría procedimientos contables para mejorar el control de inventarios de la empresa Corporación La Chalupa S.A., basada en un diseño de gestión estructural, cumplir con los objetivos de las funciones específicas del personal, contar la reestructuración del sistema de información, tomar decisiones correctas, evitar los contratiempos, la verificación correcta de los documentos contables, la constate capacitación del personal actual y nuevo que ingresa a laborar, así mismo esto optimizara la gestión de control de inventarios.

4.2.2 Problemas

Los problemas que se desarrollan con mayor frecuencia en la empresa, son la falta de control de sus inventarios, no existe el control de adecuado de los inventarios por parte del personal, al momento del registro de las existencias de las entradas y salidas, conllevando a la entrega de un reporte poco confiable, además los conteos físicos no se concilian de forma adecuada con los reportes contables, esto se debe que el personal no cumple una función específica, así como no cuenta con capacitación para el manejo adecuado, la empresa no cuenta con normas y políticas que permiten el control adecuado de los inventarios.

- A. Incumplimiento de las funciones y una mala organización en el área del almacén.
- B. Carencia del control de la rotación del inventario.
- C. Carencia de un equipo de cómputo y un personal capacitado para el manejo del control de inventario.

Factor Tecnológico

Limitaciones en cuanto a un sistema, la empresa cuenta con un sistema del área de inventarios, que viene junto al sistema de ventas electrónicas, pero sin embargo no se ha puesto en marcha por falta de un personal que domine el sistema del almacén y las máquinas necesarias de equipos tecnológicos para hacerlo funcionar y que soporte la base de datos que se tenga que manejar (TRINETSOFT), y con esto se puede decir que el personal tiene que ser de alta confianza ya que la poca seguridad de esta ya que es fácil la adulteración de la información; el escaso conocimiento en el manejo de este sistema, y sus funciones limitadas en el software, por ello se puede decir que hace falta poner en marcha el sistema.

Factor Seguridad

- A. Inexistencia de mecanismos de control de los inventarios en referencia a la entrada y salida de mercadería y mecanismos de control para que las personas que estén más cerca de las mercaderías no cometan robos ni fraudes.
- B. Ingreso y salida al almacén por parte de personal que no pertenece al departamento de almacén ni cocina.
- C. Puntos ciegos de las cámaras de seguridad instaladas en el almacén.

Factor Humano

- A. Personal nuevo que se contrata con poca experiencia en el manejo de almacenes, y control del inventario, por lo que culminación de los procesos tarda.
- B. Carencia de conocimientos mínimos de los insumos que se utilizan en el proceso y la rotación de estos.
- C. Falta de Liderazgo, por consecuencia se pierde la jerarquía de cargos, por lo que no se respeta como debería de ser al jefe del área.
- D. La escasa ética profesional y falta de valores de los colaboradores (fraudes, robos).

Factor Gestión

- A. La falta de definición de procesos, funciones y equipos de trabajo, que no se encuentra plasmado en un manual de organización y funciones.
- B. Poco análisis de abastecimiento de todo tipo de bebidas y abarrotes, al momento del ingreso de la mercadería al almacén.
- C. Deficiente comunicación con las distintas áreas como el área de ventas, el área contable y el área del almacén.
- D. Abastecimiento de mercadería incoherente a la realidad del mercado y al público objetivo.
- E. El conteo físico de los inventarios, se realiza dos veces año y casi nunca concuerda con los registros.

4.2.3 Elección de la alternativa de solución

Este procedimiento para identificar la solución a la problemática, se dio a través de los diagnósticos cuantitativos y cualitativos se pudo determinar los problemas más concurrentes en el control de los inventarios de la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, para dar paso a la priorización de los problemas más específicos considerados tres más importantes que ocurren en el control de los productos en el almacén, los mismos que apoyan a la consolidación del problema concreto, que se da en el control de los inventarios, esta situación

permite presentar tres alternativas de solución para ayudar a superar los problemas: Objetivos de la propuesta, Justificación de la propuesta y los Resultados esperados.

4.2.4 Objetivos de la propuesta

1. Implementación de un MOF (manual de organización y funciones) para definir y mejorar el manejo de los inventarios.
2. Implementación de un sistema ERP DE INVENTARIOS para mejorar la rotación de la mercadería.
3. Implementar un equipo de cómputo y definir un personal encargado del sistema para mejorar el control de los inventarios.

4.2.5 Justificación de la propuesta

La propuesta planteada se justifica en la búsqueda de mejorar los mecanismos de control para mejorar el control de inventarios en los almacenes de la empresa Corporación La Chalupa S.A.C., obteniendo información confiable de los registros contables corroborado conforme al inventario físico, el mismo que se puede percatar en los registros de entrada y salida de la mercadería, del conocimiento del personal en el proceso del mismo; por las razones mencionadas se pretende ejecutar la propuesta planteada ya que se considera importante su aplicación en un corto y mediano plazo, en el departamento de almacén y cocina involucrando la participación de todo el personal de dicha área para dar cumplimiento a los objetivos y la mejora de la empresa.

Esta tesis busca resolver problemas que tenga con respecto al control de los inventarios en la empresa donde se realiza el estudio, en donde se mejorara aspecto de calidad, el área de almacén y cocina con respecto a la organización y funciones de sus labores y que tengan más clara su responsabilidad dentro de la empresa.

Con la implementación de un MOF (manual de organización y funciones), proponer la adquisición de equipo tecnológico y un personal especializado a cargo del sistema de inventario para llevar el control de los inventarios en el área del almacén, y un sistema mejor

que el modulo que tenemos para aplicar como por ejemplo un sistema de ERP de inventario para la empresa que es más completo y no tiene limitaciones.

La propuesta de la implementación de procesos del almacén mejorara el control de los inventarios e gestión de control de inventario ya que reducirá el nivel pérdidas, que la situación real muestra que en los faltantes de inventarios, la mala rotación de los inventarios y que todo el personal tenga clara sus responsabilidades y funciones e implementar un MOF esperamos como resultado de la investigación incrementa la efectividad del control de los inventarios, además otorgará mayor visibilidad a los procesos desarrollado en el área de almacén y contar con una información constante y oportuna.

Con la implementación del sistema de ERP de inventarios y el manual de organización y funciones y equipos tecnológico en los inventarios se pretender llegar a una efectividad grande en dichos inventarios, además de contribuir con la organización interna de la empresa y ayudar en el desarrollo y crecimiento de la organización mejorando la eficiencia y la eficacia, la motivación al personal de almacén y cocina, ya que se pretende lograr el manejo correcto de los inventarios con las políticas y procedimientos aplicados.

4.2.6 Desarrollo de la propuesta

Plan de actividades Objetivo 1

Se desarrolla un plan de actividades donde se describe un conjunto de tareas necesarias para cumplir con el objetivo. Se identificaron todas las tareas que debemos completar para alcanzar el objetivo, contar con un asesor externo experto en el tema es necesario a continuación se muestra el plan en el cuadro.

Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Exposición y permiso a la gerencia	01/01/2020	5	05/01/2020	Obtención de permiso para implementar la propuesta	Rogelio Oyola Salazar
2	Sensibilizar a los responsables de los proyectos sobre beneficios que se generan	06/01/2020	26	03/02/2020	Personal enfocado en implementar el cambio	Aud. Victor Alvarez Rojas
3	Hacerle conocer a la administradora sobre los beneficios del proyecto	01/02/2020	20	20/02/2020	Aceptación de implementar la propuesta	Marisabel Oyola Garcia
4	Ejecución de trabajos en proyectos y aseguramiento del cronograma	01/02/2020	20	20/02/2020	Implementación y control de la técnica	Laleschca Milagros Santibañez
5	Verificación de resultados	21/02/2020	17	07/02/2020	Análisis de resultados	Gerente General
6	Acciones de mejora	08/03/2020	10	18/03/2020	Propuestas de mejora	Gestor del proyecto

Cuadro 1. Plan de actividades – Objetivo 1. Fuente: Elaboración propia.

Presupuesto

El presupuesto ha sido elaborado en base a los gastos de la actividad de cada una de las áreas y el servicio profesional, los servicios, gastos, capacitaciones para poner en marcha el objetivo 1 de la propuesta.

Presupuesto para cumplir el Objetivo 1

PROPUESTA	Cantidad	Costo Unitario	Total (S/.)
IMPLEMENTACION			
Desarrollo de manual de funciones	1	S/ 4,200.00	S/ 4,200.00
Desarrollo de organización	1	S/ 2,800.00	S/ 2,800.00
Computadora	1	S/ 2,480.00	S/ 2,480.00
Impresora para reportes	1	S/ 1,250.00	S/ 1,250.00
Gastos de oficina	2	S/ 80.00	S/ 160.00
Monitoreo	1	S/ 930.00	S/ 930.00
CAPACITACION			
Capacitacion operacional	1	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00
Capacitacion preventivos	1	S/ 1,000.00	S/ 1,000.00
Capacitacion de solucion	1	S/ 1,350.00	S/ 1,350.00
TOTAL		S/	15,670.00

Cuadro 2. Presupuesto – Objetivo 1. Fuente: Elaboración propia.

Cronograma de actividades

El cronograma de actividades ayuda de guía, en esta se establece los tiempos y el grado en el que avanzaran las actividades para el cumplimiento del objetivo. En esta se muestra el trabajo de la secuencia lógica con la que se llegarán a los resultados.

Nº	Actividades	Ene-20				Feb-20				Mar-20			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Exposición y permiso a la gerencia												
2	Sensibilización a los responsables del proyecto												
3	Hacer conocer los beneficios a la administradora												
4	Ejecución de trabajos y aseguramiento del cronograma												
5	Verificación de resultados												
6	Acciones de mejora												

Cuadro 3. Diagrama de Gantt - Objetivo 1. Fuente: Elaboración propia.

Acciones de contingencia por actividad:

Las acciones de contingencia son acciones alternativas cuya finalidad es la de permitir el funcionamiento del plan inicial, aun cuando algunas de las acciones programadas dejen de hacerlo a causa de algún suceso o incidente, ya estas causas sean internas como ajenas a la organización. Para las actividades propuestas en el trabajo de investigación se tiene acciones de contingencias las cuales se describen en el cuadro.

Acciones de contingencia por actividad		
Nro.	Actividad	Justificación
1	Exposición al gerencia general	Programar una reunión formal para la exposición
2	Sensibilizar a los responsables del área sobre beneficios que se generan	Coordinar con el jefe de cocina y personal que maneja el almacén
3	Capacitar al personal que trabajará en el área de almacén	Hablar directamente con todos los colaboradores del área y capacitarlos en charlas
4	Ejecución de la propuesta y el cumplimiento del cronograma	Buscar implementar la propuesta en todos los restaurantes de la cadena para ver mayores beneficios y resultados
5	Verificación de resultados	Analizar con el auditor externo de la empresa
6	Acciones de mejora	Propuestas de mejora con el auditor de la empresa.

Cuadro 4. Acciones de contingencia – Objetivo 1. Fuente: Elaboración propia

Solución técnica

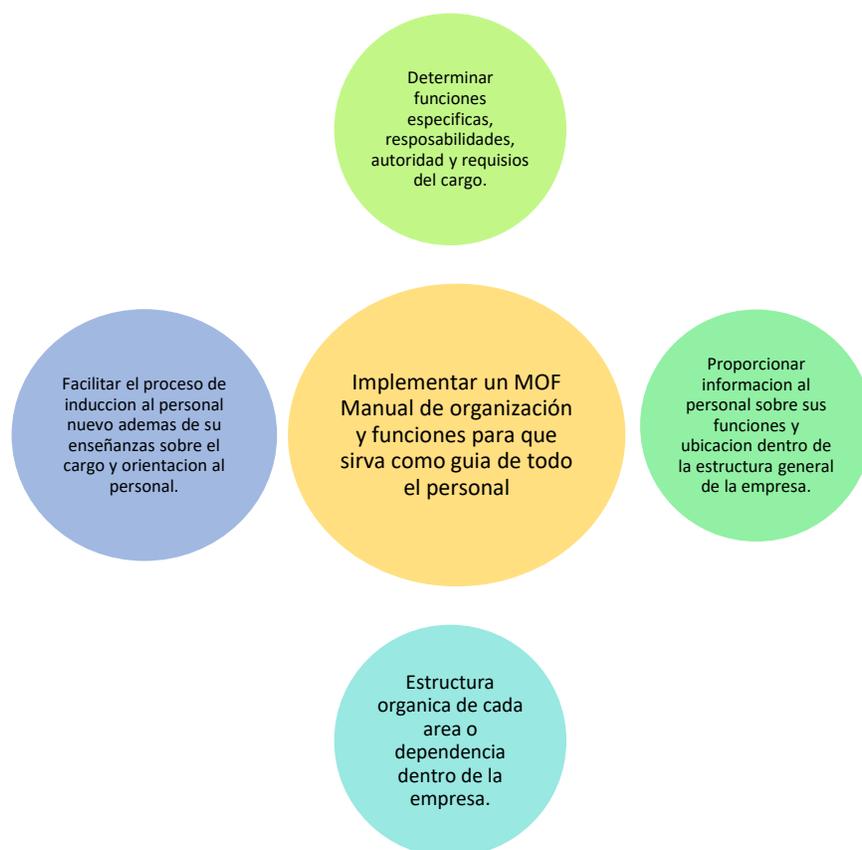


Figura 17. Proceso de actividades

Fuente: Elaboración propia.

Para la solución se propone:

1. Formatos para determinar funciones, responsabilidades, autoridad, requisitos del cargo. (Producto 1)
2. Formato para que se ubiquen dentro de la estructura general de la empresa, y saber su importancia del cargo que ocupan. (Producto 2)
3. Todos estos productos me ayudaran a responder las siguientes preguntas para poder elaborar el MOF.

¿Qué está haciendo en personal?

¿Cómo usa el tiempo el personal?

¿Lo que haces contribuye a un objetivo organizacional de la empresa?

¿Qué características debe tener la persona para realizar las funciones del puesto?

¿Cómo sabremos si esta persona desempeña bien?

Productos:	
Producto 1:	Producto 2:
Ficha de levantamiento de información Formatos para determinar funciones, responsabilidades, autoridad, requisitos del cargo.	Estructura Organizacional (Organigrama) Formato para que se ubiquen dentro de la estructura general de la empresa, y saber su importancia del cargo que ocupan.

Cuadro 5. Productos – Objetivo 1 Fuente: Elaboración propia.

El producto 1 y 2 nos ayudarán a cumplir con el objetivo 1 y por ende resolver el problema.

PRODUCTO 1 – Objetivo 1

Ficha de levantamiento de información de cargos y puestos de trabajo



FICHA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACION DE CARGOS Y PUESTOS DE TRABAJO

Ficha N°
 (dejar en blanco)

1. DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos

Cargo actual

Unidad orgánica actual a la que pertenece

Cargo clasificado y nombre del Director ó Coordinador de Equipo de Trabajo que lo supervisa directamente

2. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS - a) Indique cuales son las funciones y/o actividades específicas, que realiza y marque, en la columna de frecuencia, la letra que corresponda: Diario (D), Semanal (S) Mensual (M) y otros (O), debiéndose especificar 'otros'.

	Frecuencia
.....
.....
.....

3. FUNCION - Describa brevemente cual es el objetivo concreto de su cargo o puesto de trabajo (Se deberá preguntar ¿Para que se realizan las funciones? ó ¿Cual es el resultado esperado de su puesto de trabajo?)

.....

.....

4. INTERRELACIONES - Indique los órganos o entidades usuarias, internas o externas, con los que mantiene coordinación y/o comunicación para cumplir con su trabajo.

	Motivo de Coordinación y/o Comunicación
.....
.....

5. INFORMACIÓN SOBRE DOCUMENTACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y CARGA DE TRABAJO

Título del Documento	Procedencia del documento (interna o externa)	Acción que origina el documento recibido	Frecuencia (*)	Cantidad de doc recibidos

5.b Documentos que genera y/o entrega como resultado de su trabajo (formatos, informes, reportes, otros)

Título del Documento	Destinatario (s) del documento	Frecuencia (*)	Cantidad de doc entregados

(*) En las columnas de Frecuencia, marcar la letra que corresponda: Diario (D), Semanal (S), Mensual (M) y Otros (O), debiéndose especificar en el caso de otros.

Firma

Profesión / Estudios

Fecha

Figura 18. Ficha de levantamiento de información Anexo-1

Fuente: Elaboración propia

	Ficha N°	<input type="text"/>
	(Anotar el N° ficha)	
Ficha para Información Complementaria y verificación de Funciones del Cargo o Puesto de Trabajo		
1. Anotar la información de la observación realizada al cargo o puesto de trabajo		
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		
2. Concretar las diferencias encontradas entre la información resultante de la observación realizada, comparada con los datos de la Ficha de levantamiento de información de los Cargos ó Puestos de Trabajo		
<p>.....</p> <p>.....</p>		
3.- Anotar la información obtenida durante la revisión documentaria de los archivos o registros.		
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		
4. Concretar las diferencias encontradas en la revisión de documentos realizada, comparada con los datos de la Ficha de levantamiento de información de los Cargos ó Puestos de Trabajo		
<p>.....</p> <p>.....</p>		
FECHA.....	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	
.....	<input type="text"/>	
FIRMA DEL ENCUESTADOR		

Figura 19. Ficha de levantamiento de información Anexo-2. Fuente: Elaboración propia

Indicadores del objetivo

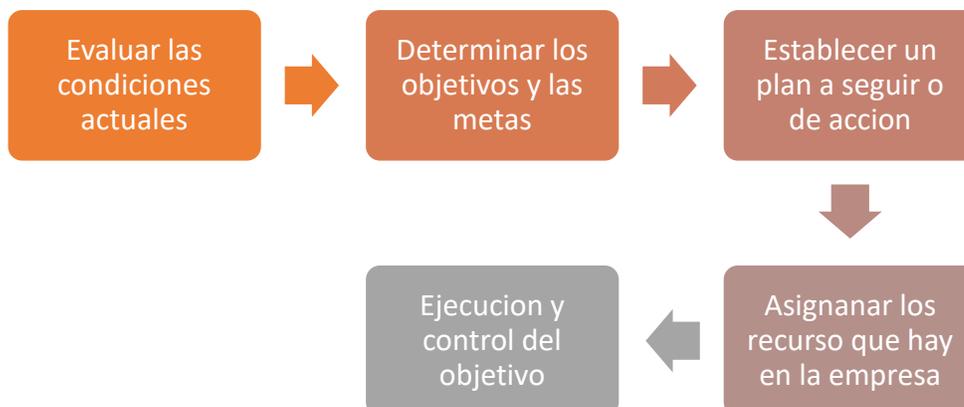


Figura 21. Indicadores del objetivo. Fuente: Elaboración propia

Base metodológica

BASE METODOLOGICA: CICLO DE DEMING

MEJORA DE PROCESOS: Aplicación del ciclo de Deming para la mejora continua (PDCA), de manera sistemática y ordenada a los diferentes procesos u objetivos, por tenemos que saber por dónde empezar.



La gestión por procesos funciona siguiendo el esquema PDCA: *Plan* ⇒ *Do* ⇒ *Check* ⇒ *Act*, esto es, Planificación ⇒ Ejecución ⇒ Medición ⇒ Actuación de mejora.

Figura 22. Ciclo de demig.
Fuente: Rodriguez (2011)

PRODUCTO 2 – Objetivo 1

La estructura organizacional de una empresa depende de su naturaleza y dimensión. Y para esta planificación, es esencial implementar y desarrollar organigramas que promuevan la interacción y comunicación frecuente entre las áreas de producción, ventas y marketing.

Ya que las empresas deben innovar no tan solo en la creación y ventas de servicios o venta de productos, sino también la gestión interna de la empresa. Al establecer la estructura organizacional del restaurante o empresa y hacerla visible a todos los cargos (desde los directores, socios y hasta los empleados) la empresa tiene ventajas importantes respecto a la organización interna. Una de estas es una mejor visualización de los cargos que se ocupan por cada uno de los colaboradores, permitiendo que se sepa a quién está conectado jerárquicamente el empleador. Utilizado de manera estratégica, puede facilitar los procesos dentro de la empresa para un mejor control interno.

Si no se crea y desarrolla adecuadamente un organigrama o estructura organizacional pueden ocasionar desventajas y problemas. Definir claramente la función de cada colaborador o cargo es importante, pero puede desagradar o sofocar a los empleados, impidiendo la productividad y la libertad de expresarse dentro de la empresa y poniéndoles obstáculos burocráticos y administrativos. Por eso, vale la pena revisar todos los tipos de organigramas, y cuál se adecúa mejor a cada empresa, ya que existen incluso modelos ideales para el trabajo colectivo. Teniendo en claro que lo más importante de una organización son las personas y están por encima de la estructura organizacional.

Para el producto 2, el organigrama horizontal es el más indicado a implementar en este organigrama aparecen los cargos uno encima del otro y distribuidos de lado a lado. Tiene como prioridad reducir el impacto que causa la distribución del personal. Con los cargos distribuidos en sentido horizontal, disminuye el riesgo de que el empleado sienta que su función tiene menos importancia dentro de la empresa.

Ficha de evaluación del cargo y desempeño del colaborador.



PROMEDIO GENERAL

EVALUACION DEL CARGO Y DESEMPEÑO QUE REALIZA

I. PARTE. IDENTIFICACION

FECHA DE EVALUACION	
CARGO QUE DESEMPEÑA	
ÁREA / DEPARTAMENTO	

II. PARTE. EVALUACION DEL CARGO Y DESEMPEÑO DE COMPETENCIAS (60%)

N°	FUNCIONES DEL PUESTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											

PROMEDIO

III. PARTE. EVALUACION CONDUCTUAL (40%)

N°	ASPECTOS A EVALUAR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	ATENCION AL COMENSAL										
2	RESPONSABILIDAD										
3	COLABORACION										
4	TRABAJO EN EQUIPO										
5	RELACION CON EL TRABAJO										
6	INICIATIVA Y CRITERIO										
7	ORDEN Y CALIDAD										
8	HABILIDAD PARA SEGUIR INSTRUCCIONES										

PROMEDIO

 FIRMA DEL COLABORADOR

Figura 23. Ficha de cargo y desempeño del colaborador. Fuente: Elaboración propia.

Estructura Organizacional

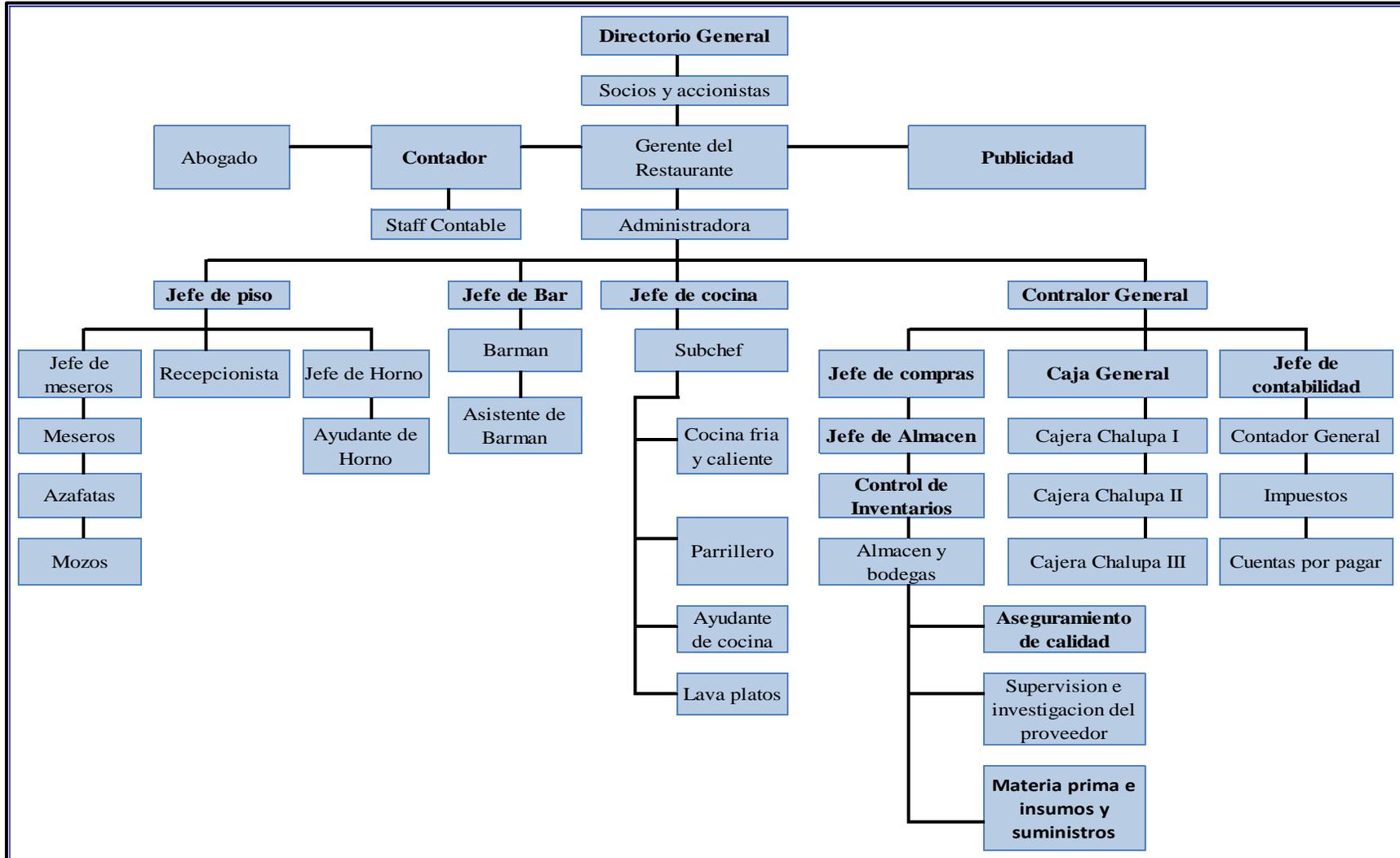


Figura 24. Estructura organizacional - Organigrama. Fuente: Elaboración propia.

