



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL CONTROL INTERNO DEL ALMACÉN Y SU
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS
VENTAS DEL RESTAURANTE TANUKI,
MIRAFLORES, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

Autores:

Br. Cubas Fernández, Sonia Magaly
Br. Solano Álvarez, Candida Angélica

Asesor:

Mg. C.P.C. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Lima - Perú

2019

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) Mg. C.P.C. **Ruperto Hernán Arias Fratelli** y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **Sonia Magaly Cubas Fernández y Candida Angélica Solano Alvarez**, denominada:

**“EL CONTROL INTERNO DEL ALMACÉN Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LAS VENTAS DEL RESTAURANTE TANUKI,
MIRAFLORES, 2018”**

Mg. C.P.C. **Ruperto Hernán Arias Fratelli**
Asesor

Dra. **Giullianna del Pilar Cisneros Deza**
Jurado
Presidente

Mg. **Gonzalo Gonzales Castro**
Jurado

Mg. **Miller Edu Vizcarra Roman**
Jurado

DEDICATORIA

A Dios, a mis queridos padres, por brindarme su apoyo en lo largo de la carrera, porque todo lo que soy es gracias a ellos. A mis hermanas por su apoyo emocional. Ellos han dado razón a mi vida.

Sonia M. Cubas Fernández

A Dios, a mis padres por su apoyo incondicional, por demostrarme que a pesar de las dificultades que uno puede tener, aun se puede seguir cumpliendo metas, a mi esposo por su cariño, apoyo, paciencia y comprensión, a mi pequeño hijo, porque ahora es mi motivo de seguir, y dándome su apoyo emocional y a todas aquellas personas que me dieron ánimos.

Candida C. Solano Álvarez

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer primeramente a Dios, por darnos el don de la perseverancia de poder alcanzar nuestras metas.

Así mismo a cada uno de los docentes por su dedicación y compromiso para con nosotros, por el apoyo moral en cada paso que dimos y hoy logrando una meta más.

TABLA DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TABLA DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	24
CAPÍTULO III. RESULTADOS	27
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	38
REFERENCIAS	41
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ventas Netas - anterior	27
Tabla 2: Ventas Netas - Posterior	29
Tabla 3: Margen Bruto - Anterior	31
Tabla 4: Margen Bruto - Posterior.....	33
Tabla 5: Resultados comparativos	35
Tabla 6: Variación de Promedio – Mediana.....	36
Tabla 7: Comparación del Margen Neto	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Informe COSO y su estructura del control	16
Figura 2: Grado de Rentabilidad sobre las ventas Totales	20
Figura 3: Representación gráfica de Resultados Ventas Netas - Anterior	28
Figura 4: Representación gráfica de Resultados de Ventas Netas - Posterior.....	30
Figura 5: Representación gráfica del Margen Bruto - Anterior.....	32
Figura 6: Representación gráfica del Margen Bruto - Posterior.....	34
Figura 7: Representación gráfica del Promedio y la Mediana.....	36

RESUMEN

Para el desempeño de un buen control interno que permita que las actividades del almacén desarrollen con eficiencia y eficacia la información y el cumplimiento de las normas, procedimientos y políticas es necesario analizar qué factores son los que afectan el control interno de almacén. Este trabajo de investigación tiene como objetivo principal Determinar de qué manera el control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018. Los resultados, obtenidos indican que si existe un grado de incidencia del control interno del almacén en la rentabilidad económica y financiera, mediante los ratios de Rentabilidad de ventas aplicados se puede comprobar en las tablas N°4 y 7 en el que se aprecia una mejora gracias a la correcta aplicación del control interno en el área de almacén. Asimismo al tener un personal capacitado, genera calidad en el trabajo, ayuda a mantener bajo el costo, incrementa la productividad, ayuda a tomar buenas decisiones y dar soluciones a posibles problemas, esto se puede comprobar en la tabla N°5. Por último, el manual de control interno de realizar labores más eficientes; así mismo facilita las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia. El diseño de la investigación es de forma no experimental, transversal. El instrumento usado es la lista de cotejo, teniendo como resultado su implementación.

Palabras clave: Control interno, rentabilidad, implementación.

ABSTRACT

For the performance of good internal control that allows the activities of the warehouse to efficiently and effectively develop information and compliance with standards, procedures and policies, it is necessary to analyze what factors affect internal warehouse control. The main objective of this research work is to determine how the internal control of the warehouse affects the profitability of the Tanuki Restaurant, Miraflores 2018. The results, obtained indicate that if there is a degree of incidence of the internal control of the warehouse in the economic and financial profitability, through the sales profitability ratios applied can be checked in tables N ° 4 and 7 in which an improvement is appreciated thanks to the correct application of internal control in the warehouse area. Also having a trained staff, generates quality at work, helps keep costs low, increases productivity, helps make good decisions and provide solutions to possible problems, this can be seen in table N ° 5. Finally, the internal control manual to perform more efficient work; It also facilitates the tasks of auditing, the evaluation of internal control and its monitoring. The design of the research is non-experimental, transversal. The instrument used is the checklist, resulting in its implementation.

Keywords: Internal control, profitability, implementation.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la evolución histórica de las empresas, se ha tenido un valor importante en el hecho que en el pasado los propietarios cumplían distintos roles en la gestión empresarial. Por tal motivo, el control era ejercido por los mismos propietarios quienes se encargaban de las funciones directivas; así mismo supervisaban y vigilaban directa y personalmente el cumplimiento de toda aquella norma establecida. Por tanto, se producía un “auto control de la función directiva”.

El origen del Control Interno suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX, donde los propietarios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

La causa principal que dio origen al Control Interno fue la "gran empresa" A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades; el desarrollo industrial y económico de los negocios, propició una mayor complejidad en las entidades y en su administración, surgiendo la imperiosa necesidad de establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que dieran respuesta a las nuevas situaciones. Esto exigía una organización que adecuara los medios necesarios para la obtención de los fines deseados.

La evolución de las empresas, que responden a este incremento de la complejidad de los negocios con la correspondiente delegación de facultades, exige la implantación de aquellos controles necesarios para conseguir que las responsabilidades delegadas por los propietarios y directivos se conserven íntimamente a los mismos.

En consecuencia, la implantación de un control interno debe comprender de una estructura, de políticas, de un plan de organización, conjunto de métodos y procedimientos.

En el Perú la mayoría de los restaurantes presenta problemas de control interno esta situación origina bajos índices de rentabilidad en los restaurantes. Así mismo el control interno en restaurantes se ve afectado por la práctica de ciertos actos ilícitos siendo los más usuales los fraudes, la pérdida de mercadería, las indisciplinas. Por lo tanto, se observa la ausencia de mecanismos de control interno en los diferentes restaurantes, siendo esto una problemática de carácter nacional. En el restaurante Tanuki existe la ausencia de un control interno en las diferentes áreas por ello debemos determinar algunos puntos de control para lograr la rentabilidad esperada. Podemos definir dos áreas elementales donde debemos ejercer un control interno estas son área de ingresos y el área de cocina o producción, pero en esta oportunidad hablaremos sobre el control interno en el área del almacén.

(Sayay, 2016), en la ciudad de Ambato-Ecuador, en su tesis “El control interno y la rentabilidad de la empresa Comidas y Servicios S.A.” para la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA. En base a su investigación llegó a la siguiente conclusión: Que la falta de un modelo de Auditoría de Gestión al Departamento de Ventas no permite determinar responsables e identificar deficiencias en los procedimientos del Control Interno de la empresa Comidas y Servicios S.A.

(Valencia, 2015), en la ciudad de Ambato-Ecuador, en su tesis “El Control Interno Y La Rentabilidad En La Empresa Imporbuenaño S.A.” para la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA. La conclusión del investigador fue lo siguiente; el control interno ayudó a mejorar la rentabilidad, porque no se ingresan oportunamente al sistema la documentación contable, es por ello por lo que no se puede confiar en la información.

(Argotti, 2015), en la ciudad de Ambato - Ecuador, en su tesis “El control interno de inventarios y su impacto en la rentabilidad de Ambato Cía. Ltda.” para obtener el título profesional de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA., llegó a las siguientes conclusiones: 1. Detectó que no existe un adecuado control, lo que ha impedido al gerente una toma de decisiones efectiva para el mejoramiento de sus resultados económicos. 2. La rentabilidad de la empresa se ha visto deteriorada por la falta de políticas de comunicación hacia los clientes y la aplicación de procedimientos inadecuados en el ciclo de inventarios. 3. Una debilidad que se presenta en la empresa es que el periodo para el almacenamiento de inventarios es muy extenso y complejo ocasionando un alto costo de oportunidad.

