



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA  
EMPRESA COMERCIAL DISAN DEL CANTÓN  
LA LIBERTAD PROVINCIA DE  
SANTA ELENA  
AÑO 2015.”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTOR: PEDRO GUSTAVO CAHUANA MATÍAS**

**TUTORA: EC. MARGARITA PANCHANA PANCHANA MSc.**

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA  
EMPRESA COMERCIAL DISAN DEL CANTÓN  
LA LIBERTAD PROVINCIA DE  
SANTA ELENA  
AÑO 2015.”**

**★ TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTOR: PEDRO GUSTAVO CAHUANA MATÍAS**

**TUTORA: EC. MARGARITA PANCHANA PANCHANA MSc.**

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**La Libertad, 25 de Mayo del 2015**

## **APROBACION DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutora del trabajo de investigación, “MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA EMPRESA COMERCIAL DISAN DEL CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2015“, elaborado por Pedro Gustavo Cahuana Matías, egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**

.....  
**Eco. Margarita Panchana Panchana MSc.**

**TUTORA**

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de Titulación o Graduación “MANUAL DE CONTROL INTERNO VONTABLE PARA LA EMPRESA COMERCIAL DISAN DEL CANTON LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA, AÑO 2015” elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis , opiniones y comentarios que constan en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

**La Libertad, Agosto del 2015**

**Atentamente**

.....  
**PEDRO GUSTAVO CAHUANA MATÍAS**  
**C.C. 0925918054**

## DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino, dándome fuerza para seguir adelante, a mi madre Mercedes Yolanda Matías Suarez que siempre me impulsó a culminar este proceso y me apoyo de manera directa e indirectamente en todo momento, con sacrificio, esfuerzo y dedicación pude lograr esta meta.

A mis hermanas Alicia Cahuana, Marilyn Centeno, mis sobrinos Steven Alvarado, Sophie Caverro, a mi familia en general por brindarme su apoyo incondicional.

**Pedro**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a Dios por permitirme alcanzar este objetivo, ya que él es ser sobrenatural todo poderoso que cada día me motiva a seguir adelante.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por permitirme ser parte de ella y por sus enseñanzas impartidas a través de sus docentes, a la Empresa Disan por facilitar información para realizar éste trabajo de investigación.

**Pedro**

## **TRIBUNAL DE GRADO**

---

Ing. José Villao Viteri, MBA.  
DECANO DE LA FACULTAD  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

---

CPA. Mariela Reyes Tomalá, Msc.  
DIRECTORA DE CARRERA  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

---

Econ. Margarita Panchana Panchana Msc.  
PROFESORA - TUTORA

---

Econ. Hermelinda Cochea Tomalá, Msc.  
PROFESORA DE ÁREA

---

Ab. Joe Espinoza Ayala  
SECRETARIO GENERAL

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE  
PARA LA EMPRESA COMERCIAL DISAN  
DEL CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA  
DE SANTA ELENA AÑO 2015.”**

**Autor:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Tutora:** Eco. Margarita Panchana Panchana

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo resolver la problemática sobre la incidencia de la gestión contable en los desajustes de inventarios de la empresa comercial “Disan” mediante herramientas metodológicas para proponer mejoras en su administración y contribuir al fortalecimiento de la gestión contable de la empresa, a través de lineamientos, parámetros y directrices que se reflejan en el Manual de Control Interno Contable, ésta propuesta incorpora nuevos procesos para garantizar el manejo eficiente de los recursos primordiales en la institución, la misma que se comprobará mediante monitoreo de las actividades y la aplicación de normativas realizadas en la misma. Mediante éste estudio se analizó el comportamiento de cada uno de los involucrados como son: propietario, trabajadores, proveedores y clientes en general que son la fuente relevante suministradoras de información para el desarrollo de ésta la investigación. En el marco teórico se estableció la fundamentación teórica, se utilizaron conceptos científicos relacionados a las dos variables: Gestión Contable y Desajustes de Inventarios con cada una de sus dimensiones e indicadores para dejar en claro cada una de sus definiciones. La metodología que se utilizaron en este trabajo de investigación fue la aplicación de instrumentos como la observación, encuestas y entrevistas para cerciorarse que la información obtenida sea relevante y actualizada; así mismo se realizó el respectivo análisis con la interpretación de los resultados que abalizan la situación real que actualmente tiene la empresa. Con la ejecución de la propuesta se pretende beneficiar a los clientes, trabajadores y propietarios de manera que los clientes cuenten con productos en óptimo estado, los trabajadores y propietarios cumplan con las metas propuestas y percibir la utilidad deseada.

## ÍNDICE GENERAL

<b>PORTADA</b> .....	i
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR</b> .....	ii
<b>AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>TRIBUNAL DE GRADO</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE CUADRO</b> .....	xii
<b>ÍNDICE DE TABLA</b> .....	xiv
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	xv
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b> .....	xvii

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>MARCO CONTEXTUAL</b> .....	3
TEMA: .....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3
CAUSAS Y CONSECUENCIAS .....	5
DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	7
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	7
OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN .....	7
OBJETIVO GENERAL .....	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	8
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA .....	8
HIPÓTESIS .....	10
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	11

<b>CAPÍTULO I</b> .....	14
<b>1. MARCO TEÓRICO DE ESTUDIO</b> .....	14
1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	14
1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	17
1.2. 1. Variable independiente: gestión contable .....	17
1.2.2. Variable dependiente: desajustes de inventario .....	24
1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	29
1.3.1. Constitución de la república del Ecuador (2008).....	29
1.3.2. Norma internacional de contabilidad nº 2.....	30
1.3.3. Normas Ecuatorianas de contabilidad (nec) 11.....	31
1.3.4. Ley de Régimen tributario interno .....	31
1.3.4. Reglamento de la ley orgánica de régimen tributario interno.....	32
1.3.5. Objetivos del plan nacional del buen vivir (2013–2017).....	34
 <b>CAPÍTULO II</b> .....	 36
<b>2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	36
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
2.2. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	36
2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	37
2.3.1. Investigación documental .....	37
2.3.2. Investigación de campo.....	38
2.3.3. Investigación descriptiva.....	38
2.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	39
2.4.1. Método inductivo .....	39
2.4.2. Método analítico.....	40
2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	40
2.5.1. Observación directa.....	41
2.5.2. Encuesta .....	41
2.6. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	42
2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
2.7.1. Población.....	44
2.7.2. Muestra.....	45