Organigrama de compras e inventarios

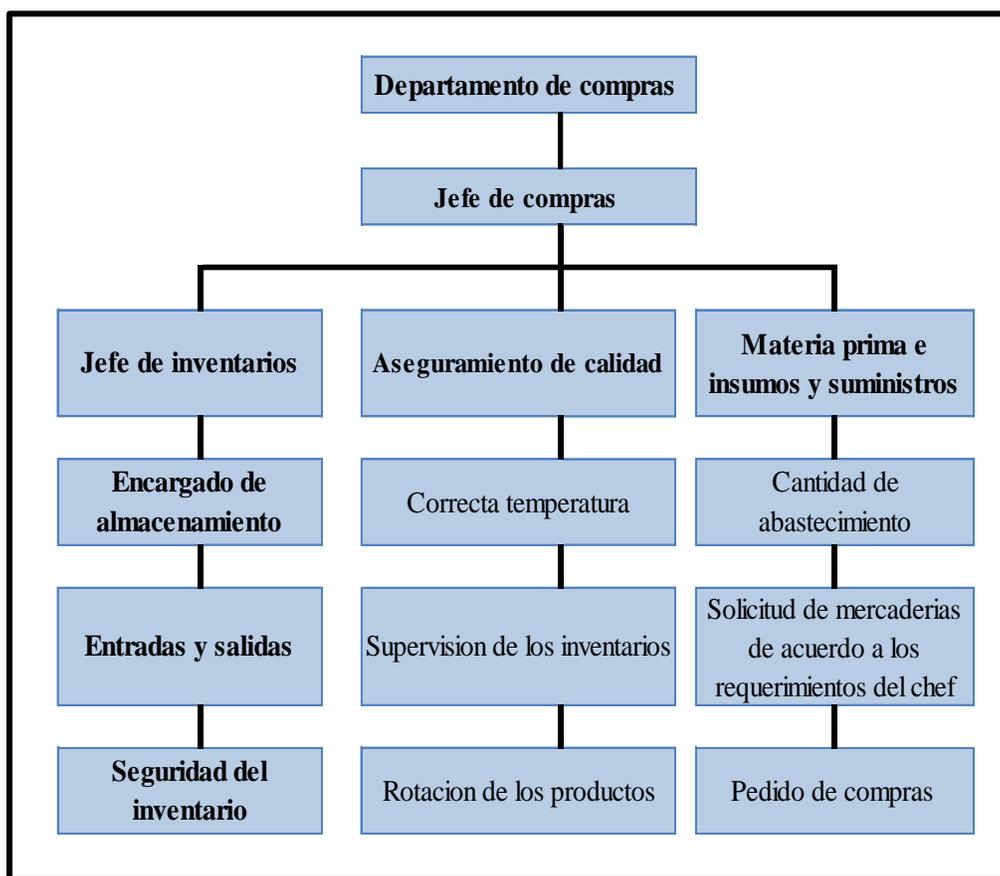


Figura 25. Estructura de compras e inventarios - Organigrama.

Fuente: Elaboración propia

Pasos para la organización del Organigrama:

1. Conocer el número de empleados que hay en plantilla y las diversas funciones que tiene cada uno de ellos actualmente.
2. Saber cuáles son los niveles jerárquicos que hay en la empresa. Esto definirá si queremos una empresa más vertical o con un modelo de jerarquía más horizontal.
3. Definir cuáles son las funciones de cada uno de los colaboradores de la empresa para que no dupliquen funciones y todos realicen labores y funciones diferentes.
4. Asignar los puestos de mayor cargo en cada uno de los niveles y las responsabilidades de cada colaborador.

Indicadores

Los indicadores de trabajo para los productos mostrados son los siguientes:

Indicador	Formula
Condiciones requeridas según el Puesto y función	$\frac{N^{\circ} \text{ Promedio Funciones del puesto}}{N^{\circ} \text{ Promedio de funciones requeridas}} * 100$
Promedio de evaluación de cargo desempeño	$\frac{N^{\circ} \text{ Promedio de evaluacion conductual}}{N^{\circ} \text{ Promedio de evaluacion requerido}} * 100$

Cuadro 6. Indicadores de cumplimiento – Objetivo 1 Fuente: Elaboración propia

Evidencia

Manual de aplicación de la propuesta Objetivo -1. Ver Anexo 2.

Objetivo 2: Establecer un manual de políticas y procesos para el control de los inventarios.

El problema falta de un Manual de políticas y procesos para el control de inventarios, como solución la implementación de un manual de políticas y procesos para el control de inventarios bajo los principios de HACCP y BPM, el objetivo es lograr establecer un manual de políticas y procesos para el control de inventarios y mejorar los procesos y establecer políticas. El control de los inventarios de materia prima es indispensable en un restaurante de alimentos y bebidas, para ello es necesario establecer una serie de medidas que establezcan en todo momento, tener un control total de las existencias que evitará pérdidas innecesarias y lo más importante, se evitará la paralización de la producción por la falta imprevista de algún ingrediente. (Armendáriz, 2004). Las compras se las realiza de acuerdo al requerimiento del chef o jefe de producción, el cual se basa en el manejo de los inventarios diarios para poder realizar una lista de compras, evitando compras innecesarias de mercadería y no tener un exceso de los inventarios en almacén y que tampoco haga falta para satisfacer las ventas. Para el logro del cumplimiento del objetivo se formulan las actividades que se muestran en el cuadro debajo con el plan de actividades.

Procesos

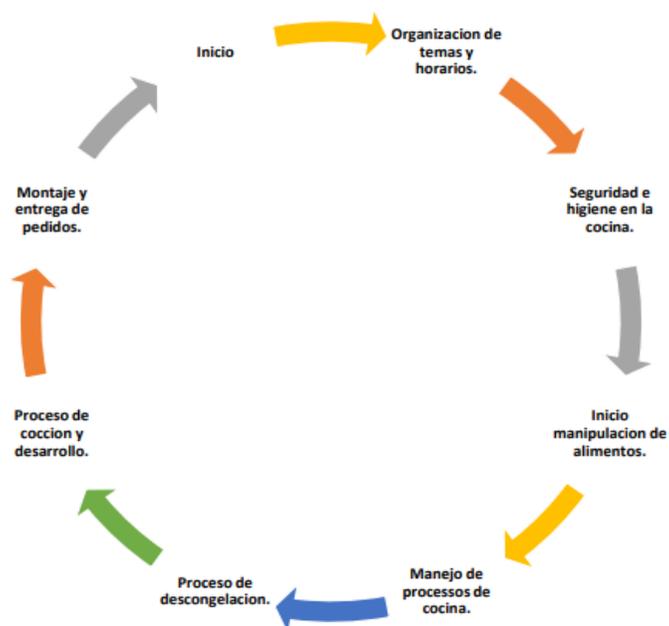


Figura 26. Políticas y procesos

Fuente: Elaboración propia



Figura 27. Actividades – Objetivo 2

Fuente: Elaboración propia

Plan de actividades

En el plan de actividades para el cumplimiento del objetivo 2 se describe un conjunto de tareas necesarias y obligatorias. Se identificaron todas las tareas que se van a realizar para

alcanzar el objetivo, contar con medidas preventivas para mejorar el cumplimiento del control de los inventarios.

Nro.	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Evaluación de los procesos actuales	01/01/2020	1	01/01/2020	Obtención de permiso para la evaluación	Rogelio Oyola Salazar
2	Elaboración de las políticas y procedimientos	02/01/2020	5	07/02/2020	Personal enfocado en implementar el cambio	Audi. Víctor Álvarez Rojas
3	Difusión de la aplicación del manual de políticas y procesos	08/02/2020	5	13/02/2020	Aceptación de implementar la propuesta	Marisabel Oyola García
4	Difusión y ejecución del control de los inventarios	08/02/2020	5	13/02/2020	Personal capacitado	Keeler Mayhua Soto
5	Evaluación del impacto del objetivo planteado	14/02/2020	60	14/03/2020	Implementación y control de la técnica	Laleschca Milagros Santibáñez
6	Verificación de resultados	15/03/2020	7	22/03/2020	Análisis de resultados	Gerente General
7	Acciones de mejora	23/03/2020	5	28/03/2020	Propuestas de mejora	Gestor del proyecto

Cuadro 7. Plan de actividades – Objetivo 2. Fuente: Elaboración propia.

Presupuesto

El presupuesto ha sido elaborado en base a los gastos de la actividad, desarrollo de la propuesta y capacitaciones para poner en marcha el objetivo 2 de la propuesta.

Presupuesto para cumplir el Objetivo 2

PROPUESTA	Cantidad	Costo Unitario	Total (S/.)
IMPLEMENTACION			
Desarrollo del las políticas de control de inven	1	S/ 550.00	550.00
Desarrollo de las procesos de control de	1	S/ 650.00	650.00
Gastos de oficina	1	S/ 320.00	320.00
CAPACITACION			
Difundir las políticas y procesos	1	S/ 250.00	250.00
Apliacion de las políticas y procesos	1	S/ 150.00	150.00
Seguimiento de la aceptacion	1	S/ 220.00	220.00
Acciones de mejora	1	S/ 250.00	250.00
TOTAL		S/	2,390.00

Cuadro 8. Presupuesto – Objetivo 2. Fuente: Elaboración propia

Cronograma de actividades

El cronograma de actividades ayuda de guía, en esta se establece los tiempos y el grado en el que avanzaran las actividades para el cumplimiento del objetivo. En esta se muestra el trabajo de la secuencia lógica con la que se llegarán a los resultados.

N°	Actividades	Ene-20				Feb-20				Mar-20			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Evaluación de los procesos actuales												
2	Elaboración de las políticas y procedimientos												
3	Difusión de la aplicación del manual de políticas y procedimientos												
4	Difusión y ejecución del control de los inventarios												
5	Evaluación del impacto del objetivo planteado												
6	Verificación de los resultados												
7	Acción de mejoras												

Cuadro 9. Cronograma de actividades – Objetivo 2. Fuente: Elaboración propia.

Acciones de contingencia por actividad

Acciones de contingencia por actividad		
N	Actividad	Justificación
1	Exposición al gerencia general	Programar una reunión formal para la exposición
2	Sensibilizar a los responsables del área sobre beneficios que se generan	Coordinar con el jefe de cocina y personal que maneja el almacén
3	Capacitar al personal que trabajará en el área de almacén	Talleres para explicar y difundir las políticas
4	Ejecución de la propuesta y el cumplimiento del cronograma	Dar seguimiento a la propuesta
5	Verificación de resultados	Analizar con el auditor externo de la empresa
6	Acciones de mejora	Propuestas de mejora con el auditor de la empresa.

Cuadro 10. Acciones de contingencia – Objetivo 2. Fuente: Elaboración propia

Formato de Recepción de mercadería

FICHA DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA							
ÁREA:					MES:		
Producto	Cantidad	Unidad	Estado de Producto	Fecha Recepción	Hora Recepción	Observaciones	Proveedor
RESPONSABLE:					FIRMA:		

Figura 29. Formato de recepción de mercadería

Fuente: Elaboración propia.

Para el almacenamiento de la materia prima, se debe tener en cuenta que hay dos clases de productos:

Productos Perecederos: Necesitan frío para su conservación, y podemos mencionar los siguientes:

Frescos: son aquellos que se presentan en el mercado sin ningún tratamiento previo de conservación y son para consumir o transformar en un breve periodo de tiempo. Entre estos tenemos: frutas, hortalizas, carnes, pescados, productos lácteos no esterilizados (quesos frescos, yogures, mantequillas, etc.)

Congelados: son productos o preparados que han sido sometidos a muy bajas temperaturas para prolongar su vida útil.

Semi – Conservas: son aquellos productos que vienen envasados y preparados, y necesitan frío para su mantenimiento, como las latas de anchoas, ahumados, etc.

Productos No Perecederos:

No necesitan de frío para su conservación, aunque sí unas condiciones mínimas de almacenaje. Entre estos tenemos:

Conservas: productos enlatados o en tarros, conservas de pescados (atún, sardinas, etc.), vegetales (espárragos, alcachofas, judías verdes), preparados como mermeladas, etc.

Otros: especias, harinas, vinos, licores, leche en polvo, esterilizadas o UHT, etc

Indicadores

Los indicadores de trabajo para el producto 2 son los siguientes:

BPM (Buenas prácticas de manufactura)

Las Buenas Prácticas de Manufactura son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y la forma de manipulación. Son útiles para el diseño y funcionamiento de los establecimientos, y para el desarrollo de procesos y productos relacionados con la alimentación. Contribuyen al aseguramiento de una producción de alimentos seguros, saludables e inocuos para el consumo humano.

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) se aplican en todos los procesos de elaboración y manipulación de alimentos, y son una herramienta fundamental para la obtención de productos inocuos. Constituyen un conjunto de principios básicos con el objetivo de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción y distribución.

HACCP (Análisis de peligros y puntos críticos de control)

El sistema HACCP está diseñado para ser implementado en cualquier segmento de la industria de alimentos desde el cultivo, la cosecha, transformación y/o elaboración y distribución de alimentos para el consumo. Los programas de pre requisitos, tales como las Buenas Prácticas de Manufactura son la base fundamental para el desarrollo e implementación exitosa de los sistemas HACCP.

El sistema de seguridad alimentaria basado en los principios de HACCP han sido exitosamente implementados en procesadoras de alimentos, tiendas al por menor de alimentos, en operaciones relacionadas con el servicio de alimentos y procesos de la industria farmacéutica. HACCP es un sistema de administración en el que se aborda la seguridad alimentaria a través de la identificación, análisis y control de los peligros físicos, químicos, biológicos y últimamente peligros radiológicos, desde las materias primas, las etapas de proceso de elaboración hasta la distribución y consumo del producto terminado.

Manual de procesos

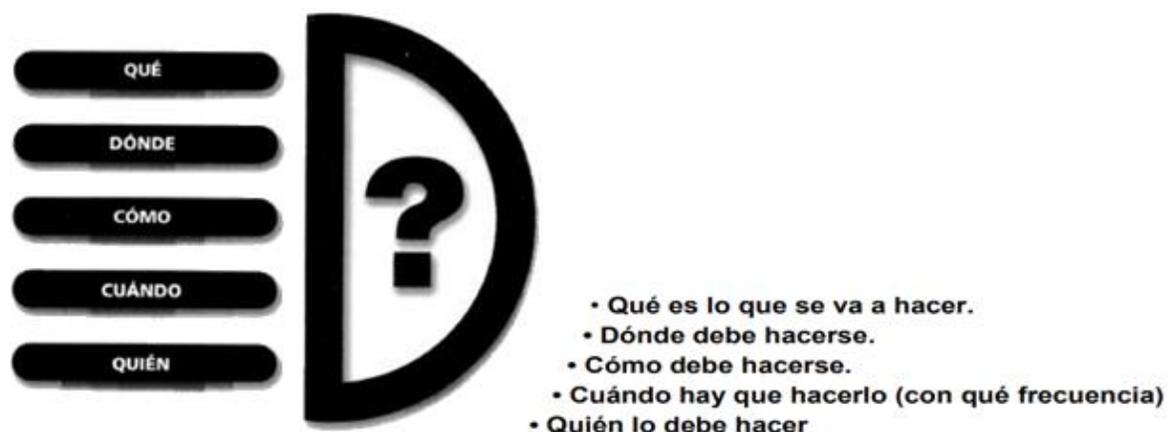


Figura 30. Que describe el manual de procesos

Fuente: Elaboración propia

Objetivos del Manual de políticas y procesos

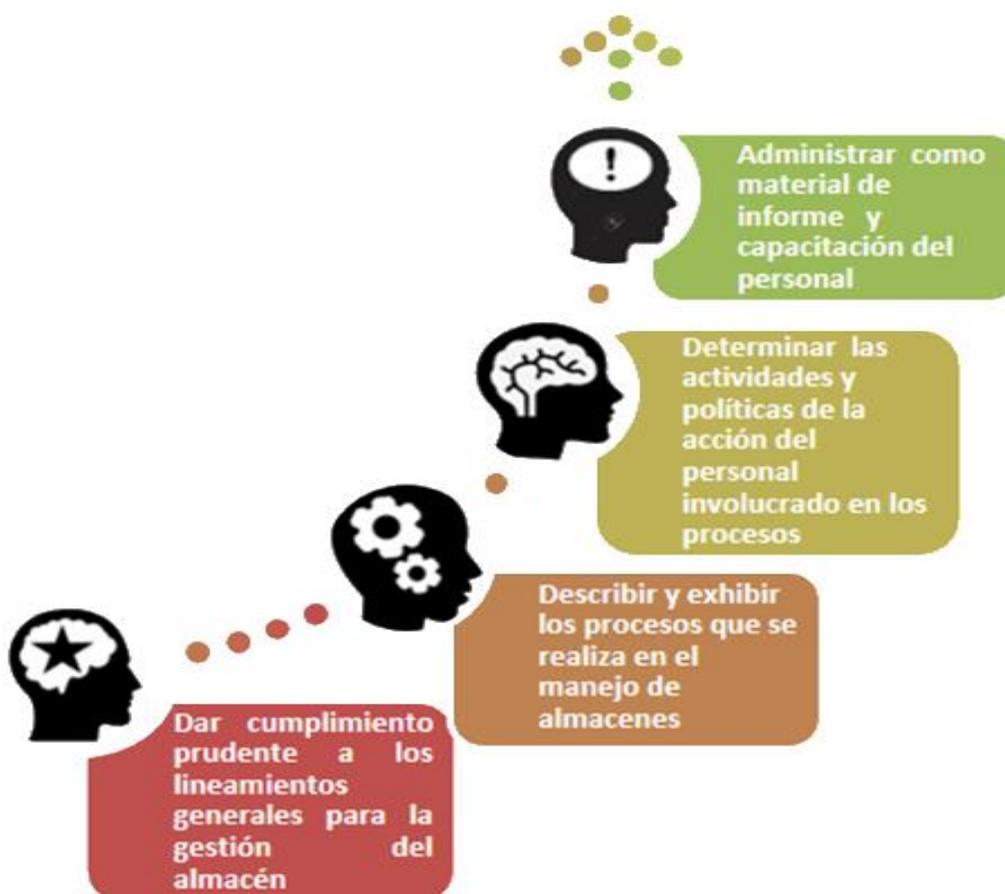


Figura 31. Objetivo del Manual de políticas y procesos – Objetivo 2

Fuente: Elaboración propia

Evidencia

Manual de aplicación de la propuesta Objetivo -2. Ver Anexo 2.

Objetivo 3: Lograr la implementación del equipo de cómputo y contratar a un personal a cargo del control de los inventarios.

La carencia de un equipo de cómputo y un personal capacitado para el manejo del control de inventarios, la solución planteada implementación de un equipo de cómputo y contratación de un personal capacitado para el manejo del control de inventarios y el objetivo de la propuesta lograr la implementación del equipo de cómputo y contratar a un personal a cargo del control de los inventarios, para mejorar y tener mayor detalle de las existencias.

Actividades – Objetivo 3

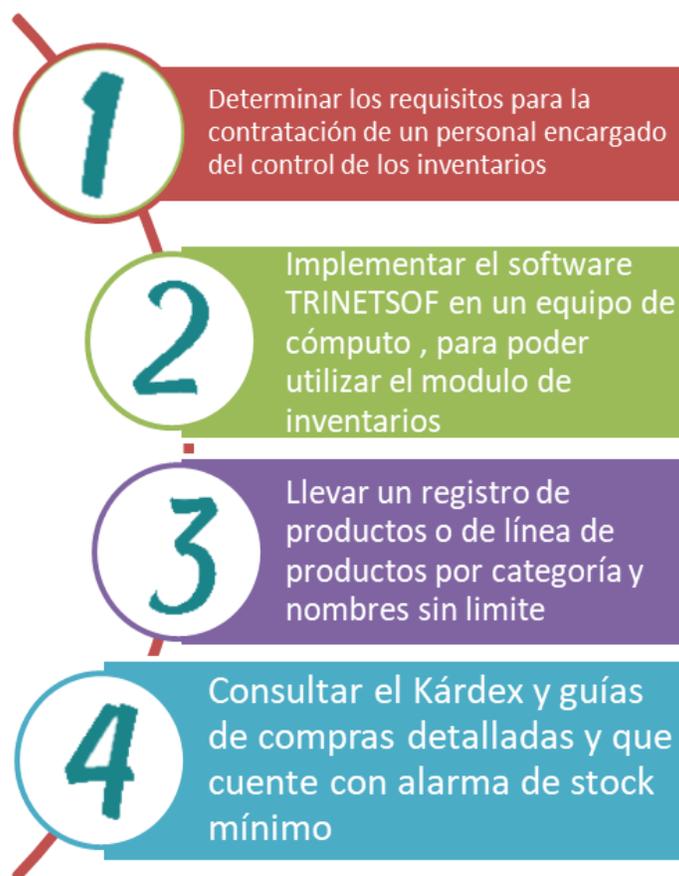


Figura 32. Actividades – Objetivos 3

Fuente: Elaboración propia

Plan de actividades

En el plan de actividades para el cumplimiento del objetivo 3 se describe un conjunto de tareas necesarias y obligatorias. Se identificaron todas las tareas que se van a realizar para alcanzar el objetivo, contar con medidas preventivas para mejorar el cumplimiento del control de los inventarios.

Nro.	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Reunión con la Gerencia para la presentación del presupuesto	01/01/2020	1	01/01/2020	Obtención de permiso para la evaluación	Rogelio Oyola Salazar
2	Elaboración de los procesos una vez implementado el equipo de computo y el personal	02/01/2020	5	07/02/2020	Personal enfocado en implementar el cambio	Audi. Víctor Álvarez Rojas
3	Explicación de como va funcionar el sistema y la información	08/02/2020	5	13/02/2020	Aceptación de implementar la propuesta	Marisabel Oyola García
4	Ejecución de la propuesta y funcion del equipo de computo y personal	08/02/2020	5	13/02/2020	Personal capacitado	Keeler Mayhua Soto
5	Evaluación del impacto del objetivo planteado	14/02/2020	60	14/03/2020	Implementación y control de la técnica	Laleschca Milagros Santibáñez
6	Observación y verificación de los resultados	15/03/2020	7	22/03/2020	Análisis de resultados	Gerente General
7	Acciones de mejora del objetivo	23/03/2020	5	28/03/2020	Propuestas de mejora	Gestor del proyecto

Cuadro 11. Plan de actividades – Objetivo 3. Fuente: Elaboración propia.

Presupuesto

El presupuesto ha sido elaborado en base a los gastos del equipo de cómputo, instalación del equipo y la mano de obra del personal encargado del control de los inventarios, para poner en marcha el objetivo 3 de la propuesta.

Presupuesto para cumplir el Objetivo 3

PROPUESTA	Cantidad	Costo Unitario		Total (S/.)
IMPLEMENTACION				
Compútadora Completa	1	S/	3,580.00	S/ 3,580.00
Instalacion de la computadora	1	S/	100.00	S/ 100.00
Pago personal del almacén	1	S/	1,200.00	S/ 1,200.00
Programas de la compútadora	1	S/	150.00	S/ 150.00
CAPACITACION				
Capacitación del encargado del control de los inventarios	2	S/	750.00	S/ 1,500.00
Capacitación del personal a fin del almacén	2	S/	750.00	S/ 1,500.00
TOTAL		S/		8,030.00

Cuadro 12. Presupuesto – Objetivo 3 Fuente: Elaboración propia

Cronograma de actividades

El cronograma de actividades ayuda de guía, en esta se establece los tiempos y el grado en el que avanzaran las actividades para el cumplimiento del objetivo 3.