(Álvarez, 2015), en la ciudad de Quevedo – Ecuador, en su tesis “Control interno al área de producción y su incidencia en la rentabilidad de la embotelladora y purificadora de agua Manosalvas, cantón el empalme, período 2012”, para obtener el título profesional de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A. En su investigación concluyó en lo siguiente: 1. Existen deficiencias en el cumplimiento de las leyes y normativas, porque los administradores desconocen la importancia de la aplicación que regulan la operatividad empresarial y que ayuden a tener una mejor organización y por ende se ha considerado con un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo bajo. 2. La consolidación de los componentes del Control Interno evaluados anteriormente da a conocer “los riesgos de control”, obteniendo un nivel de confianza ALTO con 81,73% en los procesos de producción y el nivel de riesgo de control BAJO en 18,27%, comprobando la existencia de deficiencias en el proceso de producción, siendo las estrategias implementadas poco eficientes, lo que evita el logro de las metas y objetivos planteados. 3. La información financiera que presentó la empresa tiene deficiencias en su elaboración, ya que carece de un software contable que ayude al tener un detalle específico de los ingresos, costos y gastos que se presentan durante el periodo contable, además de ser manejados por personas que carecen de capacitación los mismos que se ven reflejados en los Estados Financieros ya que demuestran un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo bajo.

(Mendoza, 2018), en la ciudad de Huaraz-Perú, en su tesis “Control interno de inventario y su influencia en la rentabilidad de la empresa grupo tassedo s.a.c Huaraz - 2018”, para la obtención del título profesional de contador Público, llegó a las siguientes conclusiones: 1. De acuerdo al análisis de la encuesta y la entrevista deduce que la empresa no tiene conocimiento de control interno de inventario y de acuerdo al análisis de los estados financieros mediante los índices de rentabilidad y de rotación de inventario se deduce que si influye en la rentabilidad de la empresa. 2. Del análisis de la encuesta y el análisis de la guía de observación, concluye que en la empresa no se realiza registros de control de inventarios por la falta de conocimiento, y por ello esto ha ocasionado pérdidas de mercaderías afectando el efectivo de la empresa. 3. Realizó un análisis de los estados financieros mediante los índices de rentabilidad y el índice de rotación de inventario; deduciendo que la rotación de inventario en la empresa no es periódica y por ello obtiene baja rentabilidad en el semestre.

(Díaz & Morales, 2017), en la ciudad de Chiclayo – Perú, en su tesis “Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C., octubre - diciembre 2014”, para la obtención del título profesional de Contador Público, llegó a las siguientes conclusiones: 1. Carece de responsabilidad en el área de almacén, originando deficiencias importantes en el ingreso y salida de existencias, almacenaje, registro e información de datos y documentos importantes, y por último la supervisión para la planeación, el control y toma de decisiones. 2. Carece de controles internos estables y de políticas y normas como consecuencia de ello no se garantiza la eficiencia de las operaciones por cuanto la empresa no lograría sus objetivos y metas trazadas. 3. Se debe de contar con un plan de organización, manual de control y funciones, y un personal capacitado.

(Irigoin, 2016), en la ciudad de Trujillo, en su tesis “Control Interno de Almacén y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Ferretera Maconsa S.A.C de la Ciudad de Trujillo-Año 2015”, para la obtención del título profesional de Contador Público, llegó a las siguientes conclusiones: 1. Con la aplicación de un control interno la empresa presenta un aumento en su rentabilidad sobre activos de 2%, rentabilidad sobre ventas de 1% y su rentabilidad patrimonial de 2%, debido a la implementación

de un control interno de almacén y de herramientas de gestión, tales como: El Manual de organización y funciones y el manual de políticas. 2. La empresa pudo maximizar sus resultados en cantidades superiores si se hubiera optado por la aplicación de un control interno de almacén. 3. La propuesta planteada sobre un sistema automatizado de inventarios, ayuda a mejorar el control interno de almacén y maximizar la rentabilidad de la empresa.

(Marquina, 2018), en la ciudad de Trujillo - Perú, en su tesis “El Control Interno del Área de Almacén y su Incidencia en la Rentabilidad de la Distribuidora R&S S.A.C. - Año 2017”, para la obtención del título profesional de Contador Público, llegó a las siguientes conclusiones: 1. Las deficiencias encontradas en el área de almacén, sin control incidieron en la rentabilidad de manera negativa, ya que la data del área no llegaba de manera oportuna y precisa, las mercaderías no contaban con una correcta clasificación y cuidados. 2. Analizó los ratios financieros de la rentabilidad de la distribuidora implementando el control interno, teniendo resultados favorables.

- **Control Interno**

Según (Holmes, 2002), nos da la siguiente definición: “El Control Interno se refiere a los métodos seguidos por una compañía (1) para proteger sus activos, (2) para proteger a la empresa en contra del mal uso de los activos, (3) para evitar que se incurra indebidamente en pasivos, (4) para asegurar la exactitud y la confiabilidad de toda la información financiera y de operación, (5) para evaluar la eficiencia en las operaciones y (6) para cerciorarse si ha habido una adhesión a la política que tenga establecida la compañía”.

Según (Mantilla S. , 2005), teniendo en cuenta los distintos criterios de control, toma como referencia siendo el más reconocido, el informe del Committee of Sponsoring of the Treadway Commission (COSO) define lo siguiente “El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías: 1. Eficiencia y eficacia de la

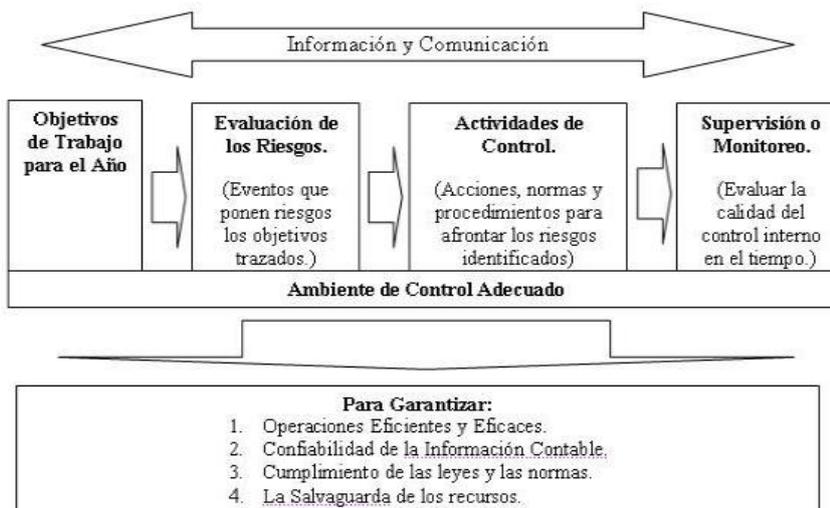
operatoria. 2. Fiabilidad de la información financiera. 3. Cumplimiento de las leyes y normas aplicables”. Pág. 4

Según (Mantilla, 2018) “El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia.”. Basándose en las investigaciones del Autor manifiesta que el Control Interno según COSO, es un elemento básico y fundamental de toda organización adoptado por los propietarios, administradores o titulares de las empresas para dirigir y controlar las operaciones financieras y administrativas de los negocios o instituciones, con el objeto de salvaguardar sus recursos, verificar la precisión y fidelidad de la información financiera y administrativa, promover y estimular la observancia de las políticas prescritas y el fiel cumplimiento de las metas y objetivos programados. a) Efectividad y eficiencia de las operaciones: La primera categoría se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de los activos, ya que eficiencia es la óptima utilización de los recursos disponible para la obtención de resultados deseados. b) Confiabilidad de la Información Financiera: La segunda categoría se relaciona con la preparación de estados financieros de publicación confiables, incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados derivados de tales estados. c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables: La tercera categoría se refiere al cumplimiento de las leyes y 14 regulaciones a las que está sujeta la entidad. Tales categorías orientan las diferentes necesidades y permiten dirigir la atención para satisfacer necesidades separadas. Pág. 46

Según (Mantilla, 2018), Teniendo en cuenta la estructura de control del informe COSO, “Las empresas trazaran objetivos anuales encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y la salvaguarda de los recursos que mantiene. Identificarán y evaluarán los riesgos que pongan en peligro la

consecución de estos objetivos; trazarán actividades de control para minimizar el impacto de estos riesgos; y activarán sistemas de supervisión para evaluar la calidad de este proceso”. Todo lo anterior, con el sostén de un ambiente de control eficaz, y retroalimentado con un sistema de información y comunicación efectivo. Pág. 46

Figura 1: Informe COSO y su estructura del control



Fuente: Libro Control Interno Informe Coso / Administración de Riesgos del Emprendimiento

Según (Catacora, 1997), expresa que “El control interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable”. En la perspectiva que aquí se acoge, podemos afirmar que un departamento que no aplique un control interno adecuado puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades. Pág. 239

Según, (Cepeda, 1999) define el Control Interno como: “El conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean

fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo a las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos”. “El Control Interno depende de todas las personas que conforman la organización, desde el gerente general hasta el cargo más sencillo”

Según, (Aguirre, 2008) define lo siguiente, “ El control Interno como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización de los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registro, cumplimiento de políticas definidas, etc.)”.

Es importante destacar que esta definición de control interno no solo abarca el entorno financiero y contable sino también de los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial.