2.7.2.1. Muestra probabilística.....	45
2.7.2.2 Aplicación de la formula.....	47
2.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	49
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>50</b>
<b>3.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS..</b>	<b>50</b>
3.1.1. Análisis de los resultados de la entrevista.....	50
3.2. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	84
3.2.1. Informe de comprobación de la hipótesis .....	89
3.3. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN .....	89
3.3.1. Conclusión .....	89
3.3.2. Recomendación .....	90
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>91</b>
<b>4. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA Y PLAN DE ACCIÓN..</b>	<b>91</b>
4.1. PRESENTACIÓN.....	91
4.2. DATOS INFORMATIVOS .....	92
4.3. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA .....	93
4.3.1. Misión .....	93
4.3.2. Visión .....	93
4.3.3 Objetivos .....	93
4.3.3.1 Objetivo general .....	93
4.3.3.2.Objetivos específicos .....	93
4.3.4. Valores .....	94
4.4. JUSTIFICACIÓN .....	95
4.5. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA .....	95
4.5.1. Objetivo general .....	95
4.5.2. Objetivos específico .....	96
4.6. CONTROL INTERNO COSO I .....	96
4.7. CONTROL ESTRATÉGICO .....	97
4.8. GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO .....	98
4.8.1. CONTROL INTERNO .....	98

4.9.	DIAGNÒSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA DISAN. ....	99
4.9.1.	Análisis organizacional .....	100
4.9.2.	Matriz de marco lógico .....	101
4.9.3.	Matriz de evaluación de factores internos.....	102
4.9.4.	Matriz de evaluación de factores externos .....	102
4.9.5.	Matriz de estrategias .....	102
4.9.6.	Matriz de estrategias .....	105
4.9.7.	Organigrama estructural.....	106
4.10.	FUNCIONES, POLÍTICAS Y RESPONSABILIDADES. ....	107
4.10.1.	Responsabilidades de los departamentos .....	107
4.10.2.	Funciones de los departamento .....	108
4.11.	DIAGRAMAS DE PROCESOS Y POLÍTICAS de CONTROL..	116
4.11.1.	Políticas de compras.....	116
4.11.2.	Política pago a proveedores .....	117
4.11.3.	Políticas de cobro .....	117
4.11.4.	Políticas de ventas .....	118
4.12.	PEDIDOS ACORDE A LA ROTACIÓN DE INVENTARIO.....	127
4.12.1.	Clasificación de inventarios .....	127
4.12.2.	Cantidad económica de pedido .....	128
4.12.3.	Punto de reorden .....	129
4.12.4.	Razones de eficiencia.....	131
4.13.	POLÍTICAS DE CONTROL PARA EL ÁREA De BODEGA.....	132
4.13.3.	Método de valoración de inventario.....	133
4.14.	FORMATOS ADMINISTRATIVOS .....	134
4.15.	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.....	141
4.15.1.	Diagnóstico a través de la técnica del cuestionario.....	142
<b>4.16.</b>	<b>PLAN DE ACCIÓN</b> .....	<b>149</b>
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>153</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>154</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>155</b>
	<b>PAGINA WEB</b> .....	<b>157</b>
	<b>ANEXOS</b> .....	<b>158</b>

## ÍNDICE DE CUADRO

CUADRO 1: Variable independiente: Gestión Contable.....	12
CUADRO 2: Variable dependiente: Desajustes de Inventario .....	13
CUADRO 3: Población.....	44
CUADRO 4: Estratificación de la muestra .....	47
CUADRO 5: Resultados de la estratificación de la muestra .....	48
CUADRO 6: Etapas de la Investigación .....	49
CUADRO 7.- Frecuencias observadas de la variable independiente.....	85
CUADRO 8.- Frecuencias observadas de la variable dependiente.....	86
CUADRO 9.- Datos para comprobar hipótesis variables correlacionadas ..	86
CUADRO 10.- Nueva tabla con frecuencia esperada (nie) .....	86
CUADRO 11: matriz del foda .....	100
CUADRO 12: Matriz de Marco Lógico.....	101
CUADRO 13: Matriz de Evaluación de Factores Internos – MEFI .....	103
CUADRO 14: Matriz de Evaluación de Factores Externos – MEFE.....	104
CUADRO 15: Matriz de estrategias dafo .....	105
CUADRO 16: Organigrama estructural.....	106
CUADRO 17: Diagrama de flujos de proceso.....	120
CUADRO 18: Calculo de la Cantidad Económica de Pedido .....	129
CUADRO 19: Razones de Eficiencia .....	131
CUADRO 20: Orden de requisición .....	134
CUADRO 21: Orden de salida.....	135
CUADRO 22: Orden de devolución .....	136
CUADRO 23: Tarjetas Kardex .....	139
CUADRO 24: Comprobante de Ingreso .....	138
CUADRO 25: Comprobante de Egreso. ....	139
CUADRO 26: Factura.....	140
CUADRO 27: Escala de Evaluación.....	141
CUADRO 28: Nivel de Riesgo y de Confianza.....	141
CUADRO 29: Cuestionario de Control Interno Ambiente de Control .....	142

.CUADRO 30: Cuestionario de Control Interno Evaluación de Riesgo....	143
CUADRO 31: Cuestionario de Control Actividad de Control de invent..	144
CUADRO 32: Cuestionario de Control Inter Información y Comunic ....	145
CUADRO 33: Cuestionario de Control Interno Monitoreo y Supervi. ....	146
CUADRO 34: Resumen de evaluación del control interno del inventa....	147
CUADRO 39.- Plan de Capacitación.....	148
CUADRO 40: Plan de acción .....	149
CUADRO 41: Presupuesto del Anteproyecto.....	151
CUADRO 42: presupuesto de la ejecución de la propuesta .....	152