N°	Actividades	Ene-20				Feb-20				Mar-20				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Semanas														
1	Reunion con la gerencia y presentación de presupuesto													
2	Elaboracion de los procesos de la implementacion del equipo de cómputo													
3	Explicacion de como funciona la carga de informacion													
4	Ejecucion de la propuesta, equipo de cómputo y personal													
5	Evaluación del impacto													
6	Acciones de mejora del objetivo 3													

Cuadro 13. Cronograma de actividades - Objetivo 3 Fuente: Elaboración propia.

Acciones de contingencia por actividad

Las acciones de contingencia son acciones alternativas cuya finalidad es la de permitir el funcionamiento del plan inicial, aun cuando algunas de las acciones programadas dejen de hacerlo a causa de algún suceso o incidente, ya estas causas sean internas como ajenas a la organización. Para las actividades de la propuesta y objetivo 3 en el trabajo de investigación se tiene acciones de contingencias las cuales se describen en el cuadro.

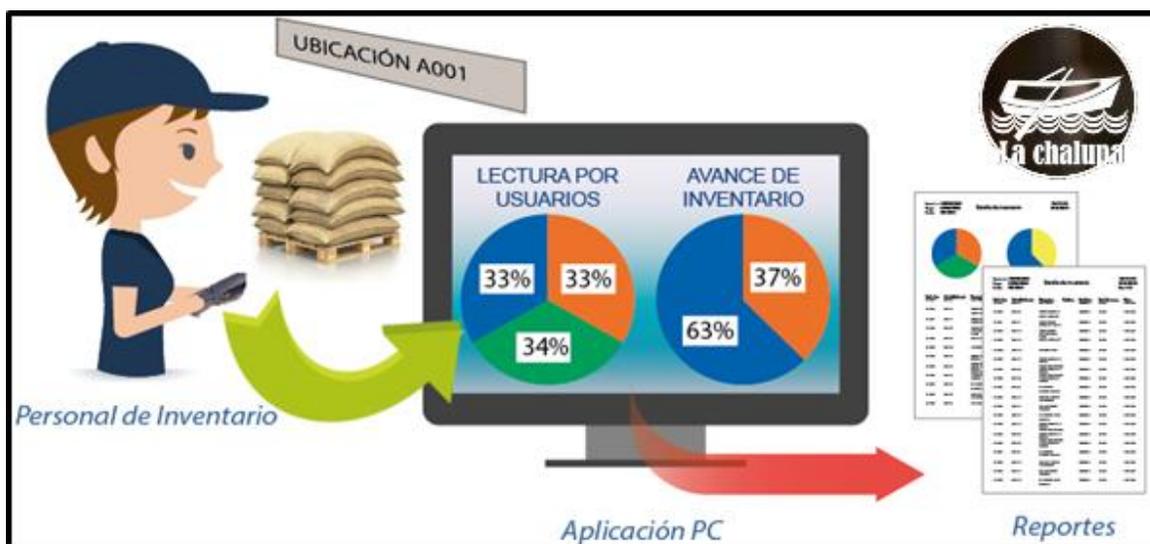
Acciones de contingencia por actividad		
Nro	Actividad	Justificación
1	Exposición al gerencia general	Programar una reunión formal para la exposición
2	Sensibilizar a los responsables del área sobre beneficios que se generan	Coordinar con el jefe de cocina y personal que maneja el almacén
3	Capacitar al personal que trabajará en el área de almacén	Talleres para explicar y difundir las políticas
4	Ejecución de la propuesta y el cumplimiento del cronograma	Dar seguimiento a la propuesta
5	Verificación de resultados	Analizar con el auditor externo de la empresa
6	Acciones de mejora	Propuestas de mejora con el auditor de la empresa.

Cuadro 14. Acciones de contingencia – Objetivo 3 Fuente: Elaboración propia

Evidencia

Manual de aplicación de la propuesta Objetivo -3. Ver Anexo 2.





Módulo de inventario del Software Trinetsoft



TRINETSOFT

Inventarios:

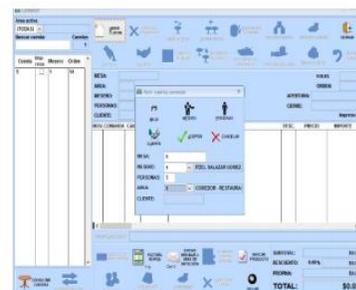
- Control de existencias de insumos y presentaciones independiente.
- Existencias por almacén, movimientos de productos.
- Manejo de múltiples presentaciones de compra por insumos.
- Control de Pedidos, Órdenes de compra, Compras y movimientos de almacén.
- Cuentas por pagar
- Traspasos entre almacenes
- Inventario físico
- Costeo de recetas.
- Descarga de inventarios por medio de recetas
- Manejo de insumos elaborados (sub recetas)



TRINETSOFT

Reportes y Gráficas en Excel:

La información de los reportes incluye gráficas que facilitan el análisis, además de ofrecer la opción de exportar a un documento de Excel. Consumos promedios, tráfico de clientes, ventas y cuentas; son los tipos de reportes que puede obtener a través de esta herramienta.





Análisis de información con la Herramienta de Cubos Dinámicos (OLAP-Procesamiento Analítico En Línea):

- Ventas, rentabilidad, utilidad por Sucursal y Zonas
- Ventas por tipo de Pago
- Ventas Vs Incentivos
- Artículos sin Rotación
- Evolución de Ventas y Márgenes (Compras, Ventas, Utilidad, Stock Valorizado, Días de Inventario)
- Artículos con Quiebre de Stock
- Valorización por pérdida de Ventas.
- Evaluación por Ventas Hora y sucursales.
- Stock Valorizado Mensual.

The screenshot shows a software window titled 'Cubos Dinámicos - Integración de Registros (PROCESO 01) - Ventabilidad de ventas por meses.Cube'. The main content is a table with columns for 'Meses', 'Ventas', 'Compras', 'Utilidad', 'Stock Valorizado', 'Días de Inventario', 'Compras', 'Ventas', 'Utilidad', 'Stock Valorizado', and 'Días de Inventario'. The table contains numerical data for various months and categories, with some cells highlighted in red and green. The interface includes a menu bar at the top and a toolbar with various icons.



Características Principales.



Soporta Facturación electrónica (México, Perú, Ecuador, Argentina).



Sistema de administración, punto de venta y almacén dentro de la misma licencia.



Generador de orden de compra en base a stock mínimo y máximo.



Reportes de venta, comensales y productos por hora y/o por semana.



Envío de órdenes de compra al proveedor por email



Mesero "Capitán" (mesero puede acceder a todas las mesas)

Evidencia

Manual de aplicación de la propuesta Objetivo -3. Ver Anexo 2.

4.3 Discusión

Durante el desarrollo de este estudio se pudo apreciar como el mal control de los inventarios trae como consecuencia una mala rotación de los productos, una mala gestión del almacén y un sistema que no se aplica como modulo del almacén ya que no se tiene información actualizada de los producto, insumos o materia prima que existen en almacén, también que existan faltantes y sobrantes y especialmente que no se controlen de acuerdo a las normas para el bien de la empresa, ya que si cumplieran con dichas reglas no tendrían que comprar a última hora los insumos que necesiten o hacer cambios a última hora, todo por no llevar un buen control de los inventarios.

Con respecto a lo antes planteado estoy de acuerdo con Albuja e Irrazabal (2014), ya que, según sus investigaciones se encontrados en el estudio, al no realizarse apropiadamente los registros y controles de las existencias no habrá una buena repartición de los productos, insumos y materia prima, que no permite conocer en tiempo real las cantidades que tendría que tener de productos en el almacén.

Esta investigación también coincide con la tesis de los autores Ascencio, González y Lozano (2017), donde mencionan sobre el mal trabajo en el manual de procesos y procedimientos en la manipulación de los inventarios, así como el incumplimiento del personal en el control de los inventarios el cual no les permite tener una mejor rentabilidad.

Con respecto a lo anteriormente planteado, no estoy de acuerdo en que afecte directamente a la rentabilidad, ya que no toda la rentabilidad se centra en el escaso control de los inventarios porque cuando un producto tiene demanda y es hecho con buena calidad siempre hay comercialización y el tema de organización de los inventarios es para llevar una informacion actualizada y nos permita conocer los insumos.

Según Barzallo y Solórzano (2013), los hallazgos que se encontraron es razonable ya que al no haber un personal encargado de los inventarios que se encuentran específicamente en los almacenes, al no haber manual de procedimientos para determinadas

acciones de los inventarios y no aplicarse en la empresa la NIC 2 se debe al poco conocimiento del tema y esto no permite conocer a conciencia la rentabilidad del producto; ya que si se aplicarían las normas correspondientes no solo habría una buena organización de los insumos, materias primas, suministros y productos terminados; sino también tendrían una información exacta y actualizada de los costos tanto de los productos en proceso y los productos terminados; ahorrarían tiempo, dinero y recursos ya que la forma de abastecerse sería la adecuada porque sabrían las cantidades con las que cuentan en el almacén y con qué productos, insumos y materia prima que abastecen.

En la investigación se coincide con el autor Castrejón (2016) el cual menciona que un factor importante que afecta a los inventarios es la demanda porque de esta depende las compras, el cual le doy la razón, ya que los hallazgos encontrados en la presente investigación tiene una similitud porque para que la empresa tome la decisión de abastecerse depende de la demanda de comensales que hay y muchas veces afecta cuando hacen algún cambio o realicen producciones de mercaderías con fallas o por mal pedido de comidas y duplicado de estas y solo cuentan con materia prima para cantidades que ya están destinadas a la venta, pero también el presente artículo hace énfasis que es importante tener un buen servicio al cliente para ello tienen que comprar stock mínimo cosa que no perjudica en que los productos se puedan deteriorar ni tomarían costos altos de almacenamiento; el cual es favorable ya que el restaurante tiene un buen servicio para sus clientes ofreciéndoles productos de calidad, entregando a los comensales su servicio a tiempo indicado así como también con precios accesibles de acuerdo al mercado; es por ello que el restaurante de comidas criollas, pescados y mariscos y pollos a la leña se ha posicionado el mercado limeño y específicamente en el distrito de Santiago de Surco.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 Conclusiones

Primera: Se propuso mejorar el control de los inventarios, específicamente la inadecuada gestión del almacén y poco control de la mercadería, se decidió implementar un MOF (manual de organización y funciones) alcanzando un servicio de excelencia con productos de calidad y que el personal sea parte de la empresa y pueda desempeñar sus funciones de manera eficiente y organizada.

Segundo: Para el desarrollo de la investigación se desglosó la variable control de inventarios en 3 sub categorías, siendo la primera la gestión de inventarios, luego el sistema de inventarios y finalmente las mermas y desmedros, el análisis concluye que los problemas más críticos son la falta de un equipo tecnológico, la falta de procesos, procedimientos y políticas del control de la mercadería, fijación clara de las funciones del personal.

Tercero: Se detectó que los factores de mayor incidencia para el control de los inventarios, fue que no hay un software implementado para el control del ingreso, salida y stock de los inventarios, asimismo la falta de un equipo de cómputo tecnológico, un encargado del almacén a cargo del sistema, la ausencia de un manual de funciones del personal y manual de procesos y procedimientos de las mercaderías.

5.2 Sugerencias

Primero: Implementar un área de inventarios, estableciendo funciones y procedimientos para un mejor control y manejo de inventarios, para que la empresa tenga información actualizada y conocer las existencias con las que cuenta en almacén.

Segundo: Una vez que se realiza el abastecimiento, de acuerdo a las normas y procedimientos que se establezcan realizar los respectivos conteos y clasificarlos de acuerdo a sus características en el almacén con la intención de que se facilite la preparación de los productos, para eso el almacén tiene que estar bajo un personal encargado de mantener el stock de mercadería al día y registrar los ingresos y salidas.

Tercero: Ya que las demandas en la empresa son grandes, es necesario hacer uso de todo el almacén para guardarlas y se registren los productos de entrada y salida del almacén. Para poder abastecer de acuerdo a los requerimientos las compras del restaurante.

CAPÍTULO VI
REFERENCIAS

- Alvarado Reyes, R. A. (2015). *Propuesta de mejora del sistema de inventario de la empresa Acruxza C.A. en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Barzallo Gálvez, M. J., & Solórzano Tucunango, A. S. (2013). *Análisis en el manejo del inventario y su impacto en la rentabilidad mediante la implementación de la NIC 2 en la empresa Zecanorber S.A ubicada en el cantón milagro en el año 2013*. Guayas, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro .
- Barzola Yarasca, P. D., & Roque Cabanillas, C. A. (2010). Tratamiento tributario y contable de las mermas y desmedros. *Actualidad contable*, 1-67.
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom.
- Benítez, R. (14 de Enero de 2018). *Oficina Regional de la FAO para América Latina y el Caribe*. Obtenido de Pérdidas y desperdicios de alimentos en América Latina y el Caribe: <http://www.fao.org/americas/noticias/ver/es/c/239393/>
- Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (2013). *Gestión de stocks*. Mar de Plata: Apunte de estudio.
- Comercio, E. (19 de marzo de 2019). *INEI: Actividad de restaurantes aumentó en 3,50 % durante 2018*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/inei-actividad-restaurantes-aumento-3-50-2018-noticia-nndc-611175>
- Cruz Domínguez, J. L. (2018). *Mejora del control de inventarios en la empresa Mequim S.A.* Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Cuaresma Urbano, R. (2018). *Control de inventario para reducir la pérdida de las existencias*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Ferreo Bécares, P. (2015). *La gestión de inventarios. Aplicación práctica en una empresa del sector farmacéutico. El caso de laboratorios Jiménez, S.L.* España: Universidad de León.
- Fuertes, J. A. (2015). Métodos, técnicas y sistemas de valuación de inventarios. Un enfoque global. *Gestión Joven*, 48-65.
- Gañan Guaman, T. C. (2014). *El control de inventarios y su incidencia financiera en la empresa Ferreteria soluciones de la ciudad de Ambato en el año 2012*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

- García, A. (1994). *Teoría económica de la empresa*. España, Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Gómez Sandoval, R. A., & Guzmán Gómez, Oscar Javier. (2016). *Desarrollo de un sistema de inventarios para el control de inventarios, equipos y herramientas dentro de la empresa de construcción ingeniería sólida LTDA*. Bogotá: Universidad Libre.
- Guerreo Salas, H. (2009). *Inventario manejo y control*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Hemeryth Charpentier, F., & Sánchez Gutiérrez, J. M. (2013). *Implementación de un sistema de control operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la Ciudad de Trujillo-2013*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., México D.F., México: McGRAW-HILL.
- Herrera Povis, A. R. (2006). *Sistema de inventario*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Humberto, G. S. (2009). *Inventarios manejo y control*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Caracas: Fundación Sypal.
- Loja Guarango, J. C. (2015). *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe Cía. LTDA*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Marín Vásquez, R. (2014). *Almacén de clase mundial*. Medellín: Esumer
- Misari Argandoña, M. A. (2012). *El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el Distrito de Santa Anita*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Molina, D. (2015). *Gestión de inventarios: una herramienta útil para mejorar la rentabilidad*. Mar del Plata: Universidad FASTA.
- Pérez, R. A., & Massoni, Sandra. (enero de 2009). *Hacia una teoría general de la estrategia*.
Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=NpoYrzbdbYcC&printsec=frontcover&dq=t>

- eoría+de+estrategias&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj7evKqZPaAhWK0VMKHVSFCESQ6AEIOzAE#v=onepage&q=teoría%20de%20estrategias&f=false
- Ramon Villegas, L. A. (2001). *Implementacion de un sistema de inventarios para lograr un mjeor servicio y eficientizar la produccion de la planta de tuberia*. Monterrey: Universidad Autonoma de Nuevo Leon.
- Ramón, M. (2006). *Gestion de inventarios y compras*. Sevilla: McGraw-Hill .
- Ramones, G. (2014). *Proponer un sistema para el control de inventario de mercancías en la empresa Importadora R&O Venezuela Roveca C.A.* San Diego: Universidad Antonio Paéz.
- Ríos Valvidia, V. M. (2015). *Caracterización de la sustentación de mermas y desmedros y su incidencia en el impuesto a la Renta: Sector avícola de Lima, 2015*. Lima: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Sandoval Casilimas, C. A. (2002). *Especialización en Teoría, métodos y técnicas de investigación social: Investigación cualitativa*. Bogotá, Colombia: ARFO .
- Shyam, S. (marzo de 2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Obtenido de http://faculty.som.yale.edu/shyamsunder/Research/Accounting%20and%20Control/Books/Teoria_de_la_contabilidad_2015.pdf
- Ynca Córdova, L. P. (2017). *El tratamiento de las mermas y desmdros en el impuesto a la Renta: Principales problemas y propuestas de solución*. Lima: Universidad de Lima.
- Zapata Cortes, J. A. (2014). *Fundamentos de la gestión de inventarios*. Medellín: Esumer.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: Implementación de procesos en la gestión del almacén para mejorar el control de los inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, Lima 2019

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Gestión Administrativa				
		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	
¿Cómo mejorar el control de inventarios en la empresa La Chalupa S.A.C, Lima 2019?	Proponer estrategias para mejorar el control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, Lima 2019	Gestión de inventarios	1.Asignacion de responsabilidades 2. Mercaderías 3.Almacenamiento	1-10	Nunca Casi nunca	
		Sistema de inventario	1. Software 2. Conteo físico 3. Conciliación de inventarios	11-15	A veces	
		Merma y desmedro	1. Pérdidas del producto 2. Registro	15-20	Casi siempre Siempre	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2: Modelo EFQM				
¿Cómo es el control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, Lima 2019?	Analizar la situación actual del control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, Lima 2019					
¿Cuáles son los factores de mayor incidencia en el control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, Lima 2019?	Diagnosticar los factores de mayor incidencia en el control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, Lima 2019					
¿Cómo las estrategias influyen en el control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, Lima 2019?	Proponer estrategias en la gestión del control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C, Lima 2019					
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos		Procedimiento y análisis de datos		
Enfoque mixto Tipo Proyectivo Nivel Comprensivo Método Inductivo - deductivo	Población: 60 personas Muestra: 40 Unidad informante: Trabajadores de la empresa	Técnicas: Encuesta - Entrevista Instrumentos: Cuestionario y Guía de entrevista		Procedimiento: SPSS Y Excel, procesamiento de la entrevista. Análisis de datos: realización del análisis de Pareto y triangulación con Atlas ti.		

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Las actividades dentro de la empresa, exigen mayor cuidado, colaboración y responsabilidad entre los jefes responsables y los colaboradores. Los procedimientos de uso de información y manejo de los inventarios son vitales para asegurar la actividad económica empresarial.

Los manuales de funciones de la organización del área del almacén y procedimientos de gestión del manejo de inventario que se proponen tiene la finalidad de regular las relaciones entre los jefes de áreas y trabajadores, en aquellos puntos en que se exigen una definición más precisa, con el objeto de que conozcan con claridad las políticas e información para llevar a cabo los intereses de la empresa.

El MOF es un diseño de gestión oportuna para el buen rendimiento y eficaz proceso de ejecución precisando los procedimientos para mejorar el control de inventario y la manipulación informático en el sistema.

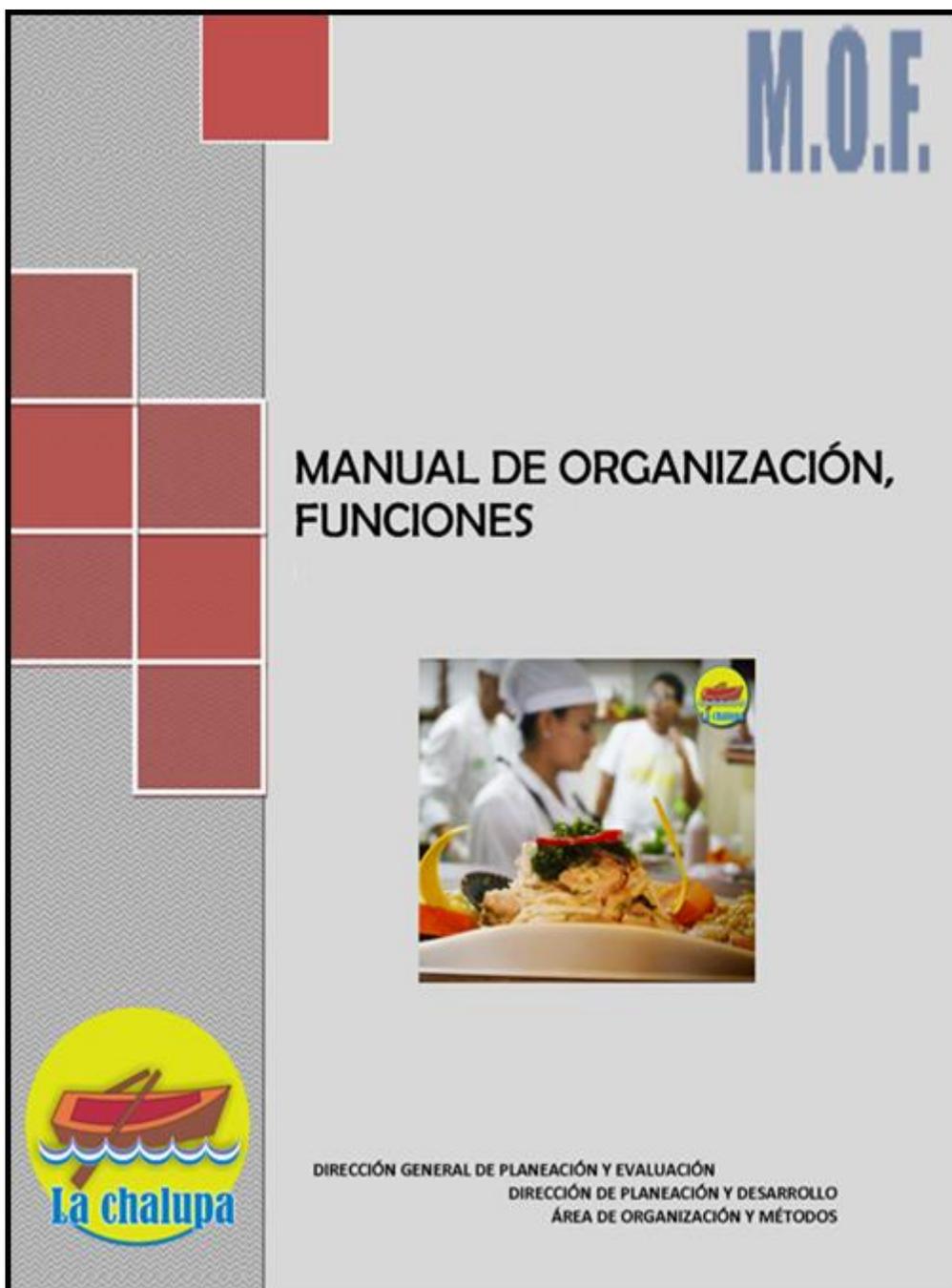


Figura 33. Portada del MOF – Objetivo 1 Fuente: Elaboración propia.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES	
CONTENIDO DEL MOF (ESQUEMA GENERAL)	
Índice	
Capítulo I	Alcance y objetivo MOF
Capítulo II	Base Legal MOF
Capítulo III	Principio de diseño
Capítulo IV	Estructura orgánica Estructura funcional Organigramas
Capítulo V	Cuadro de cargos
Capítulo VI	Descripción de las funciones del cargo



DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Figura 34. Índice del MOF – Objetivo 1 Fuente: Elaboración propia.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

(Incluye grupos de trabajo)

COROPRACION LA
CHALUPA S.A.C.