Refiere que el control interno, se centra en la estructura interna del control que necesita una sociedad, desde el punto de vista organizativo administrativo y financiero, para llevar a cabo las transacciones propias de la actividad certificando con seguridad, eficiencia y responsabilidad en todo el proceso o circuito de información generado y reflejado en los estados financieros de la empresa.

Según (Vizcarra, 2013), indica que “El control interno tiene tres procesos: medir, controlar y corregir lo desarrollado por los trabajadores, para que a su vez su desempeño y desarrollo tenga un mismo objetivo y meta con la organización. Si el avance de las actividades no es el planteado, se debe sugerir medidas correctivas para que así se desarrolle eficazmente”. Pág. 44. Por otro lado, para Vizcarra, “El control interno se diseña, se implementa y se mantiene para tratar los riesgos de negocios identificados, que amenazan el logro de cualquiera de los objetivos de la entidad que conciernen a la confiabilidad de la información financiera de la entidad. Los controles pueden ser burlados por la colusión de dos o más personas o por la administración inapropiada del control interno”. Pág. 518

- **Control de Inventarios**

Según (Espinoza, 2011) “El control de inventarios es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existentes de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias”.

Según (Bravo A. , 2007), define lo siguiente, “El control de inventarios, es la técnica que permite mantener la existencia de los productos a los niveles deseados. En manufactura se da bastante importancia a los materiales y a su control; en el sector servicio como estos se consumen en el momento en que se generan, se da muy poca importancia a los materiales o a las existencias”. Podemos mencionar que los inventarios representan las partidas del activo que son generadoras de ingresos para varios tipos de empresas, entre las cuales se encuentran las que tienen una actividad de transformación y las que se dedican a la compra y venta o comercialización. Los inventarios en el caso de las empresas comercializadoras se pueden definir como los artículos que se encuentran disponibles para la venta y en el caso de una compañía manufacturera, los productos terminados, en proceso, materias primas y suministros que se vayan a incorporar en la producción. Cualquier tipo de entidad por más pequeña que sea, posee y maneja algún tipo de inventario, el cual en algunos casos será la fuente generadora de ingresos operacionales y en otros, por ser necesarios para la prestación de los servicios (p.148).

Según (Rodriguez, 2015) menciona que “La Norma Internacional de Contabilidad N°2 de Inventarios, esta norma explica el tratamiento que se le debe dar a las existencias, la cantidad de costo que será reconocido como activo y el tratamiento hasta que los correspondientes ingresos ordinarios sean reconocidos. La norma da las pautas para determinar ese costo, así como para el posterior reconocimiento como un gasto del ejercicio”.

- **Rentabilidad**

Según (Lawrence, 1992), desde el punto de vista de la administración financiera, "La rentabilidad es una medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas, los activos o el capital"

Según (Baca, 1987), desde el punto de la inversión de la inversión del capital, "La rentabilidad es la tasa mínima de ganancia que una persona o institución tiene en mente, sobre el monto de capital invertido en una empresa o proyecto"

Según el autor (Sánchez, 2002), indica lo siguiente, "Se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que un determinado periodo produce a través de sus capitales utilizados por el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medio utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o a juzgar por la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis sea a priori o a posteriori".

Según el autor (Clyde, 1990), determina que "Las compañías caracterizadas por dotaciones intensivas de capital y elevados costos fijos tienen una rotación muy lenta, lo que requiere que operen con elevados márgenes, tanto para asegurar la rentabilidad de sus elevadas inversiones como para atraer capitales con los que financiarse".

Según (Joseph, 1984), plantea desde el enfoque de Marketing, que "La rentabilidad mide la eficiencia general de gerencia, demostrada a través de las utilidades obtenidas de las ventas y por el manejo adecuado de los recursos, es decir la inversión, de la empresa".

Según el autor (Scout & Brigham, 2000), menciona, "La rentabilidad es el resultado neto de un número de políticas y decisiones. Las razones examinadas hasta este momento proporcionan alguna información sobre cómo opera la empresa, pero las razones de rentabilidad muestran los efectos combinados de la liquidez, la administración de los activos y la administración de deudas sobre los resultados operativos." Por lo tanto, la rentabilidad muestra la posición económica de la entidad,

es decir, la capacidad que ésta tiene para generar y retener utilidades en un período determinado.

Según el autor (Bravo M. , 2002) destacó lo siguiente, “Los índices de Rentabilidad son aquellos indicadores financieros que sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera convertir ventas en utilidades. Se denomina rentabilidad a la relación entre la Utilidad y alguna variable Ventas, Capital, Activos, etc., la que permite conocer en forma aproximada si la gestión realizada es aceptable en términos de rendimiento financiero”. Por otro lado, la rentabilidad sobre ventas mide el margen sobre venta, es decir la relación entre las utilidades netas y las ventas totales. La utilidad neta, significa la utilidad obtenida después del pago de intereses. El margen sobre ventas es la primera fuente de rentabilidad de la empresa. Las otras medidas de rentabilidad dependen de ella, es decir, si la rentabilidad sobre ventas es nula, la rentabilidad económica y rentabilidad financiera también lo son. Tener en cuenta lo siguiente para mejorar la rentabilidad sobre las ventas: Aumentando el precio promedio neto del producto y disminuyendo su costo. Pág. 341.

Figura 2: Grado de Rentabilidad sobre las ventas Totales

$$\text{Rentabilidad S. Ventas N.} = \frac{\text{Utilidad Neta} \times 100}{\text{Ventas Netas}}$$

Fuente: <https://es.slideshare.net/nym24/20-razones-financieras>

- **Ventas**

Según (García, 2009), “Las ventas es uno de los pilares fundamentales de toda empresa, al fin y al cabo, es la parte que de forma permanente está en contacto con los clientes, y no olvidemos que estos (los clientes) son el principal activo de la

empresa, aunque no figuren en su balance, es por esto que muchos vendedores no creemos demasiado en la contabilidad”. pág. 27

Según (Eslava, 2013) “Nunca dudaremos en afirmar que la fuerza de ventas es la locomotora que tira de todas las demás funciones de la empresa. La empresa puede presumir de contar con unos buenos productos, sin embargo, aunque esto sea cierto, y es muy importante contar con buenos productos, nada conseguirá la empresa si con lo que cuenta es con buenos clientes. Y los clientes, su satisfacción y fidelización es responsabilidad fundamental de los profesionales de ventas y comerciales. Si los productos y los clientes no son rentables, tampoco la empresa podrá ser rentable. En consecuencia, la relación entre las ventas y las finanzas es fundamental. Dicho de otra forma, de los resultados de las ventas depende que la empresa genere beneficios. Sin ventas, por muy buenos productos que fabrique o comercialice la empresa, no habrá beneficios. Luego la conclusión es evidente: las ventas tienen un componente fundamental”.

- **Capacitación del personal**

De acuerdo con el autor (Siliceo, 2004) indica que “La capacitación dentro de una organización, es un factor que persigue obtener un adecuado desarrollo del personal, ya que permite tener al personal actualizado, que desarrolle nuevas habilidades, que mejore las habilidades y conocimientos ya existentes, entre otras cosas. Uno de los objetivos que se persiguen, es que el personal cuente con las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones de la mejor manera, generando resultados favorables para la empresa en lo general y para el empleado en lo particular”. Pág. 151

- **Manuales administrativos**

Según (Terry, 1993) indica que “Son registros escritos de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”. De esta manera reforzando lo que menciona el autor, son instrumentos que apoyan el funcionamiento de la institución;

concentran información amplia y detallada acerca de las bases jurídicas, atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, grado de autoridad, responsabilidad, funciones y actividades y estos reflejan a la empresa de manera general.

De acuerdo con la autora (López Y. , 2019) indica que “Los manuales administrativos tienen desventajas tales como: el costo de producirlos y actualizarlos puede ser altos, si se elaboran en forma deficiente se producen serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones, Si no se les actualiza periódicamente pierden efectividad”.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera el control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la capacitación del personal para el control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018?
- ¿De qué manera la implementación del manual de control Interno para el almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Miraflores, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar de qué manera el control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Evaluar de qué manera la capacitación del personal para el control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018.
- Demostrar de qué manera la implementación del manual de control Interno para el almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Miraflores, 2018.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- El control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018.