**ÍNDICE DETABLA**

TABLA 1: Registro de compras .....	54
TABLA 2: Registro de ventas.....	55
TABLA 3: Derechos monetarios .....	56
TABLA 4: Obligaciones de la Empresa.....	57
TABLA 5: Saldos contables analizados.....	58
TABLA 6: Reportes de bodega.....	59
TABLA 7: Acta de Ingreso a Bodega.....	60
TABLA 8: Guía de remisión.....	61
TABLA 9: Método de Valoración de Inventario .....	62
TABLA 10: Acta de constatación física .....	63
TABLA 11: Saldos contables depurados .....	64
TABLA 12: Conciliaciones de saldos.....	65
TABLA 13: Manual de Procedimiento .....	66
TABLA 14: Control de Inventario .....	67
TABLA 15: Adquisición de mercadería .....	68
TABLA 16: Almacenamiento de Existencia.....	69
TABLA 17: Registros de Existencias .....	70
TABLA 18: Pérdidas económicas.....	71
TABLA 19: Calificación de pérdida .....	72
TABLA 20: Implementación de Control Interno Contable .....	73
TABLA 21: Control de Inventario .....	74
TABLA 22: Gestión de pago .....	75
TABLA 23: Inconveniente de mercadería .....	76
TABLA 24: Pedidos adecuados .....	77
TABLA 25: Personal Calificado .....	78
TABLA 26: Calidad de Productos .....	79
TABLA 27: Gestión de Cobro .....	80
TABLA 28: Inconvenientes con vendedores .....	81
TABLA 29: Personal Calificado.....	82
TABLA 30: Stock Adecuado .....	83

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Registro de compras .....	54
GRÁFICO 2: Registro de ventas .....	55
GRÁFICO 3: Derechos monetarios .....	56
GRÁFICO 4: Obligaciones de la Empresa .....	57
GRÁFICO 5: Saldos contables analizados .....	58
GRÁFICO 6: Reportes de bodega.....	59
GRÁFICO 7: Acta de Ingreso a Bodega.....	60
GRÁFICO 8: Guía de remisión.....	61
GRÁFICO 9: Método de Valoración de Inventario.....	62
GRÁFICO 10: Acta de constatación física .....	63
GRÁFICO 11: Saldos contables depurados .....	64
GRÁFICO 12 : Conciliaciones de saldos .....	65
GRÁFICO 13: Manual de Procedimiento.....	66
GRÁFICO 14: Control de Inventario.....	67
GRÁFICO 15: Adquisición de mercadería.....	68
GRÁFICO 16: Almacenamiento de Existencia .....	69
GRÁFICO 17: Registros de Existencias.....	70
GRÁFICO 18: Pérdidas Económicas.....	71
GRÁFICO 19: Calificación de pérdida.....	72
GRÁFICO 20: Implementación de Control Interno Contable .....	73
GRÁFICO 21: Control de Inventario.....	74
GRÁFICO 22: Gestión de pago .....	75
GRÁFICO 23: Inconveniente de mercadería.....	76
GRÁFICO 24: Pedidos adecuados.....	77
GRÁFICO 25: Personal Calificado.....	78
GRÁFICO 26: Calidad de Productos .....	79
GRÁFICO 27: Gestión de Cobro.....	80
GRÁFICO 28: Inconvenientes con vendedores .....	81
GRÁFICO 29: Personal Calificado.....	82

GRÁFICO 30: Stock Adecuado.....	83
GRÁFICO 31: Componentes de Control interno Coso I.....	97
GRÁFICO 32: Proceso de Venta .....	121
GRÁFICO 33: Proceso de Cobranza .....	122
GRÁFICO 34: Proceso de compra y pago a proveedores.....	123
GRÁFICO 35: Gestión de Inventario .....	124
GRÁFICO 36: Proceso de Recepción de la Mercadería.....	125
GRÁFICO 37: Proceso de Almacenamiento de Mercadería .....	126

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Fotos del comercial .....	162
ANEXO 2: Encuesta realizada a los Empleados del comercial Disan.....	164
ANEXO 3: Encuesta realizada a los Proveedores del comercial Disan.....	168
ANEXO 4: Encuesta realizada a los Clientes del comercial Disan .....	169
ANEXO 5: Entrevista realizada a la propietaria del comercial “disan” .	170

## INTRODUCCIÓN

El sistema de control interno es una herramienta importante y necesaria que adoptan las empresas para salvaguardar sus activos, contiene métodos, medidas, procedimientos y políticas necesarias para prevenir posibles riesgos que afectan a una organización, promueve la eficacia operacional, permite obtener confiabilidad de la información financiera contable.

El Comercial “Disan” se dedica a la compra y venta de productos de primera necesidad, mediante punto de venta y distribución a nivel provincial, debido al incremento de la población en los últimos años, la empresa ha aumentado sus ventas y ha incrementado su nivel de inventario originando que se efectúe un mayor control.

Actualmente en el comercial “Disan” se llevan a cabo varias actividades, muchas veces son ejecutadas de manera improvisada, debido a la inexistencia de una adecuada planificación y control dentro de la empresa, además la falta de herramientas de control dan como resultado que la organización opere de una manera empírica, ocasionando que no exista confiabilidad en la información financiera.

La investigación está orientada a determinar si existe un adecuado control de inventarios en el comercial “Disan”, de manera que se pueda implementar un mejor sistema de control interno que permita garantizar la protección de los activos, evitar fraudes y errores, tener confiabilidad en la información financiera contable y mejorar los procesos en el manejo de los recursos para alcanzar sus objetivos y metas propuestas.

Por lo expuesto, se propone un manual de control interno contable que permita mejorar la gestión contable del comercial “Disan”.

A continuación se detallan los cuatros capítulos que conforman el trabajo de investigación.