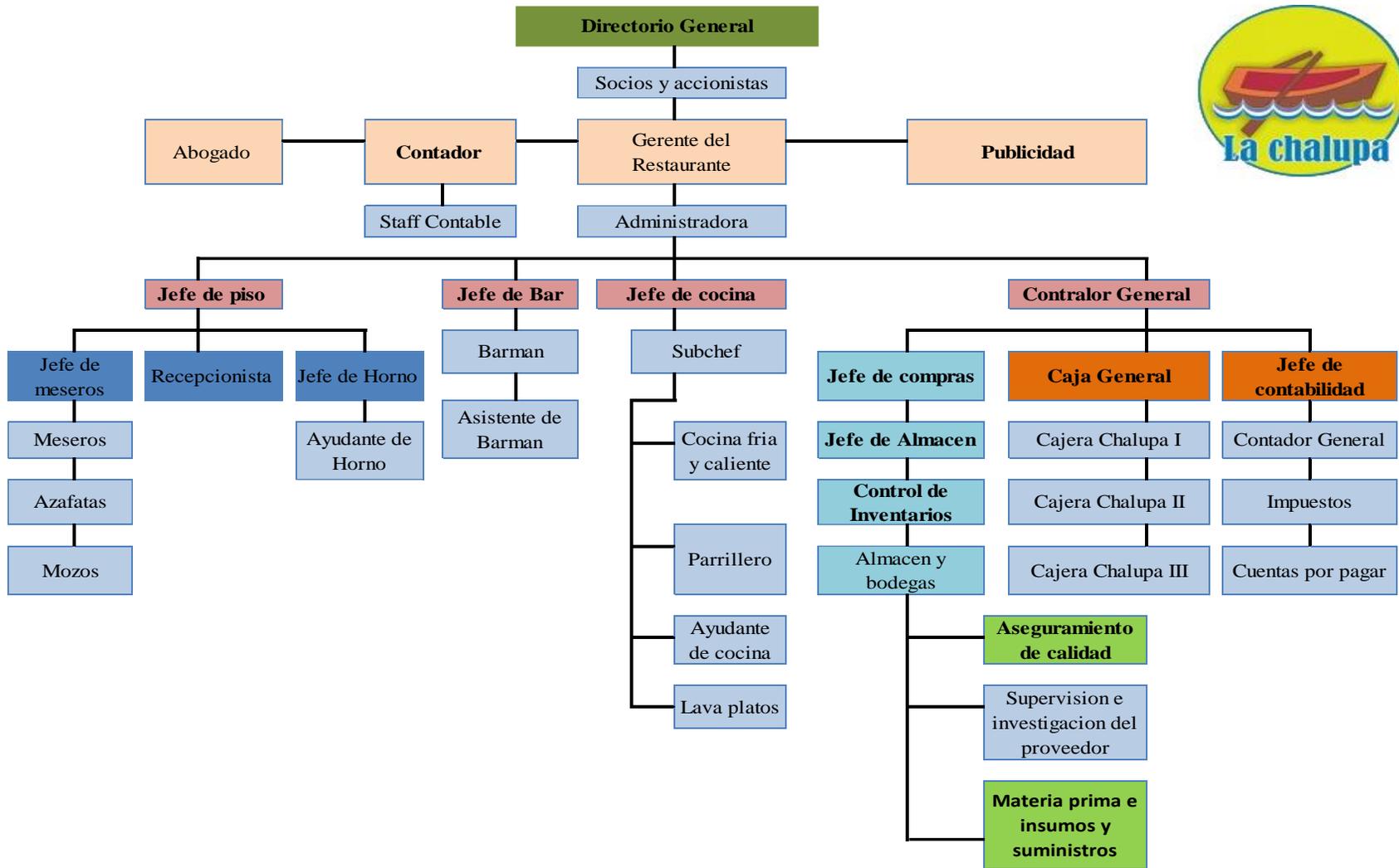


Figura 35. Organigrama – Objetivo 1 Fuente: Elaboración propia.

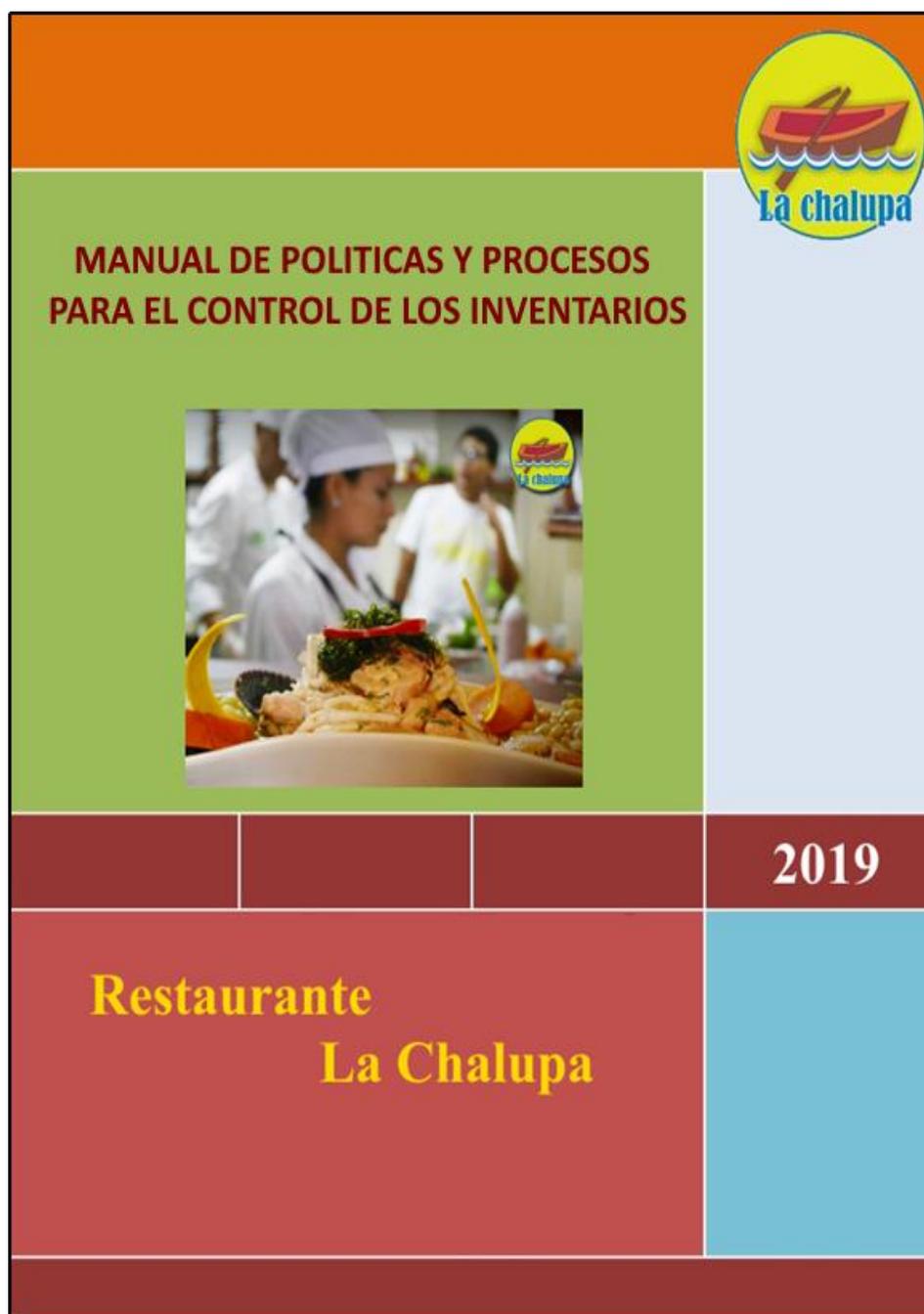


Figura 36. Portada del Manual de políticas y procesos – Objetivo 2
Fuente: Elaboración propia

ÍNDICE			
1.1 INTRODUCCIÓN 1.2 CONCEPTOS BÁSICOS 1.3 RECOMENDACIONES 1.4 MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS 1.5 HIGIENE DEL PERSONAL DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS 2.1 PROCESOS PREVIOS 2.2 RECEPCIÓN DE ALIMENTOS 2.3 ALMACENAMIENTO Y CONSERVACION DE PRODUCTOS 2.4 DESCONGELACIÓN DE CARNES, PESCADOS, MARISCOS Y POLLO PROCEDIMIENTOS DE PRODUCCIÓN 3.1 PREPARACIÓN DE PRODUCTOS 3.2 PORCIONAMIENTO Y EMPLATADO OPERACIONES POST PRODUCCIÓN 4.1 CONSERVACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE SOBRANTES 4.2 ELIMINACIÓN DE DESECHOS Y RESIDUOS			
			2019
Restaurante			
La Chalupa			

Figura 37. Índice del Manual de políticas y procesos – Objetivo 2
Fuente: Elaboración propia



Evidencia – Objetivo 3



Evidencia – Objetivo 3

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

CUESTIONARIO DE CONTROL DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA CORPORACION LA CHALUPA S.A.C., 2019

INSTRUCCIÓN: Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre El control de los inventarios que se percibe en su centro de trabajo. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 25-30 años () 30-35 años () 35 a más ()

Experiencia 5-10 años () 10-15 años () 15 años – a más ()

Condición de Contrato: Locación de servicios () Planilla ()

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA GESTION DE INVENTARIOS					
1	Considera que el personal encargado del almacén está debidamente capacitado para el manejo de la mercadería	1	2	3	4	5
2	Considera que el personal encargado del almacén cuenta con la experiencia suficiente para el manejo de los productos	1	2	3	4	5
3	El personal encargado del almacén se responsabiliza por el cuidado de los productos	1	2	3	4	5
4	Las existencias se encuentran codificadas o rotuladas	1	2	3	4	5
5	Las existencias se encuentran ubicadas en zonas accesibles	1	2	3	4	5
6	Las existencias se encuentran ubicadas en un lugar visible dentro del almacén	1	2	3	4	5
7	Se recepcionan guías de remisión por el traslado de todas las existencias	1	2	3	4	5

8	El área de almacén cuenta con espacio adecuado para realizar la ubicación de los productos	1	2	3	4	5
9	Existen medidas preventivas para el almacenamiento de las existencias	1	2	3	4	5
10	Al momento de recibir las existencias se verifica que la orden de compra coincida con la guía de remisión y/o factura	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÌA SISTEMA DE INVENTARIOS						
11	Existe un software para el control de ingreso y salida de las existencias	1	2	3	4	5
12	Cada cuánto tiempo se realiza el conteo físico de los inventarios	1	2	3	4	5
13	Existe y/o se hace uso de un manual de organización, funciones y procedimientos en el área de almacén.	1	2	3	4	5
14	Se realizan ajustes contables en los inventarios de acuerdo a los inventarios físicos	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÌA MERMAS Y DESMEDROS						
15	Las existencias se almacenan de acuerdo a los estándares autorizados para evitar las mermas	1	2	3	4	5
16	Por lo general la empresa no tiene desmedros en los inventarios	1	2	3	4	5
17	Las existencias se encuentran debidamente aseguradas	1	2	3	4	5
18	El encargado del almacén se responsabiliza por las pérdidas de los inventarios	1	2	3	4	5
19	Las compras son debidamente registradas al momento de su adquisición	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Considera que el sistema de control de inventarios que se maneja en la empresa Corporación La Chalupa, ayuda a detectar errores e irregularidades en forma oportuna y confiable?
2	¿Qué consecuencia tendría si el personal no conoce las políticas de control de inventario y no está altamente capacitado?
3	¿Considera que se debería tener un sistema de software para un correcto control de inventarios?
4	¿Considera que las empresas deben hacer un conteo físico de los inventarios? ¿Por qué?
5	¿Qué importancia le asigna al sistema de control de inventarios?
6	¿Qué importancia le asigna al sistema de control de inventarios?
7	¿Cuáles serían los riesgos que generaría el mal manejo de los inventarios?
8	¿Considera que el personal a cargo del sistema de inventarios es la más idónea?

Observaciones

.....
.....
.....

Anexo 5: Base de datos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	4	3	4	1	3	1	3	4	3	4	1	3	2	4	5	4	4	3	4
2	4	4	4	4	5	2	3	1	4	3	1	3	2	2	5	4	2	4	1
3	4	3	4	1	5	1	3	3	3	3	1	3	1	4	5	4	4	3	4
4	3	3	4	1	3	3	4	3	3	4	1	3	3	5	4	3	3	3	5
5	2	3	4	1	2	3	3	3	4	4	1	3	1	1	3	4	4	5	5
6	4	3	2	4	4	2	4	3	5	2	1	4	3	5	4	3	3	3	5
7	2	3	3	1	4	4	5	4	4	4	1	3	1	3	3	1	4	4	5
8	4	3	1	2	4	4	5	5	5	1	2	3	4	3	4	3	3	5	5
9	5	3	3	1	5	5	3	5	4	3	4	3	2	5	5	4	4	2	1
10	4	3	3	2	4	4	4	2	3	4	2	4	1	2	4	3	3	1	3
11	4	5	3	1	5	5	5	3	2	2	2	5	2	3	5	4	4	5	5
12	4	3	3	1	4	5	2	5	5	1	3	3	2	1	5	4	3	4	4
13	4	1	5	4	5	5	1	4	3	5	2	3	5	5	5	4	3	3	2
14	1	4	3	2	3	5	3	5	4	2	2	4	2	5	5	3	3	2	3
15	3	4	1	1	2	5	5	4	1	4	3	3	2	5	5	4	3	4	5
16	5	3	3	4	5	3	1	5	4	5	3	5	1	5	3	2	3	5	2
17	4	3	5	1	5	4	2	5	4	4	5	4	1	5	1	5	3	4	4
18	4	4	3	1	2	5	5	1	3	5	1	3	2	3	2	3	1	2	5
19	4	5	1	1	4	1	5	5	5	4	2	5	1	4	5	2	3	5	4
20	1	3	3	1	4	5	4	4	5	3	2	4	2	4	5	3	3	1	5
21	5	2	3	3	4	5	5	5	5	4	2	3	3	4	5	4	3	5	3
22	3	5	3	2	4	3	4	3	1	5	2	3	2	5	5	5	4	3	2
23	4	4	3	1	2	5	5	5	5	4	1	4	2	4	5	2	4	3	5
24	2	3	3	2	5	3	4	5	5	1	2	3	2	5	3	3	4	3	4
25	3	3	3	2	1	4	5	5	4	4	2	5	1	4	4	1	4	4	5
26	5	2	4	1	3	4	1	5	5	5	2	4	1	3	4	5	5	4	5
27	4	5	4	1	3	4	5	4	4	5	3	3	1	1	4	3	5	4	2
28	3	4	2	1	3	4	5	5	5	5	1	3	1	3	1	5	3	3	3
29	3	5	1	1	5	5	5	4	4	3	2	3	1	5	4	4	4	5	3
30	2	3	2	1	4	4	5	1	5	5	3	3	1	3	5	3	3	4	4
31	4	3	5	5	4	1	5	4	4	5	2	4	3	5	3	5	5	5	3
32	5	3	3	1	2	4	5	3	5	5	2	5	3	4	4	4	4	4	4
33	1	4	1	1	3	5	5	5	5	5	2	4	3	5	1	5	3	5	5
34	3	2	5	1	1	5	4	1	1	4	2	3	2	4	2	5	5	2	5
35	4	4	5	2	5	4	5	1	5	5	1	4	3	5	5	5	5	1	4
36	5	3	5	1	5	5	4	5	5	3	3	5	2	5	1	4	3	5	5
37	3	3	1	4	5	5	1	3	5	1	2	2	3	5	5	5	4	4	2
38	3	3	5	2	5	5	4	2	4	5	2	1	2	5	5	5	4	4	3
39	4	2	3	5	4	5	5	5	5	1	1	4	1	5	5	5	3	3	1
40	2	5	3	2	5	5	3	5	4	3	2	5	1	4	4	5	5	5	4

Anexo 6: Transcripción de las entrevistas

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Auditor Externo
Nombres y apellidos	VICTOR ALVAREZ ROYAS
Código de la entrevista	001
Fecha	24 de Abril 2019
Lugar de la entrevista	Oficina

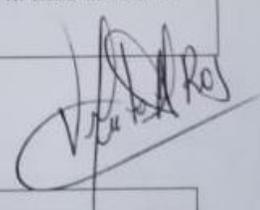
Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Considera que el control de inventario que maneja la empresa ayuda a detectar errores e irregularidades en forma oportuna y confiable?
2	¿Qué consecuencia tendría si el personal no conoce las políticas de control de inventario y no está altamente capacitado?
3	¿Considera que se debería tener un sistema de software para un correcto control de inventarios?
4	¿Considera que las empresas deben hacer un conteo físico de los inventarios? ¿Por qué?
5	¿Con qué frecuencia considera usted que se deba realizar la revisión del conteo físico de inventarios?
6	¿Qué importancia le asigna al sistema de control de inventarios?
7	¿Cuáles serían los riesgos que generaría el mal manejo de los inventarios?
8	¿Considera que el personal a cargo del sistema de inventarios es la más idónea?

Observaciones

.....

.....

.....



Nro.	Preguntas de la entrevista	
1	¿Considera que el sistema de control de inventarios que se maneja en la empresa Corporación La Chalupa, ayuda a detectar errores e irregularidades en forma oportuna y confiable?	<p>Haber en efecto creo que efectivamente el sistema de control de inventarios de nuestra empresa nos ayuda no solamente a detectarlos si también a corregirlos oportunamente, al respecto debo mencionarte que a pesar que el mismo no es mecanizado dicho control manual nos ayuda mucho.</p> <p>Es también importante tomar en cuenta que en una empresa en crecimiento sus costos no se perfilan para hacer una inversión mayor que sirva para la compra de algún software que nos ayude en el tema de control, no obstante, te comento como anécdota lo que nos sucedió en 2 oportunidades:</p> <p>En la primera dicho control nos permitió darnos cuenta que teníamos diferencias entre las existencias de bebidas gaseosas y los controles contables que manteníamos, y detectamos de este modo que las facturas del proveedor eran adulteradas por el personal de despacho que también hacia las cobranzas para aumentar la cantidad de existencias que nos dejaban y de este modo cobrar un mayor valor.</p> <p>En la 2da. Detectamos que el consumo de licor era excesivo y cuando realizamos algunas pruebas de cruce de información nos dimos con la sorpresa que el mismo era consumido por el mismo personal de la empresa, por lo que tuvimos que tomar medidas más drásticas en ese momento.</p>
2	¿Qué consecuencia tendría si el personal no conoce las políticas de control de inventario y no está altamente capacitado?	<p>El factor Humano es muy importante en una empresa y uno de los principios básicos de control indica que los SERVIDORES deben estar debidamente CAPACITADOS</p> <p>En este punto hay que tener en cuenta varios aspectos: El primero es la rotación del personal. El 2do las políticas de control de inventario a través de manuales de función. En primer lugar, hay que considerar que, en el Rubro de Restaurantes, el personal es muy intermitente, por diversos factores, principalmente la edad de los colaboradores que generalmente necesitan trabajar, pero no necesariamente en lo que están estudiando o en lo que más los apasiona, y es por eso que fácilmente dejan el empleo y buscan otra opción. En 2do. Lugar es muy importante indicar que nos ayuda mucho los manuales de función de los colaboradores esta medida evita que cada uno interprete a su manera las instrucciones impartidas.</p>
3	¿Considera que se debería tener un sistema de software para un correcto control de inventarios?	<p>El contar con el apoyo de los sistemas mecanizados ayudan mucho en una organización y el buen uso de los mismos reduce las horas hombre, sería muy conveniente tener el apoyo de los mecanismos de sistemas que nos ayuden y faciliten el control, pero esto depende de la inversión que se tenga que realizar, pero vamos por etapas y esta medida se pondrá en práctica estimo en poco tiempo.</p>
4	¿Considera que las empresas deben hacer un conteo físico de los inventarios? ¿Por qué?	<p>Es correcto, considero que todas las empresas que tengan una rotación de sus inventarios deben efectuar el conteo físico de los mismos no solamente para seguridad y control de los</p>

		<p>mismos, sino también porque es un requisito que pide la legislación vigente para sustentar la información que recae en los estados financieros de la empresa.</p> <p>Considero además que una buena forma de tomar un inventario es aplicando el sistema “Al Barrer” lo cual implica que una vez que la mercadería esté debidamente clasificada se proceda en aplicar la misma que consiste en inventariar todas las existencias que se encuentren en un punto determinado, y terminar en el lado opuesto del mismo, así estas existencias se repitan en las diferentes ubicaciones de la empresa. De este modo se minimiza el riesgo que no se deje de inventariar alguna mercadería</p>
5	¿Con qué frecuencia considera usted que se deba realizar la revisión del conteo físico de inventarios?	La frecuencia es relativa, pero considero que de todos modos tiene que tomarse al cierre del ejercicio económico y a mitad de año. Adicionalmente hay que tener en cuenta que principalmente hay que reforzar la toma selectiva de los ítems que tengan un mayor valor o sean más fáciles de sustraer o consumir.
6	¿Qué importancia le asigna al sistema de control de inventarios?	<p>La importancia es sumamente alta considerando que los inventarios en toda empresa son el activo realizable, y el control de los mismos nos ayudara en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proteger las existencias de la empresa Evitar sustracciones de mercaderías o suministros Evitar el uso impropio de recursos Asegurar la exactitud y confiabilidad de las existencias A través del manejo adecuado del sistema
7	¿Cuáles serían los riesgos que generaría el mal manejo de los inventarios?	En realidad, si nos ponemos a evaluar los riesgos que genera el mal manejo de los inventarios el riesgo es muy alto, no nos olvidemos que los inventarios es el rubro más importante de la empresa que tiene como activo.
8	¿Considera que el personal a cargo del sistema de inventarios es la más idónea?	<p>Es correcto, considero que las persona a cargo de la realización de esta tarea de control es una fortaleza para la (Milagros Santana y Marisabel Oyola)</p> <p>Dentro de la empresa esta tarea el control del mismo está a cargo del área de administración y el área contable, además el control de insumos en la cocina y barra es entregado con inventario del primer turno a el 2do. Turno y los mismos son recepcionados con los cargos respectivos en señal de conformidad.</p>

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente General
Nombres y apellidos	ROGELIO DYOLA GARCIA
Código de la entrevista	002
Fecha	24-04-19
Lugar de la entrevista	Oficina

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Considera que el control de inventario que maneja la empresa ayuda a detectar errores e irregularidades en forma oportuna y confiable?
2	¿Qué consecuencia tendría si el personal no conoce las políticas de control de inventario y no está altamente capacitado?
3	¿Considera que se debería tener un sistema de software para un correcto control de inventarios?
4	¿Considera que las empresas deben hacer un conteo físico de los inventarios? ¿Por qué?
5	¿Con qué frecuencia considera usted que se deba realizar la revisión del conteo físico de inventarios?
6	¿Qué importancia le asigna al sistema de control de inventarios?
7	¿Cuáles serían los riesgos que generaría el mal manejo de los inventarios?
8	¿Considera que el personal a cargo del sistema de inventarios es la más idónea?

Observaciones

.....
.....
.....