1.4.2. Hipótesis específicas

- La capacitación del personal para el control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018.
- La implementación del manual de control interno para el almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación tiene un propósito de aplicación, ya que se basa en la realidad de las empresas. Tal como se menciona en el siguiente texto “El tipo de investigación aplicado está encaminado a la resolución de problemas prácticos, [...] corresponde a la asimilación y aplicación de la investigación a problemas definidos en situación y aspectos específicos” (Landeau, 2007, p. 55)

El nivel de la investigación es correlacional, ya que las dos variables de estudio encontradas se relacionan entre si a través del tema central. “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.” (Hernandez, 2014, p. 93)

Su diseño de nuestra investigación es no experimental transversal, por tal motivo, las variables no son controladas de manera directa, solo son analizadas a través de la problemática mencionada. “...es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Gómez, 2006, p. 102)

De acuerdo con los datos empleados el trabajo de investigación es cuantitativa, esto se debe a que los resultados que se obtendrán servirán como fundamento y su de las técnicas de estadística. “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (Hernandez, 2014, p. 4)

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

- **Población**

Para nuestra presente investigación intervienen una población de 15 personas para el año 2018. “Población puede definirse como un conjunto de unidades o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades que se desean estudiar. [...] en una

investigación estadística se define arbitrariamente en función de sus propiedades particulares.” (Hérendez, 2001, p. 127)

Según (Tamayo & Tamayo, 1997) “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. Pág. 114

Según (Chávez, 2007), define “la población es el universo de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, constituyéndose por características o estratos, que les permite distinguir a los sujetos unos de otros. Pág. 162

- **Muestra**

Nuestra investigación, la población es pequeña; por lo tanto, la muestra es censal. Según (Ramírez, 1997), establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra. Pág. 77.

Dado que nuestra población es pequeña se tomará a las 15 personas que laboran en Tanuki. “La muestra censal es aquella porción que representa toda la población” (López I. , 1998) pág. 123.

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido con sus características al que llamamos población.” (Hernandez, 2014, p. 175)

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según (Tamayo & Tamayo, 1997), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”. pag.38

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La presente investigación realizada sobre la Relación entre el control interno y la rentabilidad del Restaurante Tanuki en el área del almacén, 2018 fue realizada bajo la técnica de la observación.

El instrumento usado para procesar la información de la presente tesis fue la lista de cotejo.

2.4. Procedimiento

Las acciones que se tomaron para la investigación fueron:

- Investigación sobre la problemática del Control Interno y su incidencia en la Rentabilidad.
- Identificación de posibles soluciones para llevar un adecuado control interno para el almacén, para que permita reflejar un aumento en la Rentabilidad en las ventas.
- Determinar el enfoque de la investigación.
- Formular el problema de la presente tesis.
- Identificar las variables: independiente y dependiente.
- Construcción de la realidad problemática, antecedentes y marco teórico.
- Plantear el objetivo general y específico.
- Formular las hipótesis, general y específicas.
- Establecer la muestra de la investigación a realizarse.
- Aplicar las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la investigación.
- Aplicar la técnica de observación para todo el personal del Restaurante Tanuki.
- Analizar la información obtenida.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Resultado de la lista de cotejo

La siguiente lista nos muestra el resultado de la variación de la rentabilidad en un periodo de 12 meses, antes de aplicar la variable independiente, que vendría ser la implementación de un control interno.

Formula por aplicar

$$\text{VENTAS NETAS} = \text{UTILIDAD BRUTA} + \text{COSTO VENTAS}$$

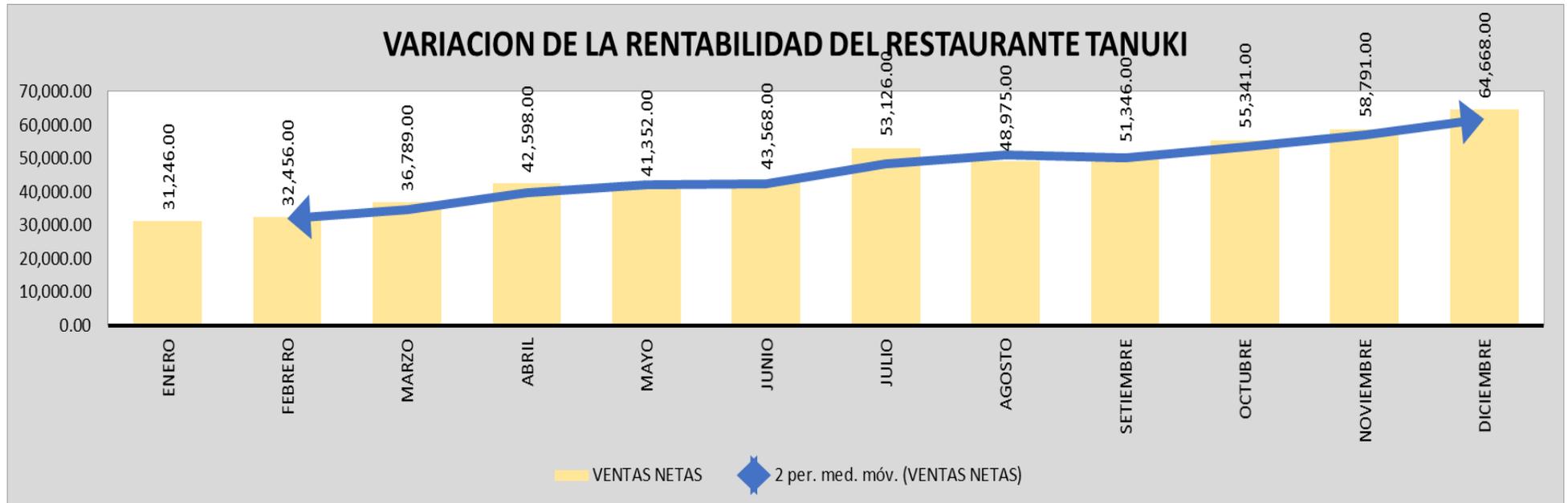
Tabla 1: Ventas Netas - anterior

MES	UTILIDAD BRUTA	COSTOS VENTAS	VENTAS NETAS
ENERO	14,935.59	16,310.41	31,246.00
FEBRERO	15,513.97	16,942.03	32,456.00
MARZO	17,585.14	19,203.86	36,789.00
ABRIL	20,361.84	22,236.16	42,598.00
MAYO	19,766.26	21,585.74	41,352.00
JUNIO	20,825.50	22,742.50	43,568.00
JULIO	25,394.23	27,731.77	53,126.00
AGOSTO	23,410.05	25,564.95	48,975.00
SETIEMBRE	24,543.39	26,802.61	51,346.00
OCTUBRE	26,453.00	28,888.00	55,341.00
NOVIEMBRE	28,102.10	30,688.90	58,791.00
DICIEMBRE	30,887.30	33,780.70	64,668.00
TOTALES	267,778.36	292,477.64	560,256.00

Fuente: Elaboración Propia

Estos importes representan la variación de las ventas en un período de 12 meses antes de aplicar la variable independiente que vendría ser el control interno, correspondiente al año 2017.

Figura 3: Representación gráfica de Resultados Ventas Netas - Anterior



Fuente: Elaboración Propia

El gráfico nos muestra la variación de la Rentabilidad del Restaurante Tanuki, el resultado más bajo nos muestra en el mes de enero por 31,246.00; sin embargo, la rentabilidad de ventas con mayor actividad es por 64,668.00 en el mes de diciembre.

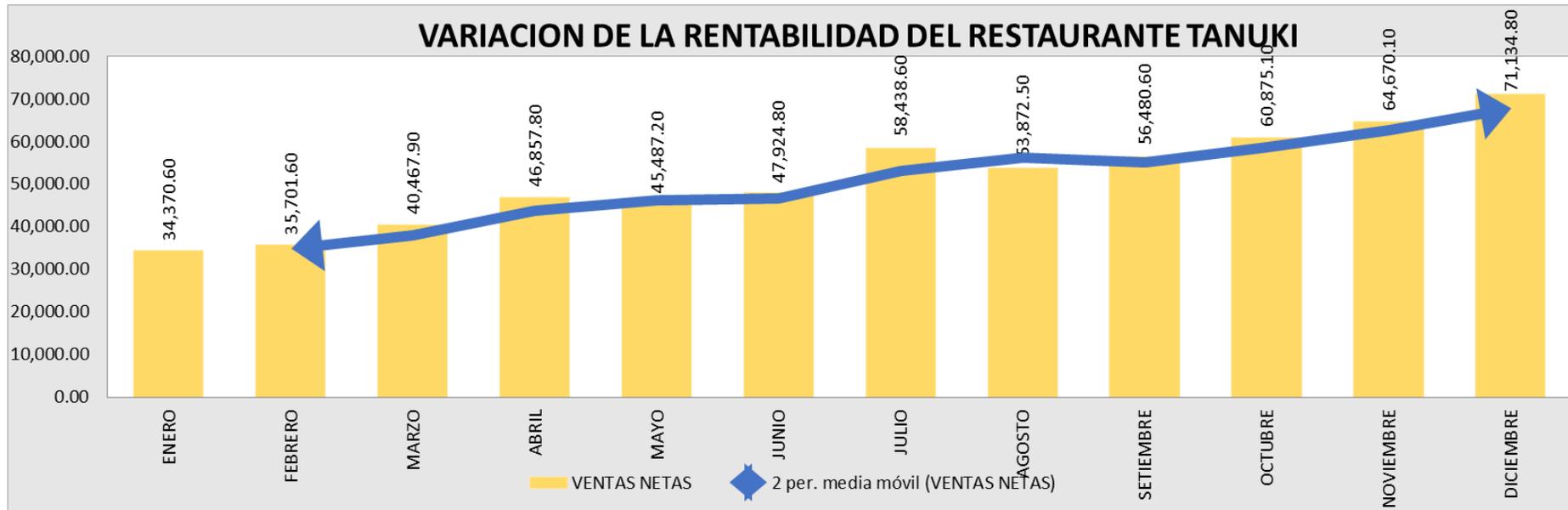
La siguiente lista nos muestra el resultado de la variación de las ventas en un periodo de 12 meses, después de aplicar la variable independiente, el control interno. Correspondiente al año 2018.