Capítulo I: En este primer capítulo se desarrolla el marco teórico donde se detallan los antecedentes del tema y conceptos basados en autores referentes a las variables y dimensiones.

Capítulo II: Contiene la metodología utilizada en la investigación tales como: diseño, modalidad, tipos, métodos, técnicas, instrumentos de investigación, determinación de la población, además indica la fórmula para obtener la muestra. Este capítulo se desarrolla con el motivo de extraer la información útil y relevante que permite dar respuesta a varias interrogantes existentes en la organización.

Capítulo III: En este capítulo se muestra los resultados obtenidos de la entrevista realizada a la gerente propietaria del comercial, además las encuestas aplicadas al personal de la empresa, clientes y proveedores, con su respectiva tabulación y diseños de gráficos de las preguntas correspondiente al cuestionario para un mejor análisis e interpretación.

Capítulo IV: En este capítulo se detalla la propuesta Diseño de un Manual de Control Interno Contable para la empresa comercial “Disan” del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, contiene directrices y lineamientos que darán solución a la problemática existente en la empresa.

## **MARCO CONTEXTUAL**

### **TEMA:**

**MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA EMPRESA COMERCIAL DISAN DEL CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015.**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

La mayoría de las empresas son constituidas para operar en un mercado donde se espera obtener beneficios mediante la comercialización de sus productos, de manera que varias empresas solo se enfocan en el nivel de las ventas descuidando la administración de sus recursos. La ausencia de un sistema de control interno es evidente en el sector comercial ocasionando que las empresas tengan problemas en el manejo del inventario, activo de mayor importancia que poseen las organizaciones y que a través de ella se genera liquidez, rentabilidad y estabilidad en el mercado.

La carencia de un manual de control interno en el comercial “Disan” no permite que se realicen adecuadamente varios procesos, por esta razón el inapropiado control de las existencias se debe a la carencia de conocimientos sobre los procesos que se deben aplicar, esto conlleva a realizar un control de manera empírica ocasionando que los encargados de su manejo no efectúen procesos idóneos, esto provoca que la empresa esté en riesgo de pérdidas financieras y afecta directamente a los intereses económicos de los empleados y dueña de la empresa al no percibir la utilidad esperada.

La ausencia de políticas y procedimientos en la empresa influye negativamente en varios procesos tales como: compras, ventas, cuentas por cobrar, cuentas por pagar e inventarios, provocando una inadecuada segregación de funciones relacionado con su manejo, ocasionando que se efectúe adquisiciones innecesaria de mercadería, así mismo las existencias no rotan lo suficiente en bodega, muchas veces no disponen de mercadería o la tienen en exceso. Por estas irregularidades en algunas ocasiones no se satisface la demanda, también provoca que ciertos productos se vean afectados por factores como la caducidad, pérdidas y deterioro de la mercadería.

Debido a la falta de aplicación de métodos de valoración de inventario, no se lleva un control sobre los costos de la mercadería tanto de entrada como de salida de productos, esto conlleva a no contar con saldos confiables que permitan garantizar la razonabilidad de la información relacionada con el costo de las existencias, los métodos no implican el movimiento físico de la mercadería, si no la fijación del costo o el precio para el efecto del control financiero y tributario.

La pérdida de mercadería en el comercial “Disan” es evidente, se origina a lo largo de la cadena de distribución y ventas en el mercado, éstas pérdidas son un problema generados por la falta de control, afectando directamente a la rentabilidad del negocio, son activos irrecuperables y son detectadas después de algún tiempo, además no se investiga la diferencia que resulta entre los registros contables y los resultados de inventario, quedando en duda las causas de esas diferencias, esto ocasiona que existan perdidas incontrolables de productos.

En la empresa existen escasas comparaciones periódicas de los registros contables con las existencias físicas de bodega debido a los pocos inventarios que se realizan en el periodo fiscal, el personal no posee el suficiente criterio contable para realizar este proceso resultando que la información expuesta no sea

confiable, permitiendo hurtos y pérdidas de los productos. El comercial maneja sus procedimientos de manera empírica, esto genera la siguiente interrogante ¿Cómo incide la gestión contable en los desajustes de inventarios inventario para la empresa comercial “DISAN” del cantón La Libertad provincia de Santa Elena año 2015?

A partir de estos precedentes se origina el presente tema de investigación, que pretende como alternativa de solución la elaboración de un manual de control interno contable para la empresa comercial DISAN del cantón La Libertad provincia de Santa Elena, el cual aportará al cumplimiento de los objetivos institucionales.

## **CAUSAS Y CONSECUENCIAS**

Las causas y consecuencias denotan el origen del problema de estudio los cuales han generado consecuencias que se intentan mejorar con la aplicación de la propuesta del presente proyecto.

A continuación se describen las causas y consecuencias del problema general:

### **CAUSAS:**

- La empresa no cuenta con un manual de control interno contable.
- Desconocimiento en el tratamiento del inventario.
- No existe una organización adecuada de funciones.
- Ausencia de políticas de control interno para las cuentas más relevantes en el comercial.
- Ausencia de métodos de valoración de inventario.

- Ineficiente aplicación de inventario a los productos.
- Ineficiente control de existencia en bodega.
- Desorganización total de la bodega general.

### **CONSECUENCIAS:**

- La empresa esté en riesgo de pérdidas financieras.
- Inseguridad en el tratamiento del inventario.
- El personal no desarrolla sus actividades de manera adecuada.
- Manejo de información financiera sin la aplicación de políticas.
- Ausencia de registros adecuados de los costos de entrada como de salidas de las existencias, para efectos financieros y tributarios.
- Deficiente información sobre los productos inventariados.
- Existencia de productos deteriorados y caducados.
- Desconocimiento de la existencia física de los productos en stock.
- Pérdida anormal del inventario.

### **DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente tesis de investigación se delimita o tiene sus alcances, de acuerdo a los siguientes parámetros:

#### **Delimitación del Contenido:**

Campo: Contabilidad y Auditoría.

Área: Control Interno.