Nro.	Preguntas de la entrevista	
1	¿Considera que el sistema de control de inventarios que se maneja en la empresa ayuda a detectar errores e irregularidades en forma oportuna y confiable?	Considero que los que manejan el almacén es personal muy capacitado y tiene mucha experiencia en el área ya que también son chefs y cocineros profesionales, que saben la cantidad diaria que se necesita para abastecer las ventas, y también la cantidad de insumos que se van a necesitar para elaborar cada platillo del restaurante, si bien es cierto se deberían de rotular las mercaderías quizá por tipo de alimentos, pero sobre todo lo que casi no rota tanto, porque en la empresa casi un 91% de nuestra mercadería rota de manera muy rápida y es por eso que todos los días se recibe mercadería, más de materia prima, como por ejemplo: pescados y mariscos, pollos, carnes y embutidos, que se tienen que procesar y elaborar, para tener el plato final. Ahora lo que se hace con la mercadería que quedo o nos trajeron un día antes o el mismo día se selecciona por color cada día y de acuerdo al color se sabe qué día y cuantos días tiene esa mercadería en el almacén o cocina.
2	¿Qué consecuencia tendría si el personal no conoce las políticas de control de inventario y no está altamente capacitado?	Tendría una consecuencia muy grave ya que, si el personal no sabe cómo rotar su mercadería, podría venir la municipalidad a hacer inspección de sanidad y puede encontrar productos vencidos es decir desmedros. Como por ejemplo también que el personal que manipula la mercadería este con las uñas largas, pelo suelto, con aretes, sin guantes, eso es no conocer las políticas de la empresa del área designada. Sin embargo, en la empresa por lo general casi todo el personal sabe y conoce las políticas de control del inventario, pero esto no nos exime de errores ya que puede pasar, pero está en minimizar estos errores y no volver a repetirlos. Nos falta aún aplicar otros tipos de políticas a la empresa, para que así no se vea perjudica. Como el acceso al almacén, los productos faltantes aparte del encargado que se hagan cargo todo el responsable del área.
3	¿Considera que se debería tener un sistema de software para un correcto control de inventarios?	Considero que, si debería de haber un sistema de inventario computarizado, es decir un software que controles los ingresos y salidas del almacén, para que haya más seguridad y control de la mercadería, y no haya perdidas de la mercadería, un mejor centro de costos de la empresa. Ya que nos ayudaría a disminuir costo de ventas. Tener una mejor rotación de los productos, por ejemplo, lo que más se rota son las bebidas, gaseosas, agua, cervezas, etc., nos ayudaría a saber la cantidad que tiene el almacén y la cantidad que hay que reponer de acuerdo a la demanda y así poder pedir con anticipación a los proveedores y no estar comprando o abasteciéndonos al último momento, ya que eso hace que nuestros costos se eleven. Pero también se tiene en cuenta que un software y la máquina que se necesitan para instalar un sistema de inventario, es un costo relevante, aparte de los soportes técnicos que se tienen que hacer mensualmente.
4	¿Considera que las empresas deben hacer un conteo físico de los inventarios? ¿Por qué?	Sí, es muy importante que se haga un conteo físico de la mercadería, por un tema de seguridad y abastecimiento de los productos. Porque es una manera de poder controlar de una manera ordenada los inventarios que son el ser de una empresa, es este el pilar de la empresa, son los inventarios con los cuales elaboramos nuestro producto a vender. Pero también es de acuerdo a la empresa, en el caso de restaurante la mercadería rota muy rápido y nos basamos más la conservación de los

		productos que estén en lugares adecuados y de acuerdo a la temperatura para que así los productos se mantengan y no sufran ningún daño. Considero que nuestro almacén tiene la accesibilidad y visibilidad, espacio para conversar en buen estado la mercadería, pero nos falta rotular los productos para saber cuánto de cada cosa hay o el lugar que le corresponde a cada producto, ponerlos de acuerdo a productos secos, húmedos, clases de alimentos.
5	¿Con qué frecuencia considera usted que se deba realizar la revisión del conteo físico de inventarios?	Por lo general en la empresa se hace semanalmente o quincenalmente aparte del conteo anual para corroborar lo físico y lo que es montos o números. Se hace más que todo por el tema del pedido de mercadería para abastecernos en bebidas, aguas, cervezas, gaseosas, más para ese tipo de productos.
6	¿Qué importancia le asigna al sistema de control de inventarios?	Es muy importante, como mencione anteriormente los productos o mercadería en el restaurante son el elemento esencial de las ventas es decir de los ingresos de la empresa, si nosotros cuidamos y sabemos mantener nuestros productos en buen estado, ofrecemos a nuestros clientes productos de primera calidad y saludables sobre todo a nuestros comensales. Es por eso que siempre se trata de disminuir los errores que se cometen por error propio natural del área y así poder mejorar, mejorar la calidad del servicio.
7	¿Cuáles serían los riesgos que generaría el mal manejo de los inventarios?	Generaría una falta de ingresos para la empresa, es decir perdida ya que ofrecerías un deficiente producto y no sería saludables. Pero sobre todo los clientes no estarían satisfechos con el servicio brindado por el restaurante. Junto con ello habría mucha merma y desmedro en los productos. Ya que no se tendría un control adecuado para la elaboración del producto final. También existe la posibilidad de que haya robo en el almacén ya que no se lleva un control y no se sabe cuánto hay de cada producto. Por eso se tiene que tener un buen control de inventarios para minimizar los daños a la mercadería, y que tenga una vida útil normal por su naturaleza y no infringir o alterar los productos con el mal manejos de estos. Por ello se requiere como stock en el almacén la cantidad de productos necesarios para cubrir la demanda potencial de las ventas.
8	¿Considera que el personal a cargo del sistema de inventarios es la más idónea?	Considero que es personal que tiene la suficiente experiencia para poder llevar un adecuado control de los inventarios, pero sin embargo aún nos faltan implementar algunas medidas de prevención del manejo de la mercadería o productos y sobre todo la rotulación de los inventarios para poder tener un mayor orden en el almacén. Lo que no se quiere es tener un sobre stock de los productos que no se pueden conservar por mucho tiempo. Pero sobre todo lo mejor de llevar un adecuado manejo del control interno, es hacerles sentir a nuestros clientes que pueden comer también de manera sana fuera de sus hogares, en un restaurante que ofrezca productos de primera calidad y saludables y platos siempre a la vanguardia de la comida peruana tanto marina como criolla.

Ficha de entrevista

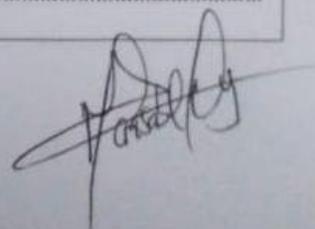
Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Administradora
Nombres y apellidos	Marisabel Oyola Garcia
Código de la entrevista	003
Fecha	24-04-19
Lugar de la entrevista	Oficina

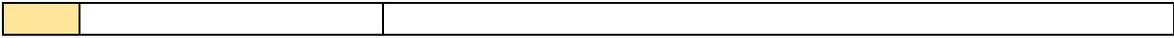
Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Considera que el control de inventario que maneja la empresa ayuda a detectar errores e irregularidades en forma oportuna y confiable?
2	¿Qué consecuencia tendría si el personal no conoce las políticas de control de inventario y no está altamente capacitado?
3	¿Considera que se debería tener un sistema de software para un correcto control de inventarios?
4	¿Considera que las empresas deben hacer un conteo físico de los inventarios? ¿Por qué?
5	¿Con qué frecuencia considera usted que se deba realizar la revisión del conteo físico de inventarios?
6	¿Qué importancia le asigna al sistema de control de inventarios?
7	¿Cuáles serían los riesgos que generaría el mal manejo de los inventarios?
8	¿Considera que el personal a cargo del sistema de inventarios es la más idónea?

Observaciones

.....
.....
.....



Nro.	Preguntas de la entrevista	
1	¿Considera que el sistema de control de inventarios que se maneja en la empresa Corporación La Chalupa, ayuda a detectar errores e irregularidades en forma oportuna y confiable?	Considero que el control de los inventarios en la empresa es bueno y se puede mejorar en algunos aspectos, de acuerdo a nuestras necesidades y al movimiento de la empresa, nos ayuda a detectar errores, pero desde un punto más empírico, por los años que se tiene en el rubro. Se puede mejorar en el aspecto de que sea más oportuna y detectar algunos errores en el momento adecuado y que se necesite.
2	¿Qué consecuencia tendría si el personal no conoce las políticas de control de inventario y no está altamente capacitado?	Tendría como consecuencia que los productos del almacén o la mercadería no esté en un óptimo estado, ya que no supieran la correcta rotación de la mercadería. Pero sin embargo en la empresa nuestro personal tiene la suficiente experiencia en el área y sabe cómo desempeñar sus tareas encargadas en el almacén.
3	¿Considera que se debería tener un sistema de software para un correcto control de inventarios?	Considero que sí debería de haber un software que controle las entradas y salidas de la mercadería, ya que no es suficiente con solo saber que está ahí y manejar un estimado de lo que se vendió en el día y comprar con lo que se cree que se va a necesitar. Si no bajo la aplicación de un mecanismo en el que se sepa con exactitud o lo más parecido a la realidad, para así poder disminuir los costos de la empresa.
4	¿Considera que las empresas deben hacer un conteo físico de los inventarios? ¿Por qué?	Considero que, si se debe hacer un conteo físico de los inventarios, en nuestro caso en el restaurante la mercadería por lo general rota muy rápido ya los insumos y la materia prima se utiliza para la elaboración de nuestro producto final. El conteo físico en el restaurante es más para poder saber un tema de costos o para el control de la pérdida, merma o desmedro de la mercadería para prevenir que los productos estén en buenas condiciones y que aun este conservable para el consumo de los clientes.
5	¿Con qué frecuencia considera usted que se deba realizar la revisión del conteo físico de inventarios?	Se debería de hacer por lo menos una vez al mes o trimestralmente, para ver qué tanto de stock hay o lo que se necesita reponer de la mercadería, para que así no se esté comprando mercadería de último momento, y a un precio más cara, ya que, por falta de anticipación de comprar a un precio más elevado, y por ende los costos de ventas aumentarían.
6	¿Qué importancia le asigna al sistema de control de inventarios?	Le asignó una gran importancia en la empresa, ya que, si no hay un buen control de inventarios, sería baja la calidad del producto que brindamos y como consecuencia las ventas bajarían y todo sucesivamente a causa de un mal sistema de control de inventarios. Ya que por tal motivo el manejo del control de la mercadería o existencias es un tema muy relevante en las empresas tanto comerciales común de servicios.
7	¿Cuáles serían los riesgos que generaría el mal manejo de los inventarios?	Los riesgos de tener un mal manejo de los inventarios es la quiebra total de la empresa, ya que una cosa lleva a otra y en este caso el pilar de la empresa y su mayor importancia está en la calidad de sus productos, insumos. Ya que la finalidad de la empresa está en brindar productos de primera calidad y saludables para los clientes, para así fidelizarlos y que la empresa siga saliendo adelante como lo ha venido haciendo hasta ahora.
8	¿Considera que el personal a cargo del sistema de inventarios es la más idónea?	Considero que el personal que se encarga de la manipulación de los inventarios es la más idónea ya sea por su experiencia o su profesionalismo en su carrera.



Anexo 7: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativo



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de validez del cuestionario para medir: Control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C.

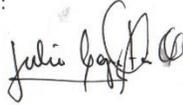
Nro	Items	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
		1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	
Sub categoría 1: Gestión de Inventarios																						
Indicador 1: Asignación de responsabilidades																						
1.	Considera que el personal de almacén cuenta con las capacidades adecuadas para el manejo de la mercadería				4						4					4					4	
2.	Considera que el personal encargado del almacén cuenta con la experiencia suficiente para el manejo de los productos				4						4					4					4	
3.	El personal encargado del almacén se responsabiliza por el cuidado de los productos				4						4					4					4	
Indicador 2: Mercaderías																						
4.	Las existencias se encuentran codificadas o rotuladas				4						4					4					4	
5.	Las existencias se encuentran ubicadas en zonas accesibles y visibles				4						4					4					4	
6.	Las existencias se encuentran ubicadas en un lugar visible dentro del almacén				4						4					4					4	
7.	Se recepcionan guías de remisión por el traslado de todas las existencias				4						4					4					4	
Indicador 3: Almacenamiento																						
8.	El área de almacén cuenta con espacio adecuado para realizar la ubicación de los productos				4						4					4					4	
9.	El almacén cuenta con espacio suficiente para guardar la mercadería				4						4					4					4	

10.	Existen medidas preventivas para el almacenamiento de las existencias			4				4					4	
11.	Al momento de recibir las existencias se verifica que la orden de compra coincida con la guía de remisión y/o factura			4				4					4	
Sub categoría 2: Sistema de inventario														
Indicador 4: Software														
12.	Existe un software para el control de ingreso y salida de las existencias			4				4					4	
Indicador 5: Cuento físico														
13.	Cada cuánto tiempo se realiza el conteo físico de los inventarios			4				4					4	
14.	Se aplica ajustes contables en los inventarios permanentes de acuerdo a los inventarios físicos			4				4					4	
Indicador 6: Conciliación de inventario														
15.	Existe y/o se hace uso de un manual de organización, funciones y procedimientos en el área de almacén			4				4					4	
16.	Se concilian los inventarios físicos con el registro de inventarios permanentes			4				4					4	
Sub categoría 3: Mermas y desmedros														
Indicador 7: Perdidas del producto														
17.	En general la empresa tiene mermas en los inventarios			4				4					4	
18.	Por lo general la empresa no tiene desmedros en los inventarios			4				4					4	
19.	Las existencias se encuentran debidamente aseguradas			4				4					4	
20.	El encargado del almacén se responsabiliza por las pérdidas de los inventarios			4				4					4	
Indicador 8: Registro														
21.	Las compras son debidamente registradas al momento de su adquisición			4				4					4	

Validado por:

Apellidos	Carrionero Roldan Irma Reyes	
Nombres		
Profesión	Lic. Psicología	
Máximo grado obtenido	Doctorado	
Especialidad	Psicología - Forense	
Años de experiencia	16	
Cargo que desempeña actualmente	Docente	DNI: 40660914
		Sello y firma:
Fecha	9.04.13	

Validado por:

Apellidos	CAPRISTÁN MIRANDA	
Nombres	JULIO RICARDO	
Profesión	ADMINISTRADOR.	
Máximo grado obtenido	MAESTRO.	
Especialidad	FINANZAS	
Años de experiencia	15 AÑOS.	
Cargo que desempeña actualmente DOCENTE	U. WIENER.	DNI: 06663183
		Sello y firma: 
Fecha	9/4/2019	

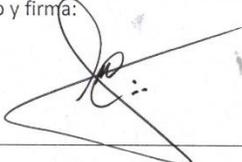


Ficha de validez del cuestionario para medir: Control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C.

[Handwritten signature]

Nro	Items	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
		1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	
Sub categoría 1: Gestión de Inventarios																						
Indicador 1: Asignación de responsabilidades																						
1.	Considera que el personal de almacén cuenta con las capacidades adecuadas para el manejo de la mercadería					F																
2.	Considera que el personal encargado del almacén cuenta con la experiencia suficiente para el manejo de los productos					F																
3.	El personal encargado del almacén se responsabiliza por el cuidado de los productos					F																
Indicador 2: Mercaderías																						
4.	Las existencias se encuentran codificadas o rotuladas					F																
5.	Las existencias se encuentran ubicadas en zonas accesibles y visibles					F																
6.	Las existencias se encuentran ubicadas en un lugar visible dentro del almacén					F																
7.	Se receptionan guías de remisión por el traslado de todas las existencias					F																
Indicador 3: Almacenamiento																						
8.	El área de almacén cuenta con espacio adecuado para realizar la ubicación de los productos					F																
9.	El almacén cuenta con espacio suficiente para guardas la mercadería					F																

Validado por:

Apellidos	ALARCON ANCO	
Nombres	RONALD JESÚS	
Profesión	LIC. GESTIÓN EMPRESARIAL	
Máximo grado obtenido	DOCTOR	
Especialidad	ADMINISTRACIÓN	
Años de experiencia	10	
Cargo que desempeña actualmente		DNI: 30863512
DOCENTE		Sello y firma:
Fecha		
10-04-2019		

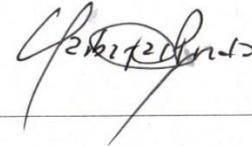


Ficha de validez del cuestionario para medir: Control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C.

Roberto Pardo

Nro	Items	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
		1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	
Sub categoría 1: Gestión de Inventarios																						
Indicador 1: Asignación de responsabilidades																						
1.	Considera que el personal de almacén cuenta con las capacidades adecuadas para el manejo de la mercadería					F					F					F					F	
2.	Considera que el personal encargado del almacén cuenta con la experiencia suficiente para el manejo de los productos					F					F					F					F	
3.	El personal encargado del almacén se responsabiliza por el cuidado de los productos					F					F					F					F	
Indicador 2: Mercaderías																						
4.	Las existencias se encuentran codificadas o rotuladas					F					F					F					F	
5.	Las existencias se encuentran ubicadas en zonas accesibles y visibles					F					F					F					F	
6.	Las existencias se encuentran ubicadas en un lugar visible dentro del almacén					F					F					F					F	
7.	Se receptionan guías de remisión por el traslado de todas las existencias					F					F					F					F	
Indicador 3: Almacenamiento																						
8.	El área de almacén, cuenta con espacio adecuado para realizar la ubicación de los productos					F					F					F					F	
9.	El almacén cuenta con espacio suficiente para guardas la mercadería					F					F					F					F	

Validado por:

Apellidos	CARBASAL PRAZO	
Nombres	MIGUEL ANGEL	
Profesión	ECONOMISTA	
Máximo grado obtenido	MAGISTER	
Especialidad	ECONOMIA	
Años de experiencia	18	
Cargo que desempeña actualmente	DOCENTE	DNI: 25467825
		Sello y firma: 
Fecha	10-04-2019	

Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa





Visita al Restaurante



Visita al Restaurante



Trabajo de campo



Empres Corporación La Chalupa S.A.C

Anexo 9: Matriz de causa efecto para definir el problema

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Efecto (Categoría problema)
C1. Personal	Colaboradores	Los colaboradores que están en otras áreas también se encargan de llevar el control de los inventarios y cometen errores por su no conocimiento en cuanto a la gestión del inventario.	Control de inventarios
		No hay capacitaciones en cuanto como controlar o rotar los inventarios en el almacén.	
	Empresario	Porque lleva el control de los inventarios de manera empírica	
		No lleva un control de las compras que hacen, solo se guía de lo que los chef le dicen que falta.	
	Cliente	La calidad del producto depende mucho del buen almacenaje de estos, y si es que no se rota adecuadamente tenemos una probabilidad alta de que los productos se encuentren en una mala condición.	
		Se busca la satisfacción del cliente y llenar sus expectativas y los productos vencidos como las bebidas, la contaminación de los alimentos por un mal almacenamiento hace que estemos lejos del objetivo.	
C2. Equipos	Sistema de información	Actualmente no existe ningún software y tampoco manual de un control de inventarios.	
		Implementar un sistema de control de inventarios nos ayudara a mejorar la rotación y conocer el stock y así disminuir la cantidad de las compras.	
	Equipo de computo	Un equipo de cómputo optimo, rápido y con capacidad de almacenamiento ayudara a procesar los datos del inventario eficientemente.	
	Soporte Técnico	El soporte técnico para cualquier inconveniente que tenga el sistema y que este actualizando el sistema para cualquier cambio que se haga tributariamente.	
C3. Procesos	Compra de mercadería	No se compra de acuerdo a lo que falta realmente, ni a lo que se vende, se compra la mercadería basada en un cálculo promedio de lo que se necesita.	
		La compra de las mercaderías tiene que salir de un sistema que diga cuanto de mercadería hay stock y lo que necesita de acuerdo a las ventas que se realizan.	
	Ingreso al almacén	El ingreso de la mercadería no es codificado ni se cuentan al momento que ingresan ya que se deberían clasificar por productos secos, frescos, pescados y mariscos.	
	Salida de almacén	No hay una medición de cuantos productos o cuantos kilos de pescados y mariscos se utilizaron en el día, ni por semana.	
Es por eso que la pérdida de los productos como arroz, pescados, bebidas son frecuentes.			
C4. Gestión de almacén	10.Ubicaciones	La ubicación de los productos no se tiene muy bien definida en el almacén, ya que no hay una distribución en el almacén.	
	11. Espacio	La cantidad de espacio en el almacén es del tamaño 6x6m2, es por eso que hay buenas distribuciones, pero es cuestión de que se acomode todo de la manera en que se ocupe el total de espacio del almacén.	
	12.Caducidad y obsolescencia	18. hay veces que ni se sabe que se tiene almacenado, la rotación de los productos de primeras entradas primeras salidas se tiene que llevar un orden muy riguroso.	

Anexo 10: Problema, objetivo, hipótesis

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cómo mejorar el control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa SAC, Lima 2019?	Proponer estrategias para mejorar el control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa SAC, Lima 2019.	Existe un modelo que explique la influencia de las estrategias para mejorar el control de los inventarios en la empresa Corporación La Chalupa SAC, Lima 2019
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos
<p>¿Cómo es el control de Inventarios en la empresa Corporación La Chalupa SAC, Lima 2019?</p> <p>¿Cuáles son los factores de mayor incidencia en el control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa SAC, Lima 2019?</p> <p>¿Cómo las estrategias influyen en el control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa SAC, Lima 2019?</p>	<p>Analizar el Sistema de control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa SAC, Lima 2019.</p> <p>Explicar los factores de mayor incidencia en el control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa SAC, Lima 2019.</p> <p>Predecir la influencia de las estrategias en el control de inventarios en la empresa Corporación La Chalupa SAC, Lima 2019.</p>	

Anexo 11: Justificación

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	<p>La teoría de inventario, porque sustenta mi investigación ya que define que la mercadería es un activo disponible mantenido para la venta y pueden ser mercadería, insumos, producto elaborado o semielaborado.</p> <p>La teoría de economía de la empresa menciona que la una empresa tiene dos enfoques, unidimensional que es la dimensión económica de la empresa y de la praxis económico - empresarial, su entorno y sus procesos que impacten en los costos y su utilidad.</p> <p>La teoría de contabilidad y control nos ofrece información para que las empresas tomen decisiones respecto al presente y futuro económico y financiero.</p> <p>La teoría de estrategias nos dice que las estrategias son la parte clave de una empresa ya que son tácticas que se aplican para lograr un objetivo de la empresa, ante cualquier posible problema, ayuda a minimizar los riesgos y aumentar la rentabilidad de la empresa en la toma de las decisiones.</p>	<p>En cuanto a la teoría de inventario, nos permite aplicar de manera óptima un control de inventarios, implementar un sistema de procesamiento de la documentación para mantener un adecuado registro de los inventarios,</p> <p>Asimismo, la teoría de economía de la empresa, va dirigido a como dirigir los recursos en general de la empresa, de la forma más eficiente y eficaz posible, utilizando los métodos más útiles para cumplir los objetivos de la empresa y así maximizar los beneficios económicos.</p> <p>En cuanto, a la teoría de contabilidad y control, es en cuanto al aspecto contable en una estructura integrada y organizada que busca el equilibrio de funcionamiento de la empresa.</p> <p>La teoría de estrategias, hace que la aplicación de tácticas hace alcanzar los propósitos y anular los errores o conflictos de la empresa y su entorno. Pueden ser estrategias distintas formas que nos permite enfrentar y proponer mejores metas a alcanzar.</p>
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	<p>Estas teorías son esenciales y de gran aporte a la investigación ya que nos define conceptos que nos ayudan a esclarecer y conceptualizar gran parte de palabras claves de la investigación. Ya que nos ofrece información verídica de los riesgos que tiene una empresa que no aplica de manera eficiente y eficaz el control de los inventarios y el riesgo que corre al no saber qué tipo de decisión tomar ya que no hay un sustento en las decisiones.</p>	<p>Las teorías mencionadas aportan en cuanto a los conceptos, la obtención de datos, ya que tienen fundamento teórico, ya que las teorías se basan en pensamientos lógicos y con objetivos formulados.</p> <p>Y en base a estos, podemos aplicarlo de manera estratégica al día a día de la empresa, así teniendo una base y fundamentos de las variaciones o decisiones que se toman en la empresa.</p>
Justificación práctica		

¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	El presente trabajo de investigación, se basa en no existencia de un control de inventarios de la empresa Corporación La Chalupa SAC, ya que no existe un sistema de control de inventarios que permita ayudar a medir la cantidad de existencias.	El origen del proyecto de investigación se basa en la no existencia de un control de inventarios de la empresa, ya que no cuentan con ningún tipo de equipo, sistema tecnológico o software que permita ayudar a medir o controlar las existencias, en la cual se ve afectado los productos perecibles y no perecibles.
¿Cuál será la utilidad?	La utilidad de esta investigación es poder reducir la mala gestión en el control de inventarios, los productos vencidos, las pérdidas de los productos, buena rotación de los alimentos, por ende, evitar el desabastecimiento, evitar el exceso de inventarios y así maximizar los márgenes de beneficios para la empresa.	La investigación se orienta en el control de inventarios de la empresa Corporación la Chalupa S.A.C, surge de la necesidad de mejorar e implementar un sistema de control que ayude con las deficiencias de abastecimiento, pérdidas de los productos, deterioro de los productos por una mala temperatura o una mala manipulación, etc. La finalidad es poder reducir la mala gestión en el control de inventarios, los productos vencidos, las pérdidas de los productos, buena rotación de los alimentos, por ende, evitar el desabastecimiento, evitar el exceso de inventarios y así maximizar los márgenes de beneficios para la empresa.
¿Qué espera con la investigación?	Asimismo se espera que la presente investigación, sirva de aplicación a diferentes empresas del rubro de restaurantes y bares o u otros, para poder ayudar a llevar un buen control de los inventarios y poder así reducir costos y maximizar la rentabilidad de la entidad.	Asimismo, se espera que la presente investigación, sirva de aplicación a diferentes empresas del rubro de restaurantes y bares o u otros, para poder ayudar a llevar un buen control de los inventarios y poder así reducir costos y maximizar la rentabilidad de la entidad. También precisar que el presente proyecto de investigación, servirá como material de consulta para las posteriores investigaciones y futuros graduados en la carrera de contabilidad que realicen referidos al presente tema.
Justificación metodológica		

¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Porque el Holística de tipo proyectiva y con enfoque mixto. Eso nos permite alcanzar información tanto cualitativa como cuantitativa.	El presente trabajo de investigación es holístico de tipo proyectiva con un enfoque mixto, en base a un diagnóstico latente, por lo que es muy importante ya que nos permite alcanzar información tanto cualitativa como cuantitativa que nos facultará identificar la problemática actual y con mayor amplitud de la situación del área de almacén.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	Si, nos permite resolver la situación actual del control de los inventarios, basándose en soluciones innovadoras que buscan resolver la con problemática del control de los inventarios, en base a un objetivo general y específicos.	Y a su vez obtener resultados en cuanto al control de los inventarios en la empresa Corporación La Chalupa S.A.C. proponiendo así soluciones innovadoras que buscan resolver la problemática del control de los inventarios por intermedio del objetivo general y los objetivos específicos que se procuran cumplir en el proyecto de investigación.