Tabla 2: Ventas Netas - Posterior

MES	UTILIDAD BRUTA	COSTOS VENTAS	VENTAS NETAS
ENERO	20,622.36	13,748.24	34,370.60
FEBRERO	21,420.96	14,280.64	35,701.60
MARZO	24,280.74	16,187.16	40,467.90
ABRIL	28,114.68	18,743.12	46,857.80
MAYO	27,292.32	18,194.88	45,487.20
JUNIO	28,754.88	19,169.92	47,924.80
JULIO	35,063.16	23,375.44	58,438.60
AGOSTO	32,323.50	21,549.00	53,872.50
SETIEMBRE	33,888.36	22,592.24	56,480.60
OCTUBRE	36,525.06	24,350.04	60,875.10
NOVIEMBRE	38,802.06	25,868.04	64,670.10
DICIEMBRE	42,680.88	28,453.92	71,134.80
TOTALES	369,768.96	246,512.64	616,281.60

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4: Representación gráfica de Resultados de Ventas Netas - Posterior



Fuente: Elaboración Propia

El gráfico nos muestra la variación de la Rentabilidad del Restaurante Tanuki, donde los resultados más bajos se muestran en los meses de enero, febrero y marzo, por el importe de 34,370.60 y el resultado más alto en el mes de diciembre por un importe de 71,134.80.

$$\text{MARGEN BRUTO} = \frac{\text{UTILIDAD BRUTA}}{\text{VENTAS NETAS}}$$

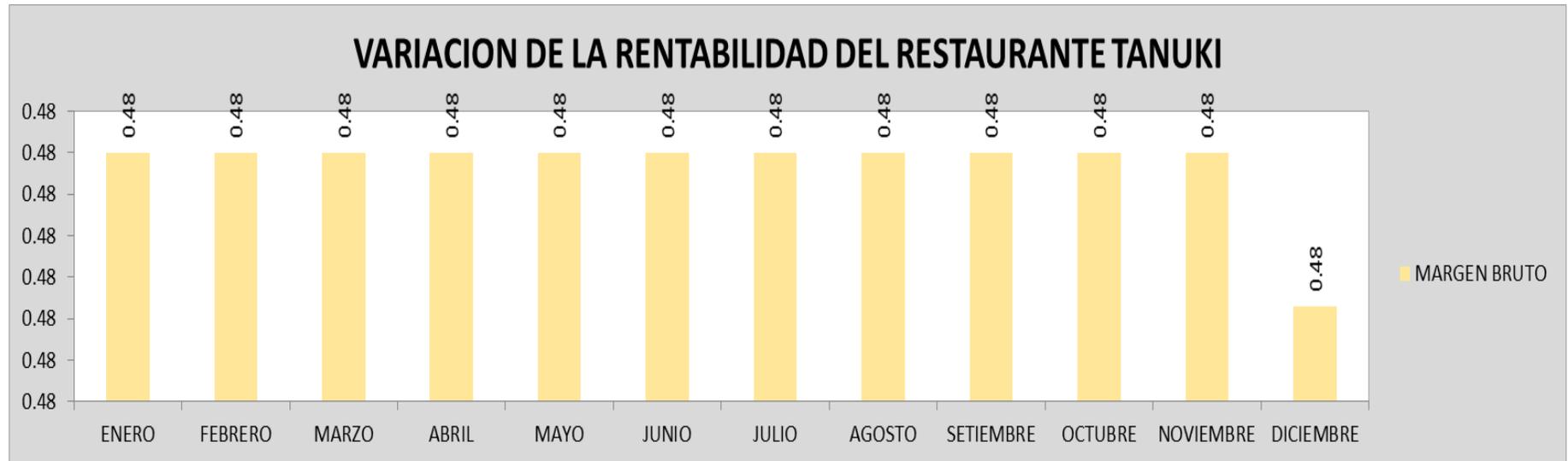
Tabla 3: Margen Bruto - Anterior

MES	UTILIDAD BRUTA	VENTAS NETAS	MARGEN BRUTO
ENERO	14,935.59	31,246.00	48%
FEBRERO	15,513.97	32,456.00	48%
MARZO	17,585.14	36,789.00	48%
ABRIL	20,361.84	42,598.00	48%
MAYO	19,766.26	41,352.00	48%
JUNIO	20,825.50	43,568.00	48%
JULIO	25,394.23	53,126.00	48%
AGOSTO	23,410.05	48,975.00	48%
SETIEMBRE	24,543.39	51,346.00	48%
OCTUBRE	26,453.00	55,341.00	48%
NOVIEMBRE	28,102.10	58,791.00	48%
DICIEMBRE	30,887.30	64,668.00	48%
TOTALES	267,778.36	560,256.00	48%

Fuente: Elaboración Propia

El Margen Bruto del Restaurante Tanuki nos indica que por cada sol vendido nos genera s/.0.48 disponible para cubrir los gastos de operación (administrativos y de ventas) que también nos indica que el total de las ventas se genera el 48% para cubrir los gastos de la empresa.

Figura 5: Representación gráfica del Margen Bruto - Anterior



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico se muestra la variación de la Rentabilidad del Restaurante Tanuki, se puede apreciar que el margen bruto se mantiene a un resultado de 0.48

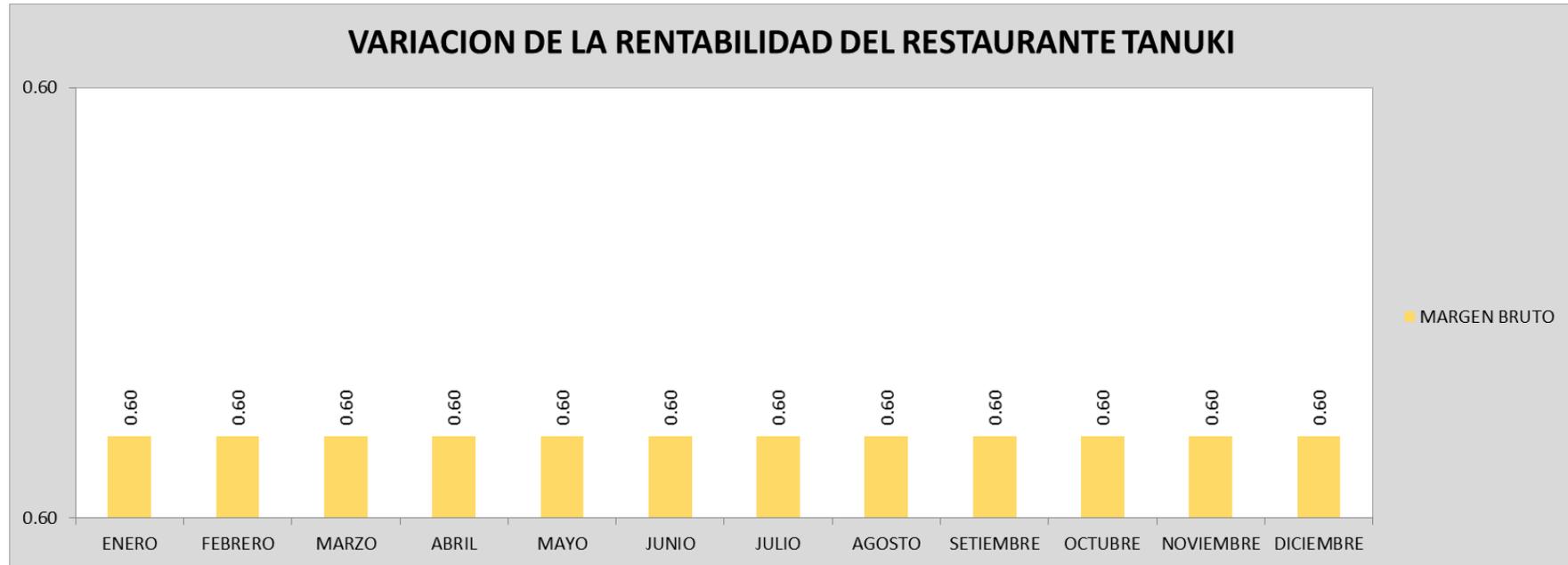
Tabla 4: Margen Bruto - Posterior

MES	UTILIDAD BRUTA	VENTAS NETAS	MARGEN BRUTO
ENERO	20,622.36	34,370.60	60%
FEBRERO	21,420.96	35,701.60	60%
MARZO	24,280.74	40,467.90	60%
ABRIL	28,114.68	46,857.80	60%
MAYO	27,292.32	45,487.20	60%
JUNIO	28,754.88	47,924.80	60%
JULIO	35,063.16	58,438.60	60%
AGOSTO	32,323.50	53,872.50	60%
SETIEMBRE	33,888.36	56,480.60	60%
OCTUBRE	36,525.06	60,875.10	60%
NOVIEMBRE	38,802.06	64,670.10	60%
DICIEMBRE	42,680.88	71,134.80	60%
TOTALES	369,768.96	616,281.60	60%

Fuente: Elaboración Propia

El Margen Bruto de nuestra investigación nos indica que por cada sol vendido nos genera s/.0.60 disponible para cubrir los gastos de operación (administrativos y de ventas) por ende también nos indica que el total de las ventas se genera el 60% para cubrir los gastos de la empresa.