Aspectos: Empresas Comerciales, compra y venta de productos de primera necesidad, manual de control interno contable, costo-beneficio

**Delimitación Espacial:** La presente tesis se realiza en la Empresa Comercial Disan - La Libertad –provincia Santa Elena

**Delimitación Temporal:** El presente tema de estudio es tratado del año 2014 - 2015.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo Incide la Gestión Contable en el desajuste de inventarios en la empresa comercial Disan del cantón La Libertad provincia de Santa Elena, año 2014?

## **SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿Cómo incide el registro de la compra de mercadería en la constatación física de inventarios?
- ¿Cómo incide la falta de métodos de valoración en la confiabilidad de los saldos del inventario del comercial Disan?
- ¿Cuál es el efecto de la conciliación de saldos y resultados reales en el informe final del comercial Disan?
- ¿Cree usted en la necesidad de un manual de control interno contable para orientar y fortalecer al personal de la empresa comercial Disan a realizar sus funciones de la mejor manera posible?

## **OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la incidencia de la gestión contable en los desajuste de inventario mediante el uso de métodos, técnicas e instrumento de investigación que permita la elaboración de un Manual de Control interno para el mejoramiento de la gestión contable de la Empresa Comercial Disan del cantón La Libertad provincia de Santa Elena año 2015.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la incidencia de los registros de compras de mercadería en la constatación física del inventario del comercial “Disan” mediante el uso de métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de información confiable y relevante.
- Diagnosticar la incidencia de la falta de métodos de valoración en la confiabilidad de los saldos de inventarios del comercial “Disan” mediante el uso de métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de información confiable y relevante.
- Analizar el efecto de la conciliación de saldos y resultados reales en los informes finales de inventarios del comercial “Disan” mediante el uso de métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de información confiable y relevante.
- Determinar la viabilidad de la elaboración de un manual de control interno contable para la empresa comercial mediante el uso de métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de información confiable y relevante.

## **JUSTIFICACIÓN DEL TEMA**

### **Justificación Teórica**

La presente investigación se realizó acorde a políticas, leyes y normativa legal vigente del país con el propósito de aportar al fortalecimiento de la gestión contable de la empresa comercial Disan actualmente ubicada en el cantón La Libertad provincia de Santa Elena, se efectuó un diagnostico preliminar en cada

una de sus áreas, se recolecto datos importantes y toda la información relevante y necesaria como los procesos que realizan en su operatividad, en la que se determinó que existen muchas falencias durante su gestión y la falta de control en el activo más importante que tiene la empresa como es su inventario.

Esta investigación tiene como propósito contribuir al fortalecimiento de la gestión contable de la empresa de tal manera que se beneficie la administración y el entorno de la misma para crear un ambiente de control adecuado y orientar al desempeño, eficiente y eficaz de los miembros de la empresa.

### **Justificación Metodológica**

Una vez identificado los hallazgos preliminares de la empresa y diagnosticado como la incidencia de la gestión contable en los desajustes de inventarios se determinó y comprobó la necesidad de un manual de control interno contable que procure contribuir con lineamientos, parámetros y directrices a los encargados de llevar a cabo las gestiones laborales de la institución y las que ejecutan labores vinculadas al manejo y control de los inventarios. La base para llevar a cabo esta investigación son todas aquellas personas que son parte de la empresa porque son las que contribuyen al desarrollo de este trabajo y las que permitirán mejorar la calidad en la gestión contable del comercial.

Mediante la determinación y el análisis del universo, posteriormente la muestra extraída a través de aplicación de formula estadística y de métodos como la observación directa, entrevistas, análisis, encuestas y conversatorios con los involucrados permitirá obtener la información atribuida a la incidencia de la gestión contable en los desajustes de inventarios, también se identifica las variables dependiente y la independiente que son datos relevantes que se operacionalizaran para medir cada característica del estudio, la variable independiente denominada gestión contable y la variable dependiente

denominada desajuste de inventario generan interrogantes que mediante la aplicación de técnicas y métodos de investigación se llegara a un análisis y la conclusión para determinar la viabilidad del manual de control interno contable.

### **Justificación Práctica**

La presente investigación tiene como propósito darle solución a la problemática que afronta el comercial “Disan” como es la incidencia de la gestión contable en los desajustes de inventarios, mediante este estudio determinaremos los puntos débiles y factores internos que impiden el desarrollo adecuado de la manera más eficaz y eficiente sobre las actividades que diariamente se desempeñan, su estudio permite hallar soluciones específicas al problema. Con motivo de establecer las medidas correctivas de manera que contribuya a la eficiente gestión en las actividades y procesos de desempeño de las diferentes áreas se propone un manual de control interno contable que permita el mejoramiento en la gestión contable para disminuir los desajustes de los inventarios en la empresa.

El modelo de gestión contable permite el establecimiento de funciones, políticas y procedimientos para las actividades relacionadas con la fase del proceso contable, que contribuirá al mejoramiento de la gestión y lograr los objetivos y metas propuestas. Esta investigación también aportará al establecimiento de responsabilidades administrativas y operativas que se reflejarán en el manual de control interno que es una guía en beneficio de la empresa.

### **HIPÓTESIS**

La incidencia de la gestión contable origina el desajuste de inventarios de la Empresa Comercial Disan del cantón La Libertad provincia de Santa Elena.

## **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

La operacionalización es el proceso de llevar una variable desde un nivel abstracto a un plano más concreto, su función básica es precisar al máximo el significado que se le otorga a una variable en un determinado estudio, también se entiende la forma de explicar cómo se miden las variables que se han seleccionado, las variables indican los aspectos relevantes del fenómeno en estudio y que están en relación directa con el planteamiento del problema.

Las variables dependiente e independiente que se muestran y se estudiarán en este trabajo de investigación, serán las que determinen y dirijan la línea de estudio de los procesos y su control interno, porque son las que permitirán conocer todo lo relacionado sobre los subproblemas que afectan a la empresa, y determinar la incidencia de la gestión contable en los desajustes de inventarios del comercial “Disan” del cantón La Libertad provincia de Santa Elena.