Anexo 12: Matriz de teorías

Teoría 1: Teoría de inventario				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Zapata, J.	2014	Según Zapata (2014) afirma: Inventario es un activo y se define como el volumen del material disponible en un almacén: insumos, producto elaborado o producto semielaborado. Cuando la demanda es mayor que el volumen disponible y los tiempos de aprovisionamiento no permiten cubrir el déficit, se considera “material agotado”; es decir, es el artículo que normalmente se tiene en inventario, pero no está disponible para satisfacer la demanda en el momento justo. Una situación inversa, sería un “inventario en exceso” o “sobre stock”. (p.11)	La teoría de inventario, define que la mercadería es un activo disponible mantenido para la venta y pueden ser mercadería, insumos, producto elaborado o semielaborado. Por otra parte, cuando la demanda es mayor a la mercadería que tenemos en almacén, se considera que hay un déficit y por ende “material agotado. (Zapata, 2014).	La teoría de inventarios ayudará a tener un buen control de las mercaderías, el orden el almacén y de esa manera generar un beneficio económico para la empresa. De esa manera se podrá saber la cantidad de stock que tenemos y lo que nos falta y la buena rotación de la mercadería e insumos.
Referencia:	Zapata Cortes, J. A. (2014). <i>Fundamentos de la gestion de inventarios</i> . Medellín: L. Vieco.			

Teoría 3: Teoría de contabilidad y control				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Shyam, S.	2005	<p>Según Shyam (2005): “La teoría de la contabilidad debe cubrir todos los aspectos importantes de la actividad contable en una estructura integrada. El modelo contractual de la organización provee una estructura simple pero comprensiva”. (p.34)</p> <p>Según Shyam (2005): “La contabilidad y los controles se diseñan eficientemente para medir y registrar los recursos aportados por los agentes y comprarlos con sus obligaciones contractuales”. (p.48).</p>	<p>La teoría de contabilidad y control nos ofrece información para que las empresas tomen decisiones respecto al presente y futuro económico y financiero.</p> <p>La teoría de la contabilidad y control debe satisfacer las necesidades de las empresas u organizaciones, para que haya una buena contabilidad y un eficiente control en el registro de las actividades diarias (Shyam, 2005).</p>	<p>La teoría de contabilidad y control nos aportara el orden que se necesitara en diferentes áreas de la empresa, pero sobre todo en el área contable y principalmente en empresas de restaurantes, para obtener un beneficio económico.</p>
Referencia:	Shyam, S. (marzo de 2005). <i>Teoría de la contabilidad y el control</i> . Obtenido de http://faculty.som.yale.edu/shyamsunder/Research/Accounting%20and%20Control/Books/Teoria_de_la_contabilidad_2015.pdf			

Teoría 4: Teoría de estrategias				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Perez, R. y Massoni, S. (2009)	2009	Según Pérez y Massoni (1969), con respecto a la teoría de estrategia dice: La teoría de la estrategia, es su concepción neumanniana, es la disciplina que ha hecho de las decisiones ante incertidumbres estructuradas, su objeto de estudio. Nos aporta métodos de análisis y de cálculo para adoptar decisiones precisas y seguras. Una guía normativa para identificar estrategias dominantes. Las “estrategias” concretas producto de esos procesos decisorios son entendidas en la teoría como “el conjunto de tácticas”, o si se prefiere, como “el conjunto de decisiones preparadas de antemano para el logro de un objetivo asignado, teniendo en cuenta todas las posibles reacciones del adversario y/o la naturaleza” (p.14) También indica que se requiere para minimizar nuestro riesgo de pérdidas o para maximizar nuestra utilidad. Para asegurar los resultados. Para simplificar la toma de decisiones (p.14)	La teoría de estrategias nos dice que las estrategias son la parte clave de una empresa ya que son tácticas que se aplican para lograr un objetivo de la empresa, ante cualquier posible problema, ayuda a minimizar los riesgos y aumentar la rentabilidad de la empresa en la toma de las decisiones (Pérez y Massoni, 2009).	La teoría de estrategias nos ayudara a proponer métodos para aplicar de manera táctica para poder tomar decisiones en cuanto al control de los inventarios. Lograr los objetivos que tiene la empresa y disminuir los errores y poder maximizar la rentabilidad y la buena toma de decisiones.
Referencia :	Pérez, R. A., & Massoni, Sandra. (enero de 2009). <i>Hacia una teoría general de la estrategia</i> . Obtenidode https://books.google.com.pe/books?id=NpoYrzbdbYcC&printsec=frontcover&dq=teoria+de+estrategias&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj7e vKq ZPaAhWK0VMKHVSFCEsQ6AEIOzAE#v=onepage&q=teoria%20de%20estrategias&f=false			

Anexo 13: Matriz de antecedentes

Datos del antecedente internacional: 1		Redacción final
Título	Gañan, 2014 realizo el trabajo de investigación llamado, <i>el control de inventarios y su incidencia financiera en la empresa Ferretería Soluciones de la ciudad de Ambato en el 2012.</i>	Gañan (2014) <i>realizó la investigación titulada El control de inventarios y su incidencia financiera en la empresa Ferretería Soluciones de la ciudad de Ambato en el año 2012.</i> Implantar procesos para comprobar y verificar la entrada y salida en cuanto se refiere control de inventarios. Diseñar procesos para el almacenamiento y comercialización de mercadería. Describir los procesos con el método de Flujogramas en el área de inventarios. Describir los procesos con el método de Flujogramas en el área de inventarios. Descriptiva, La propuesta de mejorar los mecanismos de control en los inventarios, surge a consecuencia de la incoherencia de los registros físicos con la de los registros contables, es por ello que se pretende poner filtros de seguridad en los inventarios, custodiarlos y monitorearlos es un deber de esta área, salvaguardar los activos de la empresa, cumpliendo con los objetivos de la misma.
Autor	Gañan	
Año	2014	
Objetivo	Implantar procesos para comprobar y verificar la entrada y salida en cuanto se refiere control de inventarios. Diseñar procesos para el almacenamiento y comercialización de mercadería. Describir los procesos con el método de Flujogramas en el área de inventarios..	
Metodología	Descriptiva	
Tipo	Aplicada	
Enfoque	Cualitativa	
Diseño	No experimental	
Método	Deductivo	
Población	Todos los trabajadores	
Muestra	7 personas	
Técnicas	Encuesta	
Instrumentos	Entrevista, cuestionario	
Método de análisis de datos	Recolección de datos	
Resultados		
Conclusiones	Según el análisis realizado y sobre la base de los objetivos de la investigación se determinaron las siguientes conclusiones: Una vez realizado el estudio de la empresa se detectó que no existe un adecuado control en los inventarios, lo que ha impedido al gerente una toma de decisiones efectiva para el mejoramiento de sus resultados económicos. El personal de la empresa considera que la mayoría de casos no existe supervisión adecuada en la recepción de mercadería; demostrando de esta forma que hay un bajo nivel de control en el área de bodega.	
Referencia (tesis)	Gañan Guaman, T. C. (2014). <i>El control de inventarios y su incidencia financiera en la empresa Ferreteria soluciones de la ciudad de Ambato en el año 2012.</i> Ambato, Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.	

Datos del antecedente internacional: 2		Redacción final
Título	<i>Análisis en el manejo del inventario y su impacto en la rentabilidad mediante la implementación de la NIC 2 en la empresa Zecanorber S.A. ubicada en el cantón milagro en el año 2013</i>	Barzalloy Solorzano, A. (2013). <i>Análisis en el manejo del inventario y su impacto en la rentabilidad mediante la implementación de la NIC 2 en la empresa Zecanorber S.A.</i> , Examinar el mal manejo de los inventarios y su impacto en la rentabilidad con la aplicación de la NIC 2, en la empresa Zecanorber S.A., Planificar la implementación de la NIC 2 en los inventarios de la empresa ZECANORBER S.A. a través de herramientas administrativas y financieras con el fin de mejorar el manejo de las mercaderías las mismas que ayudarán a incrementar las actividades económicas, descriptivo, Planificar la implementación de la NIC 2 en los inventarios de la empresa ZECANORBER S.A. a través de herramientas administrativas y financieras con el fin de mejorar el manejo de las mercaderías las mismas que ayudarán a incrementar las actividades económicas.
Autor	Barzalloy Solorzano	
Año	2013	
Objetivo	Examinar el mal manejo de los inventarios y su impacto en la rentabilidad con la aplicación de la NIC 2, en la empresa Zecanorber S.A.	
Metodología	Descriptivo	
Tipo	Aplicada	
Enfoque	Cualitativa-cuantitativo	
Diseño	No experimental	
Método	Inductivo	
Población	58 personas	
Muestra	No probabilístico /58 personas	
Técnicas	Recolectar, conservar, analizar y transmitir	
Instrumentos	Encuesta, entrevista, criterio de expertos	
Método de análisis de datos	Método empírico	
Resultados	Teniendo como el resultado más relevante que un eficiente control de inventarios permitirá a establecer indicadores financieros reales en la entidad teniendo un 60% de persona encuestada cree que si ayudara a tener indicadores eficientes, mientras un 40% no cree que ayudara a mejorar.	
Conclusiones	Al aplicar la NIC 2 Inventarios, en lo que concierne en la prueba de valor neto de realización se determinó que los inventarios destinados para la venta no se encuentran sobrevalorados, porque el costo a que están registrados no es mayor al precio de ventas menos los gastos incurridos para su comercialización, en cuanto a la rotación de los inventarios, mediante análisis se pueden observar que existen productos que no han tenido tanto movimiento dentro de la entidad, generando éstos costos innecesarios	
Referencia (tesis)	Barzalloy Gálvez, M. J., & Solórzano Tucunango, A. S. (2013). <i>Análisis en el manejo del inventario y su impacto en la rentabilidad mediante la implementación de la NIC 2 en la empresa Zecanorber S.A ubicada en el cantón milagro en el año 2013</i> . Guayas, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro .	

Datos del antecedente internacional: 3		Redacción final
Título	<i>Propuesta de mejora del sistema de inventario de la empresa ACRUXZA C.A. en la ciudad de Guayaquil.</i>	<p>Alvarado (2015) <i>Propuesta de mejora del sistema de inventario de la empresa ACRUXZA C.A. en la ciudad de Guayaquil.</i> Proponer un sistema integrado de administración de inventario para la empresa “ACRUXZA”, que permita mejorar el sistema de inventario desde la perspectiva de una cultura organizacional basada en procesos.</p> <p>Descriptiva, Con la presente investigación se ha concluido que un sistema integrado sirve para mejorar el manejo de inventario dentro de la empresa porque en la actualidad la empresa mantiene un control basado en kardex manual, que disminuye la eficiencia en este rubro, de vital importancia en la empresa.</p> <p>Se analizó la situación de la empresa detectando problemas de sobre stock, o deficiencia del inventario causado por las rudimentarias técnicas usados.</p> <p>Se ha diseñado un sistema de inventario que permite el manejo oportuno de las Entradas y Salidas, Producto Terminado y Materias, evitando así el desabastecimiento</p>
Autor	Alvarado, R.	
Año	2015	
Objetivo	Proponer un sistema integrado de administración de inventario para la empresa “ACRUXZA”, que permita mejorar el sistema de inventario desde la perspectiva de una cultura organizacional basada en procesos.	
Metodología	Descriptiva	
Tipo	Holístico	
Enfoque	Cuantitativo y cualitativo	
Diseño	Explorativa	
Método	Inductivo	
Población	120 personas	
Muestra	78 personas	
Técnicas	Cuestionario	
Instrumentos	Entrevistas, encuestas	
Método de análisis de datos	Análisis histórico de datos	
Resultados		
Conclusiones	<p>Con la presente investigación se ha concluido que un sistema integrado sirve para mejorar el manejo de inventario dentro de la empresa porque en la actualidad la empresa mantiene un control basado en kardex manual, que disminuye la eficiencia en este rubro, de vital importancia en la empresa.</p> <p>Se analizó la situación de la empresa detectando problemas de sobre stock, o deficiencia del inventario causado por las rudimentarias técnicas usados.</p> <p>Se ha diseñado un sistema de inventario que permite el manejo oportuno de las Entradas y Salidas, Producto Terminado y Materias, evitando así el desabastecimiento.</p>	
Referencia (tesis)	Alvarado Reyes, R. A. (2015). <i>Propuesta de mejora del sistema de inventario de la empresa Acruxza C.A. en la ciudad de Guayaquil.</i> Guayaquil: Universidad de Guayaquil.	

Datos del antecedente Nacional: 1		Redacción final
Título	<i>Mejora del control de inventarios en la empresa Mequim S.A., 2018</i>	Cruz, J. (2018). <i>Mejora del control de inventarios en la empresa Mequim S.A., 2018</i> , La implementación de procesos contables, para mejorar el control de los inventarios en la empresa Mequim S.A., 2018. Asimismo, analizar las dificultades actuales del almacén, identificar las debilidades para mejorar los procedimientos y el registro contable de la empresa. Descriptiva, Implementar procesos contables para el desarrollo eficaz del control de los inventarios, a través de un código de barras, en el área de almacén, asimismo diseñar una política de controles y funciones MOF, y conseguir que ya no haiga más pérdida y caducidad de productos en el almacén. Se encontró en la empresa que no hay un manejo adecuado en el almacén, ya que no hay personal capacitado, no había un conteo continuo de la mercadería en stock y los productos no tenía una buena rotación es por eso que había productos vencidos y en mal estado. Se realizó una validación de conocimiento de la realidad de la empresa, en base a expertos con ciertos criterios, donde dieron opinión de que si el estudio sea aplicado en la empresa.
Autor	Cruz Domínguez, José Luis	
Año	2018	
Objetivo	La implementación de procesos contables, para mejorar el control de los inventarios en la empresa Mequim S.A., 2018. Asimismo, analizar las dificultades actuales del almacén, identificar las debilidades para mejorar los procedimientos y el registro contable de la empresa.	
Metodología	Descriptiva	
Tipo	Holístico	
Enfoque	Mixto	
Diseño	No experimental	
Método	Inductivo	
Población	Personal de toda la empresa Mequim S.A.	
Muestra	18 personas	
Técnicas	Cuestionario	
Instrumentos	Entrevista	
Método de análisis de datos	Recolección de datos	
Resultados	Se obtuvo que un 55.55% dice que casi siempre se utiliza las guías de remisión para el traslado de las existencias, mientras que el 38.89% indica que siempre se utiliza la guía remisión, debido a que es un documento fundamental para todo traslado, y el 5.56% indica que solo se utiliza, cuando el cliente lo solicita. Un 44% indica que casi siempre se presenta de manera periódica el reporte de inventarios para mantener el stock disponible, mientras que el 38.89% indica que a veces se presentan los reportes, esto hace que genere faltante de stock Y el 11.11% indica casi nunca se tiene los reportes de los inventarios, lo que dificulta tener la cantidad de existencias disponibles, y el 5.56% indica que siempre se presenta los reportes de inventarios.	
Conclusiones	Implementar procesos contables para el desarrollo eficaz del control de los inventarios, a través de un código de barras, en el área de almacén, asimismo diseñar una política de controles y funciones MOF, y conseguir que ya no haiga más pérdida y caducidad de productos en el almacén.	

	<p>Se encontró en la empresa que no hay un manejo adecuado en el almacén, ya que no hay personal capacitado, no había un conteo continuo de la mercadería en stock y los productos no tenía una buena rotación es por eso que había productos vencidos y en mal estado. Se realizó una validación de conocimiento de la realidad de la empresa, en base a expertos con ciertos criterios, donde dieron opinión de que si el estudio sea aplicado en la empresa.</p>
Referencia (tesis)	Cruz Domínguez, J. L. (2018). <i>Mejora del control de inventarios en la empresa Mequim S.A.</i> Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.

Datos del antecedente nacional: 2		Redacción final
Título	<i>Control de inventario para reducir la pérdida de las existencias perecibles de una empresa agrícola comercial, Lima 2018</i>	Cuaresma (2018) <i>Control de inventario para reducir la pérdida de las existencias perecibles de una empresa agrícola comercial, Lima 2018</i> , en la empresa existen diferentes problemas en cuanto a la estrategia de solución planteada para el manejo de la mercadería en cuanto los productos perecibles y su control y manejo. Ya que hasta la actualidad se han encontrado diferentes hallazgos en las pérdidas de los productos perecibles. Proponer soluciones tecnológicas para mejorar el control de inventarios y disminuir las pérdidas de los productos perecibles en la empresa. Ver cuál es la situación del almacén para identificar el control de los inventarios, diseñar un plan para mejorar el control de inventarios. Aplicativa, el 56.67% responde que casi siempre, manejan el manual de organización y funciones, el 23.33% siempre cuentan con el manual, pero, sin embargo, un 16.67% nunca cuentan con dichos manuales y solo el 3.33% menciona que a veces. El 66.67% dice que casi nunca, se
Autor	Cuaresma Urbano, Roció	
Año	2018	
Objetivo	<p>En la empresa existen diferentes problemas en cuanto a la estrategia de solución planteada para el manejo de la mercadería en cuanto los productos perecibles y su control y manejo. Ya que hasta la actualidad se han encontrado diferentes hallazgos en las pérdidas de los productos perecibles.</p> <p>Proponer soluciones tecnológicas para mejorar el control de inventarios y disminuir las pérdidas de los productos perecibles en la empresa.</p> <p>Ver cuál es la situación del almacén para identificar el control de los inventarios, diseñar un plan para mejorar el control de inventarios.</p>	
Metodología	Aplicativa	
Tipo	Proyectiva	
Enfoque	Mixto	
Diseño	Cualitativa y cuantitativa	
Método	Inductivo	
Población	30 personas	
Muestra	30 personas	
Técnicas	Cuestionario	
Instrumentos	Cuestionario	

Método de análisis de datos	Triangulación de datos	
Resultados	<p>El 56.67% responde que casi siempre, manejan el manual de organización y funciones, el 23.33% siempre cuentan con el manual, pero, sin embargo, un 16.67% nunca cuentan con dichos manuales y solo el 3.33% menciona que a veces.</p> <p>El 66.67% dice que casi nunca, se utilizan métodos de valorización para los inventarios, un 33.33% responden que a veces, lo que significa que el control físico que se realiza en la empresa no está siendo complementado con sus sistemas contables.</p> <p>El 66.67% siempre cuenta con medidas de seguridad para el ingreso del personal al almacén y la cámara de maduración, el 33.33% casi siempre cuentan con las medidas de seguridad, esto determina que se debe implementar mayor seguridad del almacén.</p>	<p>utilizan métodos de valorización para los inventarios, un 33.33% responden que a veces, lo que significa que el control físico que se realiza en la empresa no está siendo complementado con sus sistemas contables.</p> <p>El 66.67% siempre cuenta con medidas de seguridad para el ingreso del personal al almacén y la cámara de maduración, el 33.33% casi siempre cuentan con las medidas de seguridad, esto determina que se debe implementar mayor seguridad del almacén.</p>
Conclusiones	<p>Se concluyó que, al implementar tecnología y equipos de cómputo con mayor capacidad de almacenaje, si se tiene mayor control en la actividad en la empresa y a la vez tener actualizada la información.</p> <p>Se concluye que no hay herramientas adecuadas para la maduración de frutas, para evaluar y medir las etapas de la producción y en cuanto las preguntas fueron elaboradas y aprobadas por expertos en la materia.</p>	
Referencia (tesis)	Cuaresma Urbano, R. (2018). <i>Control de inventario para reducir la pérdida de las existencias</i> . Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.	

Anexo 14: Marco conceptual

Variable o categoría 1: Control de inventarios				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Guerrero, H.	2009	Según Guerrero (2009) afirma: Que todo tipo de empresa u organización tiene inventarios de productos terminados y materias primas, los productos terminados sirven para complacer las necesidades de los consumidores y los inventarios de materia prima son para una etapa del proceso de producción. Toda empresa tiene su almacén con stock de la mercadería, todas desde las más pequeñas hasta las más grandes como los bancos de sangres (p. 8).	Todas las existencias y mercaderías, con excelente calidad es para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente o consumidor. Los inventarios son una pieza clave de la empresa, ya que estos están en disponibilidad de venta para la empresa; toda la empresa tiene y deben tener un stock de inventarios en su almacén (Guerrero, 2009).	La aplicación es que nos ayudara a organizar las existencias de la empresa en el sentido de las necesitas que se tengan y clasificar en productos terminados y materias primas.
Hemeryth, F y Sánchez, J.	2013	Según Hemeryth y Sánchez (2013) dice: El control de inventarios y todo lo que tiene que ver con el control y manipulación de las existencias tanto de materia prima como productos terminados, en donde se aplican estrategias y métodos con la finalidad de que la empresa se vuelva más rentable y haya un mayor análisis de las entradas y salidas de mercadería, es una combinación de decisiones con objetivos de una empresa u organización, donde el control es	La manipulación de los inventarios es de manera clasificatoria y en donde se analiza las entradas y salidas de la mercadería de la empresa para poder saber sus costes y tomar decisiones para poder mejorar la rentabilidad de la empresa. (Hemeryth y Sánchez, 2013).	Se aplicará ya que nos ayuda a reconocer que se necesita un sistema informático donde se puedan cargar toda la información de las entradas y salidas de los inventarios del almacén para así tener un control y gestión de los inventarios con eficiencia.

Ramones, G.	2014	<p>parte de un sistema de información (pag.23).</p> <p>Según Ramones (2014), menciona que: El control de inventarios consiste en la rotación y registro a fin de que se pueda clasificar los tipos de productos o mercaderías que tenga la empresa. Y a consecuencia de esta poder verificar si hay pérdidas o utilidad de una manera más verifica y confiable. También hace referencia a que el control de inventarios determina la cantidad física de los diferentes tipos de existencias en el almacén, para así minimizar el costo de inventarios, y así no sobre producir los pedidos (p.35).</p>	<p>La verificación de los inventarios en cuanto su rotación y salidas de acuerdo a la fecha de entrada del producto para que no haya ningún producto vencido y estén en buen estado de ambiente, y así minimizar los costos de producción (Ramones, 2014).</p>	<p>Nos ayudará a la rotación y registro adecuado de nos inventarios en el almacén de la empresa, y así poder saber si hay pérdidas de productos o merma de estas.</p> <p>Determinar la existencia física de la mercadería y saber con exactitud si hay rentabilidad en la empresa.</p>
Misari, M	2012	<p>Según Misari (2012) relata que: El objetivo principal del control de inventarios es precisar el nivel económico o valor de los inventarios en cuanto al producto en proceso (materia prima) y productos terminados. El control de inventarios permite disponer de cantidades idóneas de mercaderías para hacer frente a las necesidades de la empresa, minimizar al mínimo los errores de la producción y reducir los costos, y evitar pérdidas importantes en las ventas (p.24).</p>	<p>Que en base a la verídica información que debe de haber en cuanto a los inventarios, poder tomar decisiones que beneficien a la empresa económicamente y minimizar los errores que haya en el control de los inventarios, reductos costos y abastecernos de la mercadería solo necesaria para la producción (Misari, 2012).</p>	<p>Nos ayudara a tener una gestión de inventarios eficiente y verídica ya que nos ayudara a reducir las pérdidas de los productos en el almacén y designar un personal calificado en la manipulación de los mismos. Para así tener un aumento de beneficio económico y minimizar los errores.</p>

Zapata, J.	2014	Según Zapata (2014) menciona que: El control de inventarios busca mantener disponible las mercaderías que requiera la empresa y para los consumidores, esto quiere decir que implica todas las áreas de compras, manufactura y distribución. Hay diferentes variedades de productos en el almacén de una empresa y por eso se debe tener bien clasificado y ordenado los productos (p.34).	Reducir los costes operativos e incrementar los beneficios económicos para los socios de la empresa, pero para esto debe haber un abastecimiento de los productos para así atender a los clientes con los mejores productos de calidad, y que incremente la demanda y no tener un inventario escaso, ni un sobre inventario, eso no se busca si no tener un inventario justo a lo que necesita en la empresa (Zapata, 2014).	Mantener la disponibilidad de mercadería que la empresa requiere y para esto se necesita la coordinación de todas las áreas en común, y también tener las herramientas para que ayuden al control de los inventarios. Satisfacer al cliente es nuestro mayor objetivo, si disminuimos los costos de producción también podemos competir en los precios del mercado y así ofrecer un buen servicio y de calidad y los precios justo de acorde con el bolsillo de los clientes.
Referencia:	<p>Guerreo Salas, H. (2009). <i>Inventario manejo y control</i>. Bogota: Ecoe ediciones</p> <p>Hemeryth Charpentier, F., & Sánchez Gutiérrez, J. M. (2013). <i>Implementacion de un sistema de control operativo en los almacenes, para mejorar la gestion de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la Ciudad de Trujillo-2013</i>. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.</p> <p>Ramones, G. (2014). <i>Proponer un sistema para el control de inventario de mercancías en la empresa Importadora R&O Venezuela Roveca C.A.</i> San Diego: Universidad Antonio Paéz.</p> <p>Misari Argandoña, M. A. (2012). <i>El control interno de inventarios y las gestión en las empresas de fabricazion de calzado en el Distrito de Santa Anita</i>. Lima: Universidad de San Martin de Porres.</p> <p>Zapata Cortes, J. A. (2014). <i>Fundamentos de la gestion de inventarios</i>. Medellin: Esumer.</p>			
Subcategoría 1 : Gestión de inventarios				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Zapata, J.	2014	Según Zapata (2014) menciona que la gestión de inventarios: Tiene bastante relación con que el cliente se sienta más que satisfecho y pleno en el servicio que ha recibido, tiene que ver con la relación que hay con el cliente y su nivel de satisfacción del mismo y la segunda es con respecto a la disponibilidad de materiales o servicio.	Mantener una relación muy amistosa y en confianza con el cliente en primera instancia es un eje muy importante en la gestión de inventarios ya que podremos establecer una conexión en la que el cliente nos porfía de manera sincera su opinión con respecto a la satisfacción del servicio que se le brindo. La gestión de inventarios también se encarga del abastecimiento de los productos o existencias en que se tenga	Mantenernos a la vanguardia de nuestros platos y la disponibilidad ellos ya que lo que busca la gestión de inventario es mantener al cliente satisfecho a un nivel máximo y también tener la disponibilidad de los productos y materia prima para poder procesar sin menor dificultad los platos que se van a vender.