Figura 6: Representación gráfica del Margen Bruto - Posterior



Fuente: Elaboración Propia

En el grafico se muestra la variación de la Rentabilidad del Restaurante Tanuki, se puede apreciar que el margen bruto después el resultado es de 0.60

Tabla 5: Resultados comparativos

2017				2018			
MES	ANTES			MES	DESPUES		
	VENTAS NETAS	COSTO VENTAS	MARGEN BRUTO		VENTAS NETAS	COSTO VENTAS	MARGEN BRUTO
ENERO	31,246.00	16,310.41	48%	ENERO	34,370.60	13,748.24	60%
FEBRERO	32,456.00	16,942.03	48%	FEBRERO	35,701.60	14,280.64	60%
MARZO	36,789.00	19,203.86	48%	MARZO	40,467.90	16,187.16	60%
ABRIL	42,598.00	22,236.16	48%	ABRIL	46,857.80	18,743.12	60%
MAYO	41,352.00	21,585.74	48%	MAYO	45,487.20	18,194.88	60%
JUNIO	43,568.00	22,742.50	48%	JUNIO	47,924.80	19,169.92	60%
JULIO	53,126.00	27,731.77	48%	JULIO	58,438.60	23,375.44	60%
AGOSTO	48,975.00	25,564.95	48%	AGOSTO	53,872.50	21,549.00	60%
SETIEMBRE	51,346.00	26,802.61	48%	SETIEMBRE	56,480.60	22,592.24	60%
OCTUBRE	55,341.00	28,888.00	48%	OCTUBRE	60,875.10	24,350.04	60%
NOVIEMBRE	58,791.00	30,688.90	48%	NOVIEMBRE	64,670.10	25,868.04	60%
DICIEMBRE	64,668.00	33,780.70	48%	DICIEMBRE	71,134.80	28,453.92	60%
TOTALES	560,256.00	292,477.64	48%	TOTALES	616,281.60	246,512.64	60%

Fuente: Elaboración Propia

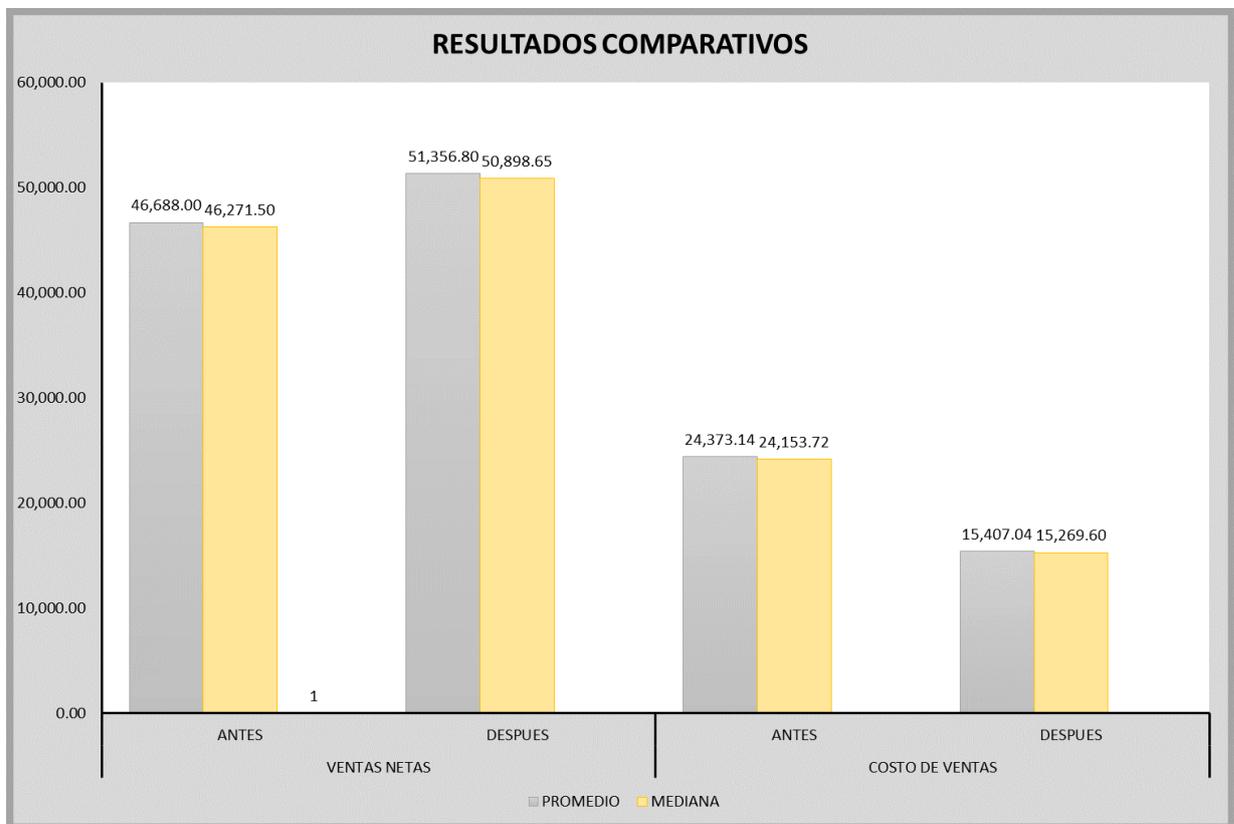
En los siguientes cuadros representan la comparación entre los años 2017 y 2018, lo cual indica que con la aplicación del control interno ayudo a mejorar la Rentabilidad en las ventas del Restaurante Tanuki. Las ventas han aumentado en un 10%, los costos han reducido y el margen bruto han incrementado favorablemente para el Restaurante Tanuki.

Tabla 6: Variación de Promedio – Mediana

	VENTAS NETAS			COSTO DE VENTAS		
	ANTES	DESPUES	VARIACION	ANTES	DESPUES	VARIACION
PROMEDIO	46,688.00	51,356.80	4,668.80	24,373.14	15,407.04	8,966.10
MEDIANA	46,271.50	50,898.65	4,627.15	24,153.72	15,269.60	8,884.13

Fuente: Elaboración Propia

Figura 7: Representación gráfica del Promedio y la Mediana



Fuente: Elaboración Propia

Comparación de los resultados respecto al aumento de las ventas y reducción de los costos fijos, aplicando la mediana y el promedio respectivamente.

$$\text{MARGEN NETO} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS NETAS}}$$

Tabla 7: Comparación del Margen Neto

	ANTES	DESPUES
UTILIDAD NETA	68,210.00	100,707.11
VENTAS NETAS	560,256.00	616,281.60
MARGEN NETO	0.12	0.16

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

- Año 2017**
Este indicador de rentabilidad nos indica que el Restaurante Tanuki, por cada sol de venta realizada, Tanuki obtiene una Utilidad Neta del 12%, es decir s/. 0.12
- Año 2018**
Sin embargo, en nuestra investigación, este ratio nos indica que el Restaurante Tanuki por cada sol de venta realizada, se obtiene una Utilidad Neta del 16%, es decir s/. 0.16.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

El control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que el control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018. Tabla 4 (pág. 34) y tabla 7 (pág. 38)

- Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Mendoza (2018); Marquina (2018) señalan que las deficiencias encontradas en el área del almacén sin un control interno incidieron en la rentabilidad de manera negativa; sin embargo, con la aplicación de un control interno las empresas presentaron un aumento en la rentabilidad de las ventas.

La capacitación del personal para el control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018.

Respecto a la primera hipótesis específica, la capacitación del personal para el control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018. Tabla 5 (pág. 36)

- Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Siliceo (2004) quien señala que la capacitación del personal permite desarrollar nuevas habilidades y mejorar las que conocen, con el fin de generar resultados favorables para el restaurante y propiamente como persona.

La implementación del manual del control interno para el almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018.

Respecto a la segunda hipótesis específica, La implementación del manual del control interno para el almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018. Pág. 48, 49 y 50.

- Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Díaz y Morales (2017); Irigoin (2016); Terry (1993) señalan que para tener un buen control de interno del almacén se debe implementar un manual de control interno y de funciones para permitir de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de almacén; además son instrumentos que apoyan al funcionamiento de la organización, concentran información amplia y detallada.
- Sin embargo, la autora López (2019) señala que los manuales tienen sus desventajas; ya que pueden ser costosos al elaborarlas y actualizarlas constantemente, de lo contrario pierden efectividad.