También contribuirá en mejorar la gestión contable y operaciones internas en la empresa para generar información oportuna y confiable, los mismos que influirán positivamente en tomar buenas decisiones a los directivos. Para la realización de esta investigación las variables deben ser descompuestas en dimensiones y estas en indicadores que no son otra cosa que parámetros que contribuyan a ubicar la situación en la que se halla la problemática a estudiar.

A continuación presentamos la variable dependiente e independiente de este problema.

### **Variable independiente**

Gestión Contable

### **Variable dependiente**

Desajustes de Inventario

**Cuadro 1: Variable independiente: Gestión Contable**

HIPOTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
La incidencia de la gestión contable origina el desajuste de Inventarios de la Empresa Comercial Disan del cantón La Libertad provincia de Santa	Gestión Contable	La gestión contable es el conjunto ordenados de etapas en el ciclo contable y que a través de la clasificación de la información nos permite llevar el registro adecuado de las actividades económicas hasta los estados financieros de la empresa y como resultado se verán reflejado en el informe final para la toma de decisiones.	Registro de Actividades Económicas	Compra de mercadería	¿En qué tiempo se registran las compras de mercadería en la empresa?	Encuestas
				Venta de Mercadería	¿Las ventas se realizan en una periodicidad de?	
			Clasificación de la Información	Derecho Monetario	¿Los derechos monetarios de la organización se generan por concepto de?	Entrevistas
	Obligaciones	¿Las obligaciones que contrae la empresa son por concepto de?				
			Resumen final (informe)	Saldos Contables	¿Los saldos contables son debidamente analizados comprobando su veracidad?	observación
				Reportes de Bodega	¿Cree usted que los reportes de bodega viabiliza la originalidad de los resultados?	

Fuente: Proceso de Investigación  
Elaborado: Pedro Cahuana Matías

**Cuadro 2: Variable dependiente:** Desajustes de Inventario

HIPOTESIS	VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
La incidencia de la gestión contable origina el desajuste de Inventarios de la Empresa Comercial Disan del cantón La Libertad provincia de Santa	Desajuste de Inventarios	El desajuste de inventario es el resultado que se da como consecuencia de su inadecuado manejo, empezando desde la recepción de mercadería y que mediante una evaluación como la constatación física esta nos emite un resultado que se concilia con los saldos registrados y se determina el saldo real y el grado de los desajustes.	Recepción	Acta de ingreso a bodega  Guía de remisión	¿El acta de ingreso a bodega de los productos que se compran cada que tiempo se reportan?  ¿Se cerciora la empresa que todo compra cumpla con los requisitos establecidos en la guía de remisión al momento de su recepción?	Encuestas  Cuestionarios
			Constatación física	Inventarios Contables  Acta de Constatación Física	¿Cada que tiempo realiza los inventarios?  ¿Los reportes de constatación física son?:	
			Conciliación	Saldos depurados  Resultados reales	¿Cada que tiempo los saldos contable son debidamente depurados?  ¿Se realizan conciliaciones de saldos en el inventario para cerciorarse que los resultados sean reales?	

Fuente: Proceso de Investigación  
Elaborado: Pedro Cahuana Matías

## **CAPÍTULO I**

### **1. MARCO TEÓRICO DE ESTUDIO**

#### **1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

##### **HISTORIA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS INVENTARIOS**

(Alvarez, 2010) En su trabajo de investigación hace referencia sobre la historia de la administración de inventarios y menciona que: Desde tiempos inmemorables, los egipcios y demás pueblos de la antigüedad, acostumbraban a almacenar grandes cantidades de alimentos para ser utilizados en los tiempos de sequías o de calamidades. Un ejemplo muy conocido en cuanto a la administración de inventarios a través de los tiempos, se remota a las épocas descritas en el Antiguo Testamento según la Biblia. Dicho caso es el sueño que tuvo el Faraón de Egipto con siete vacas gordas y siete flacas. Este sueño fue interpretado por José, otro personaje bíblico, quien explico al Faraón que significaba siete años de abundancia de granos y siete de calamidad. Por los tanto, José aconsejo al Faraón que nombrase personas que administraran sabiamente estos granos. Por tanto provéase ahora Faraón de un varón prudente, sabio y póngalo sobre la tierra de Egipto.

Ante tal hecho, José, como buen administrador aconsejó a Faraón que manejaran de manera correcta los granos con los que se contaba en los años de abundancia para que estos abastecieran en los años de escases dando a reflejar la buena administración de dichos inventarios. “Y junten toda la provisión de estos buenos años que vienen y recojan el trigo bajo la mano de Faraón para mantenimiento de las ciudades; y guárdenlo. Y esté aquella provisión en depósito para el país, para los siete años de hambre que habrá en la tierra de Egipto; y el país no perecerá de hambre”(pág. 13).

La administración de los inventarios surge como una forma de hacer frente a los periodos de escasez de alimentos en tiempos inmemorables para asegurar la subsistencia de la vida y el desarrollo de sus actividades normales. Esta forma de almacenamiento de todos los bienes y alimentos necesarios para sobrevivir motivó la existencia de los inventarios.

Por otra parte, se cree que el inventario surgió como consecuencia de la escasez y la acumulación de bienes; remontándose a las épocas donde apareció el comercio como una de las actividades del hombre en donde se inició el intercambio de bienes, estos cambios se efectuaban cuando se tenían bienes en exceso por aquellos que le hacían falta para suplir sus necesidades.

Con el crecimiento de la actividad comercial, el hombre desarrolló los sistemas productivos, pasando gradualmente de los métodos artesanales de producción a procesos técnicos que le permitieron obtener mayores volúmenes de producción y de esta manera disponer de más bienes para el intercambio, comenzando así, las bases para la comercialización del sistema económico contemporáneo. Con este desarrollo en la producción, fue posible la acumulación de bienes para el intercambio, esto dio origen a lo que actualmente se conoce como inventarios, y consecuentemente a la necesidad de administrarlos.