<p>Carro, R & Gonzáles, D</p>	<p>2013</p>	<p>Las relaciones de cliente se refieren al hecho de que el cliente se mantenga satisfecho con el servicio prestado (p.16).</p> <p>Según Carro y González (2013) dicen que la gestión de inventarios o de stocks: La gestión de stocks o inventarios es un importante factor que atrae el interés de los administradores de cualquier tipo de empresa. Para las compañías que operan con márgenes de ganancias relativamente bajas, la mala gestión de los inventarios puede perjudicar gravemente los negocios, consiste en reducir al máximo el inventario para abatir los costos, ni tener inventario en exceso a fin de satisfacer todas las demandas (p.1).</p>	<p>todo lo que se necesite para las ventas y que no haya una falta de productos ni tampoco se sobre produzca de mas ya que se estaría perdiendo productos terminados (Zapata, 2014).</p> <p>En tanto la gestión de inventarios es realmente más que importante para diferentes entidades u empresas en el rubro sobre todo de los restaurantes y bares, normalmente los administradores se interesan mucho por este en debate ya que para ellos es llevar un control de productos que se tienen que clasificar según su vital útil y fecha de caducidad por mercaderías. La mala gestión de los inventarios te puede llevar a la quiebra total de la empresa, ya que no se lleva un centro de costos de la mercadería comprada y tampoco lleva relación con la cantidad de ventas que se realizan, sobre todo para empresas que tienen poca rentabilidad o que aún están en pleno crecimiento económico puede ser muy perjudicial, porque la finalidad es reducir los costes de la mercadería comprada pero no en base de comprar mercadería mala si no se calidad pero lo justo y necesario que se necesite para la venta (Carro y Gonzales, 2013).</p>	<p>Se aplicará en la tesis la definición ya que es un punto muy interesante e importante en el proceso de la gestión de inventarios. En la variedad de sus opiniones que tiene en cuanto a la buena distribución y clasificados de las existencias.</p> <p>La empresa debe tener un inventario justo y necesario para la venta o para el proceso productivo de los platos, ya que al tener mucho inventario podría verse perjudicado ya que hay diferentes riesgos que se corre , como la fecha de caducidad, daño en la mercadería; pero también tenemos que considerar que tampoco puede dejar de haber mercadería ya que no tendríamos con que reponer estos y reponerlos en el momento nos saldría machismo más caro ya que no se compraría al por mayor o mucha cantidad y los costos se elevarían, y es por eso si nos falta mercadería no podríamos producir y por ende se perderían ventas en la empresa, es por eso que se tiene que tener de inventariados de acuerdo a lo que venda o produzca, es por eso que se tiene que tener un buen majeo de la gestión de inventarios.</p>
-----------------------------------	-------------	--	--	--

Molina, D.	2015	<p>Según Molina (2015) comenta que la gestión de inventarios mejora la rentabilidad de la empresa: El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar, permitiendo la compra y venta o la fabricación antes de venderlos, en un periodo económico determinado, deben aparecer en el Balance General en el grupo de activos circulantes, el inventario es, por lo general, el activo mayor en sus balances generales, y los gastos por inventarios, llamados costo de mercancías vendidas, son usualmente el gasto mayor en el Estado de Resultado (p.33).</p>	<p>La gestión de inventarios es muy relevante en cualquier tipo de empresa, ya que depende de esta si las ganancias de la empresa sube o bajan, ya que el precio las ventas se basan en los costos de las mercaderías o cuanto te cuesta producir el producto final a vender, sin tenemos un buen gestión de inventarios y compramos lo que realmente se necesita y a un costo bajo sin perder la calidad del producto esto nos llevaría a tener mayor ganancias en la empresa ya que tenemos la posibilidad de poder manejar los precios de venta y se hacen competitivos en el mercado nacional, pero si tenemos un mal manejo de esta no sabríamos cuanto en el coste por cada producto o perderíamos en reponer víveres o mercadería que no hay en el momento y tendríamos mayores gastos de inventarios (Molina,2015).</p>	<p>La aplicación es el manejo de la gestión de los inventarios con la finalidad que la empresa sea más rentable y obtenga mayores beneficios económicos a partir de un buen manejo de la gestión de inventarios, pero para esto se deben aminorar los costos de los inventarios y poder comprar las existencias que la empresa va a necesitar para producir para que así se pueda competir los precios de los productos a vender con el objetivo de tener un cliente satisfecho y brindarles un excelente producto hecho con calidad y sobre que sea muy saludable.</p>
Ramón, M.	2006	<p>Según Ramón (2006) dice que la gestión de invento y sus costos se dividen en tres partes: Las partidas que componen el coste de un inventario (se advierte que no se trata de los costes de un almacén, sino los costes derivados de la gestión de mantener producto en el almacén) son tres. Coste de las órdenes de reposición. Este coste engloba todos aquellos gastos realizados por la empresa para conseguir el producto. Coste de mantener el producto almacenado. Lo denominaremos también Coste de Mantenimiento.</p>	<p>La gestión de un inventario puede tener tres diferencias métodos para que sea medible y más factible de manejar. Los gastos de la disposición de reemplazo de la mercadería, es decir que reemplazar o reponer los productos agotados tiene un costo ya que puede variar según la temporada de estos, puede subir un costo o bajar el costo de los productos, pero por otra parte mantener los productos en el almacén y que estén bien conservados, bajo una temperatura adecuada e idónea, divisiones por productos bajo una superficie llana y que sea de un buen material para las existencias no sufran</p>	<p>Nos ayudará a tener muy bien definidas las acciones a realizar para llevar a cabo una gestión de inventarios con eficiencia y control, según lo comentado menciona tres métodos muy importantes que hay que tener en cuenta y aplicar en el día a día de la empresa, como los costos de reposición de las mercadería como viveres y materia prima que hay que procesar, los costos de conlleva el almacenamiento de las existencias y por último los costos de separación o ruptura que nace de la falta y escases de</p>

<p>Ferrero, P.</p>	<p>2015</p>	<p>Coste de Ruptura. Es el coste originado por la carencia de productos en el almacén. Este coste es de difícil valoración, ya que careceremos de una información previa de cuál será la opción que tome el cliente, cuando no se le suministre el producto (p.10).</p> <p>Según Ferrero (2015) menciona que la gestión de inventarios es un aspecto básico: Todas las empresas, ya sean industriales, comerciales o de servicios. En términos generales, los inventarios son el conjunto de materiales y suministros que una empresa posee, con el fin de venderlos o para abastecer el proceso productivo. Para ello se crearon los almacenes, cuyo principal objetivo era satisfacer las necesidades de la demanda en tiempo y forma (p.19).</p>	<p>ningún daño dentro del almacén, también tiene un costo. Esto implica un costo por conservación de los inventarios, es decir mantenimiento de del espacio donde se ubican las existencias, para que estén bien clasificados, ordenados y en un buen ambiente. Y por último tenemos al costo de escisión o ruptura, es esencialmente cuando el cliente solicitada algo o algún producto que desea para satisfacer su necesidad y no haya en el almacén para procesar o atender su pedido, y esto implica que el cliente tome una determinación acerca del servicio al cliente que se le dio en el momento (Ramón, 2006).</p> <p>En una empresa debe de haber un proceso productivo en donde se esquematice toda la producción que se realiza la transformación de los insumos y materias primas, bebidas en donde tiene como final llevar un platillo a la mesa del comensal. Las diferentes áreas de la está dividida y hacen diferentes funciones, pero todas las operaciones tienen como fin satisfacer al cliente y que el comensal se sienta más que satisfecho con lo consumió. La empresa por su parte cuenta con diferentes etapas de producción antes de la producción, la recepción de las mercaderías, clasificación, almacenamiento, refrigeración; luego el área de cocina, elaboraciones y cocción de los alimentos y por último la entrega de los platillos en el salón de comedor (Ferrero, 2015).</p>	<p>mercaderías en stock para atender las ventas de los clientes y la satisfacción de sus necesidad de alimentación.</p> <p>En la aplicación hay que tener en cuentas cuales son los procesos de producción más relevantes e importantes de la empresa, sin despreocuparnos de los demás, pero por ejemplo el proceso de producción del almacenaje y su distribución de los inventarios es muy importante, tanto como las compras de las mercaderías ya que debemos verificar que sean productos de buena calidad.</p>
--------------------	-------------	---	---	---

Referencia:	<p>Zapata Cortes, J. A. (2014). <i>Fundamentos de la gestion de inventarios</i>. Medellin: Esumer.</p> <p>Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (2013). <i>Gestión de stocks</i>. Mar de Plata: Apunte de estudio.</p> <p>Molina, D. (2015). <i>Gestión de inventarios: una herramienta útil para mejorar la rentabilidad</i>. Mar del Plata: Universidad FASTA.</p> <p>Ramón, M. (2006). <i>Gestion de inventarios y compras</i>. Sevilla: McGraw-Hill.</p> <p>Ferrero Bécares, P. (2015). <i>La gestión de inventarios. Aplicacion práctica en una empresa del sector farmacéutico. El caso de laboratorios Jiménez, S.L.</i> España: Universidad de León.</p>			
Subcategoría 2: Sistema de inventario				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Herrera, A.	2006	<p>Según Herrera (2006) menciona que el sistema de inventario: Un sistema de inventario es un conjunto de políticas y controles que supervisan los niveles de inventario y establece cuales son los niveles que debe mantenerse, cuando hay que ordenar un pedido y de qué tamaño deben hacerse. Una forma práctica de establecer un sistema de inventario es llevar la cuenta de cada artículo que sale del almacén y colocar una orden por más existencias cuando los inventarios lleguen a un nivel predeterminado. Cuando la demanda es variable (como para nuestro caso de estudio) no se sabe por adelantado cuando se terminará el inventario o que tan rápido se hará. Es difícil establecer una doctrina de operaciones económica cuando varia la demanda, y aún más difícil cuando también varía el tiempo de reordene. Cuando la demanda o el tiempo de reordene varían el</p>	<p>Es de suma importancia mantener un orden en la organización respecto a los inventarios de la empresa, generalmente por un tema de tiempos las entidades no toman en cuenta este aspecto, lo cual dificulta las labores de control. Si queremos ser eficientes y no generar pérdidas a la empresa por faltantes o mermas debemos considerar el orden desde un inicio esto quiere decir que desde que ingresa la mercadería o existencia a la empresa, el personal debe mantener un orden, en todos los niveles, empezando por la clasificación de los víveres, así como en su proceso y almacenamiento. Los inventarios físicos de mercaderías tomados con cierta preciosidad, ayudan a corroborar las cifras que mantenemos en nuestros registros, cualquier diferencia que hubiese en el inventario físico debe ser revisada por una persona diferente al encargado de su custodia, con la finalidad que las mismas no signifiquen perdidas por sustracciones o mermas por manipuleo de dichos productos (Herrera, 2006).</p>	<p>Definitivamente el mantener un orden y efectuar la toma de inventarios físicos con cierta periodicidad ayudara a la de la empresa en la mejor conservación de las existencias, además dará las alertas respecto a cualquier perdida que pudiese existir.</p>

Ramón, L.	2001	<p>intervalo entre ordenes varia, pero la cantidad ordenada siempre permanecen constante (p.11).</p> <p>Según Ramón (2001) dice que el sistema de inventario: Un sistema de inventario proporciona la estructura de organización y las políticas operativas para mantener y controlar los bienes en existencia. El sistema es responsable de pedir y recibir los bienes: determinar el tiempo para colocar el pedido y seguir el rastro de lo que se ha pedido, de cuánto se ha pedido y de quién lo ha pedido (p.11).</p>	<p>Las políticas que tenga la organización respecto al control de las existencias son fundamentales para la conservación de la mercadería, en tal sentido debemos entender que las mismas deben darse por escrito en forma de manuales, lo cual ayudara a que ningún colaborador pueda interpretar alguna política en forma diferente a la que la dirección de la empresa pueda disponer al respecto. Estas políticas deberán incluir disposiciones respecto al control documentario tanto del ingreso de los productos como de las salidas de los mismos los cual debe estar debidamente documentada (Ramón, 2001).</p>	<p>La aplicación de las políticas que tenga una organización respecto al control de las existencias son de suma importancia, toda vez que las mismas se basen en principios básicos de control, y por tanto ayudaran de manera eficiente en todo el proceso de supervisión y control de los inventarios de la empresa.</p>
Gómez, R, Guzmán, O.	2016	<p>Según Gómez y Guzmán (2016) menciona que: El sistema de inventarios como actividades sistemáticas para obtener inventarios de obra, que igualmente son de libre elección según las necesidades y disposiciones de la empresa constructora o del almacén de obra y relaciona las siguientes clases se sistemas: Sistema de cuenta múltiple o inventario periódico. Se caracteriza por realizar un conteo físico de los elementos que se</p>	<p>Mediante el control permanente de los inventarios la empresa tendrá la facilidad de mantener al día los saldos de las existencias lo cual facilitara además del control necesario para poder tomar como guía la compra de mercadería y de este modo mantener la reposición de los stock mínimos, por cuanto el empresario podrá valerse de este mecanismo para realizar las compras locales sin exponerse a comprar en exceso o simplemente no comprar alguna mercadería que le pueda faltar (Gómez y Guzmán, 2016).</p>	<p>Un sistema de control permanente en las empresas de este rubro nos permitirá tener una posición más clara respecto al stock de las mercaderías, por cuanto por el rubro que se manejan, los víveres perecibles no pueden ser sujetos a su conservación por mucho tiempo, considerando que se corre el riesgo que los productos no sean frescos y la calidad de los platos a ofrecer no sean las más adecuadas.</p>

Fuertes, J.	2015	<p>encuentran en el almacén de obra y cotejándolo con el último precio de entrada y la existencia de comprobantes donde registren los distintos tipos de entradas y salidas del almacén</p> <p>Sistema de cuenta permanente o inventario perpetuo.</p> <p>Se utiliza principalmente cuando la empresa desea mantener un control permanente de la existencia de materiales o desea estar en continua información de los requerimientos por parte de sus usuarios; este sistema, es el más utilizado por las empresas industriales, comerciales y de servicios. Se caracteriza por: Hacer uso de tres cuentas, costo de ventas, inventario de mercaderías y ventas (p.39).</p> <p>Según Fuentes (2015) menciona que: Una entidad puede usar el sistema de inventario periódico para ciertos tipos de inventario, y el sistema de inventario continuo para otros. La elección por parte de la entidad sobre que sistemas usar recae en características tales como el análisis costo-beneficio de la aplicación, o la imposibilidad de usar uno u otro sistema.</p> <p>Generalmente, estos sistemas son considerados desde un punto de vista operativo, pero el impacto</p>	<p>Es evidente que las elecciones de los inventarios en el Rubro de gastronómico son los permanentes, esto debido a que de este modo el empresario tendrá una mejor posición diaria de los stocks que tengan, en víveres frescos, secos o cárnicos.</p> <p>Este control de inventarios permitirá cruzar información contable al momento de la elaboración de los estados financieros de la empresa, teniendo en consideración además que de acuerdo a los dispositivos legales al respecto el inventario de cierre deberá ser firmado por el responsable de almacén además del Gerente General, como validación de las</p>	<p>Mediante el uso de este proceso la empresa, podrá minimizar los tiempos y costos relacionados al control de inventarios permanentes, administrando de manera eficiente, todas las compras relacionadas a los víveres de la empresa.</p>
-------------	------	---	--	--

Loja, J.	2015	<p>que tiene en la información financiera no es evaluado. La elección de un sistema sobre otro puede crear múltiples escenarios cuando son combinados con técnicas de medición de los inventarios, sobre todo en economías caracterizadas por cambios significativos en los precios de los bienes (p.51).</p> <p>Según Loja (2015) menciona que el sistema de inventario: Una entidad puede usar el sistema de inventario periódico para ciertos tipos de inventario, y el sistema de inventario continuo para otros. La elección por parte de la entidad sobre que sistemas usar recae en características tales como el análisis costo-beneficio de la aplicación, o la imposibilidad de usar uno u otro sistema (p.21).</p>	<p>cifras que se mantengan en dichos inventarios (Fuentes, 2015).</p> <p>Respecto al análisis costo beneficio que se cita en la aplicación de la elección del sistema de inventario debemos señalar que la misma recae a nuestro entender en el inventario permanente, teniendo en consideración que los mismos ayudan de manera eficiente a mantener una logística adecuada (Loja, 2015).</p>	<p>Es importante entender que los inventarios representan una base fundamental en la toma de decisiones de la organización es por esta razón que la elección del sistema de inventarios es de suma importancia y en el rubro gastronómico el Inventario permanente es a nuestro entender el más adecuado.</p>
Referencia:	<p>Herrera Povich, A. R. (2006). <i>Sistema de inventario</i>. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.</p> <p>Ramon Villegas, L. A. (2001). <i>Implementacion de un sistema de inventarios para lograr un mjeor servicio y eficientizar la produccion de la planta de tuberia</i>. Monterrey: Universidad Autonoma de Nuevo Leon.</p> <p>Gómez Sandoval, R. A., & Guzmán Gómez, Oscar Javier. (2016). <i>Desarrollo de un sistema de inventarios para el control de inventarios, equipos y herramientas dentro de la empresa de construccion ingeniería sólida LTDA</i>. Bogotá: Universidad Libre.</p> <p>Fuentes, J. A. (2015). Métodos, técnicas y sistemas de valuacion de inventarios. Un enfoque global. <i>Gestión Joven</i>, 48-65.</p> <p>Loja Guarango, J. C. (2015). <i>Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe Cía. LTDA</i>. Cuenca: Universidad Politecnica Salesiana.</p>			

Subcategoría 3: Mermas y desmedros				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Ynca, L.	2017	<p>Según Ynca (2017) menciona que las mermas y desmedros es: La pérdida o baja de un bien o parte del mismo que se produce naturalmente o que se sustrae; asimismo, significa bajar o disminuir algo o consumir una parte de ello</p> <p>Hay dos tipos, merma normal, son aquellas mermas inevitables que tienen una relación directa con el proceso productivo o de comercialización y que dependen principalmente de las características del bien o material utilizado y merma anormal que son aquellas mermas que se producen en el proceso de producción o comercialización cuyos valores exceden los montos estimados considerados normales, generalmente se producen por negligencia en el manipuleo, utilización o en la conservación de los bienes (p.12).</p>	<p>La merma o desmedro de los inventarios son la pérdida parcial o total de las existencias, en algunas de ellos son los residuos o sobras de algún producto y en otras son la pérdida total o daño total de las existencias, parte de ello es responsabilidad de un mal control de los inventarios, generalmente hay dos tipos de mermas, una en la que está mal es conservado las existencias y la otra el por responsabilidad de quien mide el margen de las existencias se da un exceso de mercaderías y se pierden normalmente por la caducidad de fechas (Ynca y Gonzales, 2017).</p>	<p>Se tomarán en cuenta los dos tipos de mermas considerando cual es el margen de gastos en ambas para poder evidenciar a la gerencia que el mal control del inventario genera mermas y desmedros de manera significa y por ende daña la economía de la empresa.</p>
Barzola, P., Roque, C.	2011	<p>Según Barzola y Roque (2011), Como resultado de las operaciones normales de las empresas que cuentan con existencias se generan gastos conocidos como mermas y desmedros, conceptos que muchas veces se confunden, pero que a la</p>	<p>Todas las empresas ya sean del rubro industrial, comercial o de servicios tienen en la mayoría sus almacenes con el stock de sus inventarios para reponer en el momento que se necesite y también se sabe que siempre hay un margen de mermas y desmedros que se debe</p>	<p>En general necesitamos aplicar los métodos de mermas y desmedros ya que ambas son muy importantes ya que las inciden en el costo de la producción y se le debe de dar un</p>

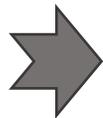
Ríos, V.	2015	<p>luz de la doctrina contable son totalmente distintos y merecen su reconocimiento para la determinación del costo de los productos finales. Situación que también se regula tributariamente, porque inciden directamente en la determinación de la renta neta de tercera categoría y en la obligación del pago del IGV. Las pérdidas en el valor de las existencias pueden traducirse en lo que se denomina mermas y/o desmedros, cuyo tratamiento contable difiere del tributario, debido a su distinta naturaleza (p.2).</p> <p>Según Ríos (2015) menciona que las mermas y desmedros a nivel internacional de otras industrias hacen referencias a todo tipo de pérdida de valor en términos cualitativos y cuantitativos en las existencias no sólo durante la cadena del proceso productivo sino también abarca hasta el proceso de almacenaje donde se pone a disposición para ser vendidos generándose una diferencia entre lo real y lo inventariado. Muchas veces la falta del control de los inventarios ocasiona que las empresas del sector no puedan establecer qué porcentaje de mermas y desmedros existen en un determinado periodo y por lo tanto no lo puedan sustentar como gasto</p>	<p>considerar en el tema de los precios de ventas para que así no afecte al centro de costos, pero generalmente es una cantidad mínima del mismo giro o rubro del negocio (Barzola y Roque, 2011).</p> <p>Las mermas y desmedros son pérdidas en valor dinerario de forma cualitativa y cuantitativa y que se pueden dar en el proceso de la producción y al momento en el que se almacena las mercaderías y tiene que ser sustentable la pérdida de estas existencias ya que, si se quiere que tenga un efecto contable y tributario, es obligatorio que sea evidente la destrucción o las sobras de las mermas y desmedros (Ríos, 2015).</p>	<p>reconocimiento diferente a las mermas y desmedros.</p> <p>Se aplicará ya que debe tener una mejor gestión de control en las mermas y desmedros de la mercadería, cuidarla de que no se dañe y sobre todo tenerle en buen estado ya que es perjudicable para los clientes saludablemente y tanto como para la empresa saludablemente económicamente.</p>
----------	------	--	--	--

		<p>deducible para efectos del Impuesto a la Renta. Este es un tema que desde siempre ha estado y sigue en la actualidad, pero ya hoy en día de una manera más controlada y regulada por mecanismos sobre una mejor gestión de las mermas y la implicancia de la tributación de cada país (p.28).</p>		
Referencia:	<p>Ynca Córdova, L. P. (2017). <i>El tratamiento de las mermas y desmedros en el impuesto a la Renta: Principales problemas y propuestas de solución</i>. Lima: Universidad de Lima.</p> <p>Barzola Yarasca, P. D., & Roque Cabanillas, C. A. (2010). Tratamiento tributario y contable de las mermas y desmedros. <i>Actualidad contable</i>, 1-67.</p> <p>Ríos Valvidia, V. M. (2015). <i>Caracterización de la sustentación de mermas y desmedros y su incidencia en el impuesto a la Renta: Sector avícola de Lima, 2015</i>. Lima: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.</p>			

Anexo 15: Construcción de la categoría problema

Teorías					
T1: Teoría de inventario		T2: Teoría de economía de la empresa		T3: Teoría de contabilidad y control	
T4: Teoría de estrategias					
Conceptos					
Identificación de términos claves	<p>Todo tipo de empresa u organización tiene inventarios de productos terminados y materias primas, los productos terminados sirven para complacer las necesidades de los consumidores y los inventarios de materia prima son para una etapa del proceso de producción. Toda empresa tiene su almacén con stock de la mercadería, por eso se tiene que tener una buena gestión de inventarios ya que puede suceder que por una mala rotación de los productos se produzcan mermas y desmedros, todas las empresas desde las más pequeñas hasta las más grandes como los bancos de sangres tiene un stock de inventarios bastante grande (Guerrero, 2009).</p>	<p>El control de inventarios todo lo que tiene que ver con el control y manipulación de las existencias tanto de materia prima como productos terminados, en donde se aplican estrategias y métodos con la finalidad de que la empresa se vuelva más rentable y haya un mayor análisis de las entradas y salidas de mercadería, es una combinación de decisiones con objetivos de una empresa u organización, donde el control es parte de un sistema de inventario (Hermeryth y Sánchez, 2013).</p>	<p>El control de inventarios consiste en la rotación y registro a fin de que se pueda clasificar los tipos de productos o mercaderías que tenga la empresa. Y a consecuencia de esta poder verificar si hay pérdidas o utilidad de una manera más verifica y confiable. También hace referencia a que el control de inventarios determina la cantidad física de los diferentes tipos de existencias en el almacén, para así minimizar el costo de inventarios, y así no sobre producir los pedidos y tener una buena gestión de inventarios (Ramones, 2014).</p>	<p>El objetivo principal del control de inventarios es precisar el nivel económico o valor de los inventarios en cuanto al producto en proceso (materia prima) y productos terminados. El control de inventarios permite disponer de cantidades idóneas de mercaderías para hacer frente a las necesidades de la empresa, minimizar al mínimo los errores como mermas y desmedros en la producción y reducir los costos, y evitar pérdidas importantes en las ventas (Misari, 2012).</p>	<p>El control de inventarios busca mantener disponible las mercaderías que requiera la empresa y para los consumidores, esto quiere decir que implica todas las áreas de compras, manufactura y distribución. Hay diferentes variedades de productos en el almacén de una empresa y por eso se debe tener bien clasificado y ordenado los productos (Zapata, 2014).</p>

Construcción de la categoría problema



El control interno son todos los procesos que contribuyen a la accesibilidad, suministro y almacenamiento de los productos terminados y materias primas en el almacén para ayudar a minimizar los costos y tiempos relacionados con el mismo. En donde se debe administrar de manera eficiente el movimiento y almacenamiento de los productos en la empresa, los beneficio de implementar un control de inventarios es que incrementa la calidad del producto y por ende el servicio al cliente, mejora la inversión de recursos tanto económicos y humanos), revela información actual y relevante sobre las existencias dando así la posibilidad de tomar mejores decisiones. La gestión de las existencias y la venta de las mismas se hacen muy difícil si no se lleva un control de los inventarios en la empresa u organización, y eso conlleva a no poder conocer los costes de la producción y no poder competir con los precios del mercado. La importancia del control de los inventarios se basa en el objetivo primordial de obtener utilidades en la empresa, y esto radica en la venta, por lo que, si hay un buen control de los inventarios, no faltara productos para trabajar, ni desperdicios y mermas, que puedan causar pérdidas en las utilidades.