4.2 Conclusiones

De acuerdo con los resultados y objetivos planteados de la presente investigación se puede concluir lo siguiente:

1. Después de evaluar la falta de control interno para el área del almacén, concluimos que si incide en la rentabilidad de las ventas; ya que en el año 2017 no había un personal que se encargue del control interno en el almacén, no había quien recepcione los productos, quien registre las entradas y salidas de las mismas, que tenga un mejor control con los proveedores para que pueda evaluar los presupuestos y seleccionar el mejor proveedor para reducir costos, además de realizar inventarios con el fin de tener información confiable. Es preciso también indicar que el índice de rentabilidad hubo un incremento del 10% de las ventas.

2. Por otro lado, para lograr un crecimiento en el restaurante debemos tener al personal capacitado, esto genera calidad en el trabajo, incrementa la rentabilidad del restaurante, ayuda a mantener bajo el costo, incrementa la productividad, ayuda a tomar buenas decisiones y dar soluciones a posibles problemas, ayuda a identificarse con los objetivos del restaurante. A través de las capacitaciones podemos tener actividades con eficiencia.

3. Implementar un Manual de Control para el Restaurante Tanuki, resultan indispensables y contribuye al crecimiento y desarrollo, con la finalidad de tener establecido claramente las funciones y responsabilidades de los miembros del restaurante con el objetivo de realizar labores más eficientes; así mismo facilita las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2008). *"Auditoria y Control Interno"*. España: Grupo Cultural S.A Décima Edición.
- Álvarez, K. (2015). "Control interno al área de producción y su incidencia en la rentabilidad de la embotelladora y purificadora de agua Manosalvas, cantón el empalme, período 2012". Quevedo, Ecuador: Tesis.
- Argotti, I. (2015). "El control interno de inventarios y su impacto en la rentabilidad de Ambato Cia. Ltda.". Ambato, Ecuador: Tesis.
- Baca, G. (1987). *Evaluación de proyectos*. México: Editorial Mc GrawHill.
- Bravo, A. (2007). *El control interno del inventario*. Manta.
- Bravo, M. (2002). *Contabilidad General*. Madrid: Ekos Pag. 341.
- Catacora, F. (1997). *Sistemas y Procedimientos Contables-Primera Edición*. Caracas: Editorial McGraw-Hill.
- Cepeda, G. (1999). *"Auditoria y Control Interno" - Primera Edición*. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- Chávez, N. (2007). *"Introducción a la investigación educativa"*. Venezuela: 4ta Edición. Talleres de Gráfica Gonzáles C.A. Maracaibo 165 págs.
- Clyde, S. (1990). *Financial Statement Analysis A Strategic Perspective*. California: Harcourt brace Jovanovich.
- Díaz, S., & Morales, O. (2017). "Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C., octubre - diciembre 2014". Chiclayo, Perú: Tesis.

- Eslava, J. (2013). *Finanzas para el marketing y las ventas*. Madrid: ESIC Editorial Primera edición.
- Espinoza, O. (2011). *La Administración eficiente de los inventarios*. Madrid: EDitorial La Ensenada 1era Edicion.
- García, L. (2009). *Ventas 3era edicion*. Madrid: Esic Editorial pág. 27.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Hérrnandez, B. (2001). *Técnicas Estadísticas de Investigación Social*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A de C.V.
- Holmes, W. (2002). *"Principios Basicos de Auditoria"*. México: Compañía Editorial Continental S.A - Décima Nóvena Edición.
- Irigoin, Y. (2016). "Control Interno de Almacén y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Ferretera Maconsa S.A.C., periodo 2015". Trujillo, Perú: Tesis.
- Joseph, G. (1984). *Administracion de Mercadeo - Estrategias y programas*. Editorial Mc Graw Hill.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. Venezuela: Editorial Alfa.
- Lawrence, G. (1992). *Fundamentos de Administración financiera*. Editorial Harla S.A.
- López, I. (1998). *Procesos de investigación pag. 123*. Caracas, Venezuela Panapo.
- López, Y. (10 de Enero de 2019). *Contador Mx*. Obtenido de Contador Mx: <https://contadormx.com/2019/01/10/ventajas-y-desventajas-de-los-manuales-administrativos/>

- Mantilla.S. (2018). *Auditoria del control interno*. Bogotá: Ecoe ediciones - 4ta edición pág. 46.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno Informe COSO*. Colombia: Editorial ECOE EDICIONES Cuarta Edicion, Pag. 4.
- Marquina, J. (2018). "El control interno del área del almacén y su incidencia en la rentabilidad de la Distribuidora R&S S.A.C., período 2017". Trujillo, Perú: Tesis.
- Mendoza, A. (2018). "Control interno de inventario y su influencia en la rentabilidad de la empresa grupo tassedo S.A.C Huaraz. Huaraz, Perú: Tesis.
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo pág. 77.
- Rodriguez, D. (30 de Setiembre de 2015). *Contabilidad.com.do*. Obtenido de Contabilidad.com.do: <https://contabilidad.com.do/normas-internacionales-de-contabilidad-nic/>
- Sánchez, J. (2002). *Análisis de la rentabilidad de la empresa*.
- Santillana, J. (2013). *Auditoria Interna tercera edicion*. México: Pearson Educación pag. 107.
- Sayay, M. (2016). "El control interno y la arentabilidad de la empresa Comidas y Servicios S.A.". Ambato, Ecuador: Tesis.
- Scout, B., & Brigham, E. (2000). *Fundamentos de la Administracion Financiera*. México: Diaz de Santos.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitacion y desarrollo del personal*. México: Ed. Limusa cuarta edición pág. 151.
- Tamayo, T., & Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la investigacion cientifica*. México: Editorial Limusa S.A. pag 114.

Terry, G. (1993). *Principios de Administración*. Buenos Aires: Trillas.

Valencia, D. (2015). "El control interno y la rentabilidad en la empresa Imporbuenano S.A.". Ambato, Ecuador: Tesis.

Vizcarra, J. (2013). *NIA, Manual de Normas Internacionales de Auditoria y Control de Calidad*. 2da Edicion Edotial Pacifico Editores - Breña.

ANEXOS

Anexo 1:

Estado de Resultados del Restaurante Tanuki, año 2017 y 2018.

ESTADO DE RESULTADOS RESTAURANTE TANUKI		
Al 31 de Diciembre del 2017 (Expresado en nuevos soles)		
	2017	2018
INGRESOS		
Ventas	560,256.00	616,281.60
Otros Ingresos Operacionales		
TOTAL INGRESOS BRUTOS		
Costos de Ventas	292,478.00	246,512.64
UTILIDAD BRUTA	267,778.00	369,768.96
GASTOS OPERACIONALES		
Gastos Administracion	98,736.00	117,652.00
Gastos de Ventas	80,029.00	102,135.00
UTILIDAD OPERATIVA (GASTOS)	89,013.00	149,981.96
Ingresos Financieros		
Gastos Financieros	5,010.00	7,135.00
Otros Ingresos		
Otros Gastos		
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	84,003.00	142,846.96
Impuesto a la Renta	15,793.00	42,139.85
UTILIDAD (PERDIDA) DEL EJERCICIO	68,210.00	100,707.11

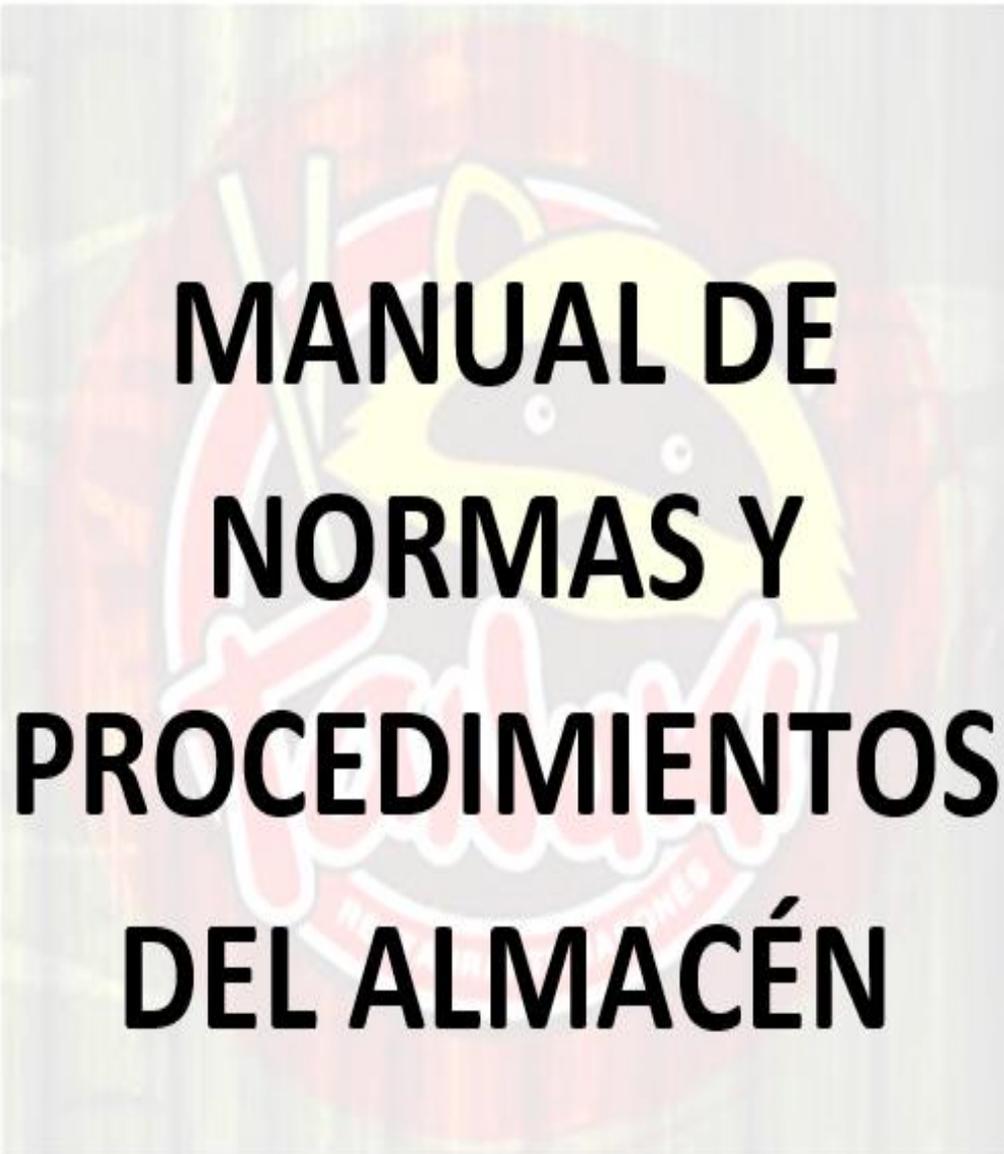
Anexo 2:

Estado de Situación Financiera del Restaurante Tanuki, año 2017 y 2018.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA		
RESTAURANTE TANUKI		
Al 31 de Diciembre del 2017 (Expresado en nuevos soles)		
	2017	2018
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equivalente de efectivo	52,515.00	77,713.11
Existencias (Neto)	68,854.00	85,434.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	<u>121,369.00</u>	<u>163,147.11</u>
ACTIVO NO CORRIENTE		
Inmuebles, Maquinaria y equipo (Neto de depreciación acumulada)	72,345.00	76,452.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	<u>72,345.00</u>	<u>74,384.00</u>
TOTAL ACTIVO	<u>193,714.00</u>	<u>237,531.11</u>
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO CORRIENTE		
Obligaciones Financieras	46,258.00	41,689.00
Cuentas por Pagar Comerciales	54,246.00	70,135.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	100,504.00	111,824.00
TOTAL PASIVO	<u>100,504.00</u>	<u>111,824.00</u>
PATRIMONIO NETO		
Capital	25,000.00	25,000.00
Resultados acumulados	68,210.00	100,707.11
TOTAL PATRIMONIO NETO	<u>93,210.00</u>	<u>125,707.11</u>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>193,714.00</u>	<u>237,531.11</u>

Anexo 3:

Manual de normas y procedimientos del almacén



**MANUAL DE
NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS
DEL ALMACÉN**

NORMAS:

1. Todo ingreso y salida de mercadería y productos del almacén debe contar con una orden de compra o de pedido.
2. Todo proveedor debe traer su mercadería y productos con su de orden compra, guía de remisión y factura.
3. El encargado del almacén debe revisar toda la mercadería y productos junto con el proveedor y revisar que este en buen estado.
4. Al encontrar mercadería o producto dañaba o en mal estado debe hacer la devolución inmediata y solicitar el cambio respectivo o la emisión de la nota de credito.
5. Toda mercadería recibida debe tener el sello del almacén en la factura para proceder a los pagos correspondientes.
6. El encargo debe hacer el registro de toda la mercadería al almacén después de recepcionar que la mercadería este en correcto estado.
7. El encargado debe hacer la salida de la mercadería o productos cada vez que entrega mercadería a las diferentes áreas.
8. El almacén debe estar en completo orden y limpio.
9. El personal del almacén debe estar correctamente uniformado.
10. El horario de atención a proveedores y el personal de diversas áreas es de 8.30 am a 18:00 horas , teniendo en cuenta que el horario de refrigerio es de 13:00 a 14:00 pm.

PROCEDIMIENTOS

1. El personal debe clasificar la mercadería y los materiales en el almacén.
2. Almacenamiento refrigerado y congelado : Se deben almacenar los insumos por su volumen, valor, actividad de entrega y salida lo requiera.
3. Revisar las temperaturas y llevar el control de las cámaras de frío
4. El area de las camreas debe estar seca, bien ventilada y limpia
5. Una vez recibidos los insumos congelados , se ubican inmediateamente debajo de los insumos antiguos para asegurar una buena rotación de stock.
6. Almacenamiento en estanterías , se ubican insumos que no se malogran
7. Para colocar los insumos y productos no perecibles en las estanterias se debe usar las escaleras.
8. La estanteria debe estar en orden y los productos deben ser ordenados según su rotación .
9. Almacenamiento de útiles de aseo y limpieza
10. Los utilises de aseo y limpieza deben tener un pequeño espacio dentro del almacén solo para ordenarlos adecuadamente.
11. Elaborar un reporte de las existencias encontradas en el almacén
12. El encargado del almacén y el administrador realizan el inventario físico.
13. El encargado del almacén debe hacer una lista de toda de la mercadería existente en el almacén, que han perdido la posibilidad de ser utilizados, por motivos de vencimiento, desgaste, deterioro, pérdida, o que ya no son útiles para el fin del restaurante y remite la información al administrador, para proceder a la baja respectiva.
14. Verifica existencias y realiza su pedido de acuerdo a sus necesidades.
15. Realiza un informe sobre el ingresos y salidas .
16. Realiza su inventario por semana sin

Anexo 5:

Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente: CONTROL INTERNO	"El control interno se diseña, se implementa y se mantiene para tratar los riesgos de negocios identificados, que amenazan el logro de cualquiera de los objetivos de la entidad que conciernen a la confiabilidad de la información financiera de la entidad". (Vizcarra, 2013, pág. 518).	La variable Control Interno será dimensionada por normas y políticas y un buen control de inventarios.	Normas y políticas	* Implementacion de un Manual de control
			Control de inventarios	* Asignacion de un personal responsable * Capacitacion y preparacion contunia * Motivacion al personal
Variable Dependiente: Rentabilidad	"Se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo que produce los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medio utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o a juzgar por la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis sea a priori o a posteriori". (Sánchez Ballesta, 2002)	La variable Rentabilidad será dimensionada por los ratios financieros y las estrategias de gestión financiera.	Ratios Financieros	* Margen de Utilidad Bruta * Margen de Utilidad Neta
			Estrategias de Gestion Financiera	* Incentivo, publicidad y Marketing (Ventas) * Costos

Anexo 6:

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
GENERAL	GENERAL	GENERAL	INDEPENDIENTE	
¿De qué manera el control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018?	Determinar de qué manera el control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018.	El control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018.	CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> * Implementacion de un Manual de control * Asignacion de un personal responsable * Capacitacion y preparacion contunia * Motivacion al personal
ESPÉCIFICOS	ESPÉCIFICOS	ESPÉCIFICOS	DEPENDIENTE	INDICADORES
¿De qué manera la capacitación del personal para el control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018?	Evaluar de qué manera la capacitación del personal para control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018.	La capacitación del personal para el control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018.	RENTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> * Margen de Utilidad Bruta * Margen de Utilidad Neta
¿De qué manera el manual del control Interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Miraflores, 2018?	Demostrar de qué manera el manual del control Interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Miraflores, 2018.	El manual del control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018.		<ul style="list-style-type: none"> * Incentivo, publicidad y Marketing (Ventas) * Costos

Anexo 7:

Lista de cotejo de la técnica de observación.

OBJETIVOS GENERAL ESPECIFICOS INFORMACIÓN FINANCIERA	Determinar de qué manera el control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas .del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018	Evaluar de qué manera la capacitación del personal para el control interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Tanuki, Miraflores 2018.	Demostrar de qué manera el manual de control Interno del almacén incide en la Rentabilidad de las ventas del Restaurante Miraflores, 2018.
La información es comprensible (es accesible, útil y fácil de entender).			
La información es útil (es pertinente y oportuna para la toma de decisiones).			
La información es pertinente (es veraz y oportuna).			
La información es confiable (es correcta, objetiva y verificable).			
La información es comparable (ha sido preparada sobre bases uniformes).			

Anexo 8:

Imágenes actuales del Almacén. En la actualidad, el área del almacén ya se encuentra implementado y ya contamos con un personal capacitado y responsable que se encargue de las funciones propias del almacén. Las imágenes muestran el control y mantenimiento que se ha llevado a cabo.

Área de alimentos no perecibles



Área de congelación



Área de vajilla, cristalería y artículos desechables