Los inventarios, hasta principios del presente siglo, fueron analizados con criterio estrictamente contable, cuyo objetivo era el de llevar buenos registros de entradas y salidas para evitar fugas o pérdidas por malos manejos, debido a que antes se le consideraba como parte de la economía. Con el surgimiento de las Finanzas de las Empresas como un campo especial de estudio a comienzos de este siglo, el problema de la administración de inventarios fue tomando importancia en el análisis económico de cualquier tipo de empresa, especialmente las comerciales, porque los inventarios constituyen uno de los principales rubros dentro de sus activos.

La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes siempre direccionadas en un mercado meta; de aquí viene la importancia de administrar los inventarios. La aplicación de un sistema contable permite a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del periodo contable un estado confiable de la situación económica de la empresa.

El inventario tiene como propósito fundamental, proveer a la empresa de mercadería necesaria para su continuo y regular desenvolvimiento, es decir tiene un papel vital para el funcionamiento acorde y coherente dentro del proceso de compra - venta y de esta forma afrontar la demanda.

Algunas personas que tengan relación principal con los costos y las finanzas responderán que el inventario es dinero, un activo o efectivo en forma de material. Los inventarios representan un gran valor, es parte del patrimonio en toda empresa y su valor siempre se muestra por el lado de los activos en el balance general.

## **HISTORIA DEL CONTROL INTERNO**

(Alvarez, 2010) nos menciona que “El Control interno existe desde hace mucho tiempo atrás, nace por la necesidad de controlar los recursos, pertenencias y propiedades individuales del ser humano y también a las de las tropas a la que pertenecían antiguamente, Esto comenzó a través de conteos simples, empezando con los dedos de las manos y de los pies, siguiendo al conteo de las piedras y palos que antiguamente eran utilizados, mediante estos avances se han ido desarrollando la forma de controlar los recursos, llegando a la creación de sistemas de numeración, esto permitió que se abran las puertas al mundo del control interno con diferente tipos de operaciones. (pág. 56)

En la actualidad el control interno es aplicado en todas clases de empresas como un plan de organización para tener un dominio sobre los activos y así poder salvaguardarlos de cualquier riesgo que se presente en un futuro incierto, un control interno en una empresa forma parte del control de gestión y está constituido por: el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiera confiable segura y oportuna, lograr la comunicación de políticas administrativas, estimular y evaluar su cumplimiento.

## **1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1.2. 1. VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN CONTABLE**

#### **CONTABILIDAD: DEFINICIÓN.**

(BRAVO, 2007) Define la Contabilidad como la ciencia, el arte y la técnica que permite el registro, clasificación, análisis e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o periodo contable (pág. 8).

#### **GESTIÓN FINANCIERA**

(Huarte, 2013) Indica que se entiende por Gestión Financiera el tratamiento metodológico de la situación económico – financiera de la empresa con el fin de analizar, evaluar y controlar la actividad desarrollada por la organización en el proceso de creación de valor.

La gestión contable es un conjunto ordenado de etapas que se concretan en el reconocimiento y revelación de las transacciones, los hechos y las operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales. La etapa final del proceso contable es la presentación de la situación financiera y los resultados de las actividades, mediante informes y reportes contables que se presentan en forma resumida y simplificada a través de los estados financieros con fines internos para su debido análisis y toma de decisiones sobre nuevas estrategias que aporten al desarrollo económico de la empresa.

La gestión contable bien planificada, diseñada y aplicada es trascendental en una empresa porque nos permite tener control contable, obteniendo buenos resultados para la preparación y presentación de los estados financiera.

La gestión contable es llevada a cabo mediante tres etapas que son:

- El registro de la gestión o actividad financiera en la institución.- Son las transacciones de todo tipo que tienen que ser registrados en los libros diarios contables.
- La clasificación de la información.- En esta etapa se receipta gran cantidad de datos contables muy útil, esta información tiene que ser clasificada por categorías y por separado, sobre aquellas transacciones que emiten y reciben dinero.
- La tercera etapa es el resumen de la información.- En esta etapa se resume toda la actividad comercial que ha realizado la empresa durante un periodo determinado es la presentación de los estados financieros para su interpretación y poder tomar decisiones futuras en beneficio de la empresa.

### **1.2.1. 1. REGISTRO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA**

(MORÁN, 2013)Manifiesta que en un sistema contable se debe llevar un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos. En una empresa se llevan a cabo todo tipo de transacciones que se pueden expresar en términos monetarios y que se deben registrar en los libros de contabilidad(pág. 13).

Toda empresa con fines y sin fines de lucro diariamente generan actividades económicas y es necesario efectuar el registro de los hechos que se realizan durante el periodo de operación, todo movimiento estará sustentada a través de documentos fuentes que certifiquen legalmente su existencia, se tendrá los comprobantes correspondientes que sirvan como base para realizar las transacciones contables para su debido registros en los libros diarios, el mismo que busca proporcionar la información necesaria y oportuna de todos los movimientos contables que se generan en la organización.

### **1.2.1. 1. 1. COMPRA DE MERCADERÍA**

(Pedreño, 2010) Define a la compra de mercadería como Adquisición de Bienes que se destinan a la venta sin previa transformación. Cualquier descuento que figura en la propia factura, minora el importe que se contabilizara en la cuenta compra de mercaderías (a los descuentos que se conceden fuera de la factura, nos referimos seguidamente). (pág. 46).

La compra de mercadería, bienes o productos considerado como terminados es la base para generar comercio, rentabilidad y operación de muchas empresas, debido a que realizan adquisiciones a determinados proveedores para su comercialización y lo efectúan para realizar ventas estratégicas con motivo de obtener ganancias, varias empresas se dedican a la compra y venta de productos dándole un valor agregado para adquirir los beneficios que toda empresa persigue como es la utilidad a través de la rentabilidad del negocio y mantenerse en el mercado competitivo pues dichas compras son consideradas como el pilar o la base de estos negocios.