Anexo 16: Matriz del método

Enfoque Mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M.	2014	Según Hernández, Fernández y Baptista (2006). dicen: Que el enfoque mixto hace referencia a un conjunto de procesos y análisis de datos tanto cuantitativa como cualitativa, en una misma investigación que responde al planteamiento del problema. (p.565).	El enfoque mixto según Hernández, R, Fernández, Carlos y Baptista, M, es la vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en el mismo estudio de investigación, que da solución a un problema de la investigación, y presentar resultados del problema (Hernández, Fernandez & Baptista,2014)	Se aplicará el enfoque mixto en la tesis debido a que se aplicara a la investigación cualitativa y cuantitativa y nos ayudara a la combinación de estos dos tipos de datos y ayudar a combinar estos y hallar una solución al problema de la investigación.
Referencia:		<p>Alvarado Reyes, R. A. (2015). <i>Propuesta de mejora del sistema de inventario de la empresa Acruxza C.A. en la ciudad de Guayaquil</i>. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.</p> <p>Barzallo Gálvez, M. J., & Solórzano Tucunango, A. S. (2013). <i>Análisis en el manejo del inventario y su impacto en la rentabilidad mediante la implementación de la NIC 2 en la empresa Zecanorber S.A ubicada en el cantón milagro en el año 2013</i>. Guayas, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro .</p> <p>Barzola Yarasca, P. D., & Roque Cabanillas, C. A. (2010). Tratamiento tributario y contable de las mermas y desmedros. <i>Actualidad contable</i>, 1-67.</p> <p>Behar Rivero, D. S. (2008). <i>Metodología de la Investigacion</i>. Shalom.</p> <p>Benítez, R. (14 de Enero de 2018). <i>Oficina Regional de la FAO para América Latina y el Caribe</i>. Obtenido de Pérdidas y desperdicios de alimentos en América Latina y el Caribe: http://www.fao.org/americas/noticias/ver/es/c/239393/</p> <p>Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (2013). <i>Gestión de stocks</i>. Mar de Plata: Apunte de estudio.</p> <p>Comercio, E. (19 de marzo de 2019). <i>INEI: Actividad de restaurantes aumentó en 3,50 % durante 2018</i>. Obtenido de https://elcomercio.pe/economia/peru/inei-actividad-restaurantes-aumento-3-50-2018-noticia-nndc-611175</p> <p>Cruz Domínguez, J. L. (2018). <i>Mejora del control de inventarios en la empresa Mequim S.A</i>. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.</p> <p>Cuaresma Urbano, R. (2018). <i>Control de inventario para reducir la pérdida de las existencias</i>. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.</p>		

- Ferreo Bécarea, P. (2015). *La gestión de inventarios. Aplicación práctica en una empresa del sector farmacéutico. El caso de laboratorios Jimenez, S.L.* España: Universidad de León.
- Fuertes, J. A. (2015). Métodos, técnicas y sistemas de valoración de inventarios. Un enfoque global. *Gestión Joven*, 48-65.
- Gañan Guaman, T. C. (2014). *El control de inventarios y su incidencia financiera en la empresa Ferreteria soluciones de la ciudad de Ambato en el año 2012.* Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- García, A. (1994). *Teoría económica de la empresa.* España, Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Gómez Sandoval, R. A., & Guzmán Gómez, Oscar Javier. (2016). *Desarrollo de un sistema de inventarios para el control de inventarios, equipos y herramientas dentro de la empresa de construcción ingeniería sólida LTDA.* Bogotá: Universidad Libre.
- Guerreo Salas, H. (2009). *Inventario manejo y control.* Bogotá: Ecoe ediciones.
- Hemeryth Charpentier, F., & Sánchez Gutiérrez, J. M. (2013). *Implementación de un sistema de control operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la Ciudad de Trujillo-2013.* Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación.* México D.F., México D.F., México: McGRAW-HILL.
- Herrera Povich, A. R. (2006). *Sistema de inventario.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Humberto, G. S. (2009). *Inventarios manejo y control.* Bogotá: Ecoe ediciones.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia.* Caracas: Fundación Sypal.
- Loja Guarango, J. C. (2015). *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe Cía. LTDA.* Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Misari Argandoña, M. A. (2012). *El control interno de inventarios y las gestiones en las empresas de fabricación de calzado en el Distrito de Santa Anita.* Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Molina, D. (2015). *Gestión de inventarios: una herramienta útil para mejorar la rentabilidad.* Mar del Plata: Universidad FASTA.
- Pérez, R. A., & Massoni, Sandra. (enero de 2009). *Hacia una teoría general de la estrategia.* Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=NpoYrzdbYcC&printsec=frontcover&dq=teoria+de+estrategias&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj d7evKqZPaAhWK0VMKHVSFCEsQ6AEIOzAE#v=onepage&q=teoria%20de%20estrategias&f=false>
- Ramon Villegas, L. A. (2001). *Implementación de un sistema de inventarios para lograr un mejor servicio y eficientizar la producción de la planta de tuberia.* Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Ramón, M. (2006). *Gestión de inventarios y compras.* Sevilla: McGraw-Hill.
- Ramones, G. (2014). *Proponer un sistema para el control de inventario de mercancías en la empresa Importadora R&O Venezuela Roveca C.A.* San Diego: Universidad Antonio Paéz.
- Ríos Valdivia, V. M. (2015). *Caracterización de la sustentación de mermas y desmedros y su incidencia en el impuesto a la Renta: Sector avícola de Lima, 2015.* Lima: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Sandoval Casilimas, C. A. (2002). *Especialización en Teoría, métodos y técnicas de investigación social: Investigación cualitativa.* Bogotá, Colombia: ARFO.
- Shyam, S. (marzo de 2005). *Teoría de la contabilidad y el control.* Obtenido de http://faculty.som.yale.edu/shyamsunder/Research/Accounting%20and%20Control/Books/Teoria_de_la_contabilidad_2015.pdf
- Ynca Córdova, L. P. (2017). *El tratamiento de las mermas y desmedros en el impuesto a la Renta: Principales problemas y propuestas de solución.* Lima: Universidad de Lima.

	Zapata Cortes, J. A. (2014). <i>Fundamentos de la gestion de inventarios</i> . Medellin: Esumer.
--	--

Tipo Proyectivo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Behar, D.	2008	Según Behar (2008) menciona: El tipo de investigación proyectiva, consiste en hallar la solución de los problemas prácticos, de cómo deberían de ser los métodos para alcanzar las metas y que funcionen adecuadamente. Elaboración de un diseño o modelo, que ayude a solucionar los problemas de tipo practico, ya sea de cualquier tipo de área en particular de la aplicación de la investigación, teniendo en cuenta primero las necesidades de la actualidad y las tendencias futuras. (p.48)	El tipo de investigación proyectiva, según Jiménez, R, es solucionar problemas, basándose en las necesidades actuales y futuras de la empresa investigada o cualquier tipo de área (Behar, 2008).	Ayudará a la investigación en cuanto al diagnóstico preciso que hay que tener bien definidas las necesidades de la empresa actuales, para poder alcanzar la meta de la investigación y plantear soluciones.
Referencia:	Behar Rivero, D. S. (2008). <i>Metodologia de la Investigacion</i> . Shalom.			

Nivel Comprensivo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado, J.	2010	Según Hurtado (2010), dice: El nivel comprensivo, trasciende del conocimiento de un proceso espiral holístico y que una investigación debe tener continuidad y aspecto direccional. Que se define a través de interrogantes, enfoques que son generados a través de diferentes enfoques de la problemática de la investigación. (p.143).	En nivel comprensivo de la investigación, según Hurtado, J es las diferentes formas de interpretar los diferentes conceptos de la investigación, para que sea más analítica e interpretativa en cuanto a sus semejanzas y diferencias. Y lo primero que se debe hacer el definir el área temática de mayor interés, conceptualizar diversos enfoques, y sacar de estas lo más relevantes y vincularlas con las necesidades específicas de la investigación (Hurtado, 2010).	El nivel comprensivo ayudara a la investigación ya que nos define las diferentes formas de interpretar un diferentes contexto tanto cualitativas y cuantitativas para mostrar sus diferencias y semejanzas.

Referencia:	Hurtado de Barrera, J. (2010). <i>Guia para la comprension holistica de la ciencia</i> . Caracas: Fundacion Sypal.
-------------	--

Método Inductivo y deductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Jiménez, R.	2010	<p>Según Jiménez (2010) relata que: Un análisis de datos cualitativo, ya que es una idea y se genera un planteamiento del problema desde una óptica cualitativa, de los cuales hay 6 seis elementos que resultan muy importantes y relevantes en el problema cualitativo: justificación de la investigación, definición del ambiente, objetivos y preguntas de investigación, evaluación de deficiencias y conocimiento del problema en general. La investigación cualitativa no es lineal, si no concurrente, ya que son acciones para llegar más al problema y recoger y analizar a profundidad los datos constantemente. (pag.389). Según Jiménez (2010), dice que: El enfoque cuantitativo- deductivo es el planteamiento de un problema que define su objetivo y su respectiva interrogante: lo que se quiere hacer y lo que se quiere saber en cuanto al problema y objetivo de la investigación. (p.46).</p>	<p>Para Jiménez, en método inductivo es un estudio cualitativo que se base en contextos, en el ambiente o entorno del objeto de la investigación y el análisis permanente de los datos; ya que nos ayuda saber más del problema. Y en cuanto a la investigación cuantitativo – deductivo es el permite conocer los factores que determinan el problema, define claramente los objetivos y sus elementos que intervienen en toda la investigación utilizando la objetividad y validez de los datos (Jiménez, 2010).</p>	<p>Los métodos inductivo y deductivo harán que mejoremos el concepto del planteamiento del problema y definamos con exactitud los objetivos generales y específicos. Para que se analice con mayor amplitud los datos que se encuentren en la empresa.</p>
Referencia:	Behar Rivero, D. S. (2008). <i>Metodologia de la Investigacion</i> . Shalom.			

Anexo 17: Población, muestra y unidades informantes

Población				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado, J.	2000	Según Hurtado (2000) mención que: Se le conoce como población a la cantidad total de personas o seres en las cuales se da la investigación y comparten características similares y deben ser cuantificables (p.59).	Es el conjunto de personas o individuos que tiene un objetivo o característica en común, sobre un determinado lugar, y se encuentran bajo el estudio de la investigación, todos deben tener las mismas características, se selecciona una muestra de la población total como análisis del estudio si no hay un abastecimiento de la población total (Hurtado, 2000).	La investigación es en base a individuos que son el foco de estudio de la investigación, es una colección muy bien definida de personas con objetivos en común dentro de un determinado espacio, es un punto muy conflictivo en la investigación, ya que se tiene que seleccionar de manera objetiva, pueden ser animales, personas, registros médicos, muestras de laboratorio, etc.
Número de:				
Referencia:		Hurtado, J. (2000). Investigación holística. Bogotá: Fundación Sypal-Magisterio.		

Muestra				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado, J.	2010	Según Hurtado (2010) relata que: Normalmente la población en de la investigación es muy grande y es por eso que se acoge una muestra o muestreo de la totalidad de la población de estudio y se realiza cuando la investigación no se abastece con la población total, por motivos distintos (p.78)	Es el sub conjunto de la población o universo en donde se llevará a cabo los procedimientos, es una parte lógica de la investigación. Por lo general se aplica un formula de como seleccionar tu muestra en donde indica a cuantas personas se les debe de aplicar la entrevista o encuesta, temen que	Nos ayudara a seleccionar se manera eficiente a la muestra de acuerdo a muestras necesidades y lo que deseamos obtener de ellos de los informantes según la muestra, para que nos den información verídica uy convincente de los que deseamos obtener.

			tener las características que se necesita y que sea aplica en ella (Hurtado, 2010).	
Técnica de muestreo: Entrevista y encuesta		Pegar la aplicación de la fórmula		
Número de				
Referencia:	Hurtado de Barrera, J. (2010). Metodología de la Investigación. <i>Guía para la comprensión holística de la ciencia</i> . Caracas: Quirón Ediciones.			

Unidades informantes				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernández, J; Mirabal, P; Otalvora, J y Uzcategui, M.	2014	Según Hernández; Mirabal; Otalvora y Uzcategui (2014) mencionan: Son personas que por su empirismo y relaciones pueden ayudar al investigador, como una fuente muy relevante, mostrando diferentes escenarios y brindarnos importante información. En algunas ocasiones se busca la confianza de los informantes lo que algunos autores llaman “rapport”, se busca que la persona se abra y exprese sus sentimientos al investigador (p.5).	Las unidades informantes son la clase de personas que nosotros tenemos como parte de nuestra estrategia de la investigación, ya que nos dan información muy a profundidad de lo deseamos para la investigación de acuerdo con su conocimiento empírico en la empresa. Ya se aporque tiene mucho tiempo en la empresa, son socios o etc. (Hernández; Mirabal; Otalvora & Uzcategui, 2014)	Las unidades informantes son pieza clave de la investigación que por medio de su experiencia y la mucha capacidad en la empresa, lo más importante es que nos brinden información de primero mano y con bastante criterio.
Número de:				
Referencia:	Hernández, J; Mirabal, P; Otalvora, J y Uzcategui, M. (2014). <i>Población, Muestra, Informantes Clave, Variable y de unidad de análisis</i> . Recuperado de: https://es.slideshare.net/jthd40/poblacin-muestra-informantes-clave-variable-unidad-de-anlisis			

Anexo 18: Técnicas e instrumentos

Técnica/s				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado, J.	2010	Según Hurtado (2010) menciona que: Consiste en observar muy atentamente le fenómeno, el caso, tomar decisiones y analizarlas para su posterior registro, la observación es un proceso fundamental de la investigación, en ella se apoya el investigador para tener mayores datos (p.51).	La técnica es una herramienta principal de la investigación ella nos ayuda a basarnos en datos fundamentales de la empresa, y como obtener datos confiables de los colaboradores y de la población y poder registrarla (Hurtado, 2010).	Permitirá que se sepa con mayor relevancia como se hace la recolección de datos ya que hay diferencia que se puede aplicar a la investigación.
Referencia:	Hurtado de Barrera, J. (2010). Metodología de la Investigación. <i>Guía para la comprensión holística de la ciencia</i> . Caracas: Quirón Ediciones			

Instrumento/s				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado de Barrera, J.	2010	Según Hurtado (2010) Las técnicas e instrumentos se aplican a toda la investigación, en enfoque es el dialogo en donde aceptan diferencia criterios y la comprensión de la realidad, la recolección de la información en el proceso de la investigación, en cualquier enfoque cualitativo como cuantitativo (p.5).	La fase de la observaciones donde se observa el objetivo del estudio los registros de los datos según el propósito de la investigación, donde se tiene que revisar periódicamente la información y que se este registro responda los objetivos del estudio (Hurtado, 2010).	El objetivo claro de la investigación basada en las técnicas para obtener el dato bien claro el problema, luego definir la hipótesis y luego se elige el tipo de observación para ver cual se utiliza en el registro de la información, el cual este tiene que responder el objetivo.
Referencia:	Hurtado de Barrera, J. (2010). Metodología de la Investigación. <i>Guía para la comprensión holística de la ciencia</i> . Caracas: Quirón Ediciones			

Validez				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernández; Baptista, L y Fernández.	2006	Según Hernández, Baptista y Fernández dicen: Validez, credibilidad son las experiencias de los participantes que se vinculan al planteamiento del problema y con la capacidad de comunicar nuestros sentimientos, emociones y puntos de vista de los participantes. Las debilidades de la validez son que la presencia de los investigadores puede ocasionar distorsiones de la realidad en el campo (p.169).	La validez de los datos en la investigación es la vinculación de los sentimientos y las emociones de los que integran la muestra de la investigación (Hernández, Baptista & Fernández, 2006).	Aplicaremos en la investigación que queremos confianza en la muestra de nuestra población total y que nos van a brindar información clara y concisa.
Referencia:	Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). <i>Metodologia de la Investigacion</i> . Mexico: McGraw-Hill.			

Confiabilidad				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernández; Baptista, L y Fernández.	2006	Según Hernández; Baptista, L y Fernández (2006) menciona que: La confiabilidad cualitativa es una consistencia lógica y un concepto de estabilidad, una investigación de campo se demuestra que se aporta evidencia a su favor, detalles específicos para el investigador. Explica con claridad las características de la selección de los ue participan y la herramienta de recolección de datos (p.166).	La confiabilidad de los datos que nos van a otorgar la muestra de nuestra población para que nosotros podamos registrar en la investigación (Hernández, Baptista & Fernández, 2006).	Se aplicará en la investigación ya que se tendrá que confiar en la muestra de la población para que nos den la información necesaria de los datos de la empresa.
Prueba de confiabilidad			Criterio de evaluación:	Aplicable

Valor calculado			No aplicable
Referencia:	Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). <i>Metodologia de la Investigacion</i> . Mexico: McGraw-Hill.		

Anexo 19: Procedimiento

Paso 1	Solicitar permiso a la empresa para Poder hacer la investigación basada al problema.
Paso 2	Los EE.FF de la empresa solicitar.
Paso 3	Base de datos de la Empresa Corporación La Chalupa S.A.C.
Paso 4	Encuestar a la muestra seleccionada.
Paso 5	Trabajar con los resultados de las encuestas.

Anexo 20: Análisis de datos

Cuantitativo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Aignerren, M.	2008	Según Aignerren (2008) menciona que: El diseño cuantitativo es un estudio de la realidad y se sostiene en base a las categorías numéricas e utiliza como base una información verídica y el análisis de estos interrelacionándolas entre sí y que muestra el comportamiento de estos (pag.7).	El análisis de datos cuantitativo es la cuantía, magnitud o un número de los hechos o cosas, se basa en un positivismo lógico, ofrece una realidad estática y se considera objetiva (Aignerren, 2008).	Nos ayuda ya que nos indica como estudiar la cantidad de los hechos u cosas que están basados en la investigación de la empresa de estudio.
Número de:				
Referencia:	Aignerren, M. (2008). <i>Diseños cuantitativos: análisis e interpretación de la información</i> . Universidad de Antioquia. Colombia. Editorial CEO			

Cualitativo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis

Sandoval, C.	2002	Según Sandoval (2002) menciona que: Es la simultaneidad de todos los procesos que la vuelven realidad, es un multiciclo: etapa de formulación, diseño, procesos de recolección y análisis de la información. (pag.113).	Es la cualidad que se le nombra a algo vinculado a su cualidad, a ver las características de alguna cosa. Lo cualitativo se fija en la calidad y lo cuantitativo en la cantidad (Sandoval, 2002).	Nos ayuda a definir las cualidades y calidad de algo o alguien, es el análisis y valoración de la naturaleza y de que clase es algo.
Número de:				
Referencia:	Sandoval Casilimas, C. A. (2002). <i>Especialización en Teoría, métodos y técnicas de investigación social: Investigación cualitativa</i> . Bogotá, Colombia: ARFO .			

Mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hernández, Fernández, Baptista.	2015	Para Hernández, Fernández, Baptista el enfoque mixto es: Reemplazar la investigación cualitativa y cuantitativa, utilizar sus mayores fortalezas de los dos y hacer una combinación donde se minimice sus debilidades y amenazas (pag.45).	El enfoque mixto en la combinación de la técnica cualitativa y cuantitativa de la investigación donde se consigue la respuesta y el objetivo de las mismas. Dando como resultado la aplicación correcta de los datos (Hurtado, 2015).	Aplicaremos el enfoque mixto basándonos en las definiciones de este autor ya que esta investigación es cuantitativa y cualitativa.
Número de:				
Referencia:	Hernández, R.(2015) <i>.Metodología de la investigación</i> , quinta edición, México Recuperado de : https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf			

Anexo 21: Matriz de Selección de Solución

Diagnóstico	Priorización de problemas	Consolidación del problema	Alternativas de Solución	Evaluación de alternativas				
				Tiempo	Costo	Impacto económico	Impacto tecnológico	Impacto social
				0.10	0.40	0.20	0.10	0.20
1.-Falta de la aplicación del software para el almacén 2.- Escasez de la implementación de un manual de organización y funciones MOF 3.- Minimizar los desperdicios en los alimentos perecibles 4.- Considerar establecer un personal fijo a cargo del control del inventario	Incumplimiento de las funciones y una mala organización en el área del almacén	Incumplimiento de las funciones por una mala organización por la falta de un equipo de cómputo y un personal a cargo para la rotación y control del inventario	1 S1 Implementación de MOF Manual de organización y funciones para que sirva como guía de todo el personal IMPLEMENTACION PROCESOS DE GESTION DE INVENTARIOS	5	4	4	3	5
1.- Disminuir el personal intermitente 2. Falta de control en las pérdidas de los productos 3.- Carencia del control de la rotación de la mercadería 4.- 5.- 6.-	Carencia de un manual de procesos y políticas para el control de los inventarios		2 S2 Implementación de un Manual de políticas y procesos para mejorar el control de los inventarios	4	5	5	5	4
	Carencia de un equipo de cómputo y un personal capacitado para el manejo del sistema de inventario		3 S3 Adquirir un equipo de cómputo y un personal	5	3	4	3	5
			4 S4 Aplicación del software Trinetsoft	3	4	4	3	5

Anexo 22: Carta de aceptación de artículo científico

Zulema Díaz Ramos
Sofía Esquivés Carrasco
Xiomara del Carmen Gonzáles Flores
Laleschca Milagros Santibáñez Santana

Universidad Privada Norbert Weiner

Estimados autores,

Nos complace comunicarles que después de analizar el resumen de su ponencia: **“Estrategias para mejorar la calidad del servicio en una empresa de servicios generales”**, el Comité Científico de la IV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN MULTIDISCIPLINARIA considera que reúne las condiciones para ser aceptados como ponentes en el evento.

Para publicar su trabajo en Innova, deberán enviarlo hasta el 12 de julio para el proceso de revisión de la revista, para ser evaluado con el sistema de revisión de par ciego.

La conferencia se realizará, en el Hotel Sheraton de Guayaquil el 16 y 17 de julio de 2019. Para obtener información más detallada sobre la conferencia y alojamiento, por favor ingresar a la página web de la CIIM www.ciim-uide.com

Nos sentiremos honrados de compartir con ustedes estos días de intercambio de experiencias y sirva además este marco, para debatir reflexiones y criterios en torno a los ejes temáticos del evento.

Gracias por participar en la Conferencia Internacional de Investigación Multidisciplinaria 2019.



Comité Científico
CIIM 2019



Página 1 de 1