Una vez efectuada la compra se genera automáticamente una obligación, se dará a cambio de éste un pago ya sea al contado o crédito a un plazo determinado, también por medio de facturas, giros o en especie de acuerdo como se haya pactado el contrato del negocio.

### **1.2.1.1 2.VENTA DE MERCADERÍA**

(Pedreño, 2010) Manifiesta que la venta de mercadería es la Enajenación de los bienes objetos de tráfico de la empresa (además existen conceptos para recoger las ventas de productos terminados, ventas de productos semiterminados, ventas de subproductos y residuos, y ventas de envases y embalajes). Los descuentos incluidos en la factura, representa un menor importe a contabilizar en el concepto venta de mercaderías (pág. 50).

De acuerdo a esta definición se puede concluir que la venta de mercadería es la base fundamental para que las empresas obtenga beneficios y goce de una buena utilidad, las ventas es la parte primordial que mantiene viva a toda empresa, ya sea pequeña, mediana, grande o comerciantes independiente que ofertan diferentes clases de productos enfocándose hacia un mercado meta para satisfacer las necesidades de los compradores siempre y cuando entre ambos exista un beneficio económico.

El fin de toda empresa es obtener rentabilidad y mantenerse en el mercado donde la competencia es su principal rival, para ello realizan ventas mediante la aplicación de estrategias que permitan un incremento sobre sus ingresos para mejorar su situación financiera y escalar hacia lo más alto en el mundo de los negocios, siempre enfocándose en cumplir el objetivo planteado por la empresa. Es importante poseer conocimientos de ventas y saber relacionarse con los clientes porque de esto depende su estabilidad en el mercado, a través de ellos se permite generar mayores flujos de ingresos.

### **1.2.1.2. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

(MORÁN, 2013) Sostiene que “En un registro completo de todas las actividades comerciales implica un gran volumen de datos, demasiado grande y diverso para que pueda ser útil para las personas encargadas de tomar decisiones. Por tanto, la información se debe clasificar en grupos o categorías. Se deben agrupar aquellas transacciones a través de las cuales se recibe o paga dinero”(pág. 13).

Para elaborar los estados financieros que toda empresa presenta al finalizar el periodo fiscal del ciclo contable, es necesario contar con información suficiente y relevante que permita la elaboración de dichos estados financiero, en esta etapa se receipta gran cantidad de datos contables muy útil, es importante clasificar la información de acuerdo a la naturaleza de las cuentas para su debido registro,

éstas pueden ser deudoras y acreedoras, representan bienes, derechos y obligaciones que incurre la empresa durante un periodo contable y forman parte del activo, pasivo y patrimonio de la institución, los informes financieros reflejan la situación económica real de la empresa.

#### **1.2.1.2.1 DERECHO MONETARIO**

(Perez, 2010) Sostuvo que “Son todos los créditos a favor de la empresa, parte positiva del patrimonio (Activo) como:

- Derechos de la empresa a cobrar, cantidades que se le adeudan
- Derechos de la empresa a realizar, determinados actos comerciales, industriales o financieros (pág. 23). “

Los derechos monetario se generan cuando existe un acuerdo o intercambio de bienes o se crean hechos económicos que dan como resultado derechos a percibir recursos monetarios, independientemente de obtenerlos de forma inmediata o futura, éstos derechos se reconocerán una vez que la empresa aplica la instancia del devengado, en relación a su registro será debitado en las cuentas del subgrupo cuentas por cobrar de acuerdo a la naturaleza de la transacción.

De esta manera la empresa crea un derecho monetario a percibir a corto mediano o largo plazo de acuerdo a lo pactado en los contratos celebrados por ambas partes. Éstos derechos monetarios son créditos a favor de la empresa por conceptos de ventas de mercadería a crédito, etc., la empresa suministradora de los bienes comercializables tiene derecho a exigir a los suscriptores de créditos otorgados el pago se le adeuda.

#### **1.2.1.2.2. OBLIGACIONES**

(Perez, 2010) Indica que son créditos o deudas de la empresa con respecto a otras personas es la parte negativa del patrimonio (Pasivos):

- Deudas por compras
- Créditos a favor de los bancos, etc. (pág. 23).

Las obligaciones en una empresa son préstamos, deudas que se incurren en el transcurso de su operatividad con terceras personas, ya sea a corto, mediano o largo plazo con fecha de devolución fija, con motivo de buscar alternativas de inversión que sean rentables para la empresa y así crecer económicamente.

Las obligaciones a corto plazo corresponde a la cuenta del pasivo, son deudas generadas en el transcurso del ejercicio contable y que sus vencimiento de pago es en un periodo menor a un año ya sea por concepto de dividendos diferidos, impuestos pendientes a pagar, créditos comerciales, préstamos a corto plazo.

Las obligaciones a mediano plazo son deudas que incurre la empresa por motivos de inversión, y cuyo vencimiento de pago es de 1 a 5 años por concepto de préstamo, bonos, leasing, etc.

Las obligaciones a largo plazo son deudas que incurre la empresa cuyo vencimiento de pago es en un periodo mayor a un año, ya sea por concepto de préstamos, bonos, leasing, etc.,

### **1.2.1.3. RESUMEN DE LA INFORMACIÓN**

(MORÁN, 2013) Manifiesta. Para que la información contable pueda ser utilizada por quienes toman decisiones, esta debe estar muy resumida y suministrar información clara y precisa de la situación financiera de la entidad en un momento determinado y de los resultados de las operaciones en un período delimitado (pág. 13).

La presentación de información resumida sobre la situación económica de la empresa, abarca el resultado global pertinente de las actividades financieras de

una organización, se presenta de una manera fácil de entenderlo, por lo general comprende cuatro estados financieros seguido de un análisis y explicación de los resultados, con motivo de conocer la situación económica de la empresa para la toma de decisiones.

Los estados financieros que se presentan son la base para tomar decisiones:

- Balance General
- Estado de Resultado
- Estados de cambios en el patrimonio
- Estado de flujo de efectivo

#### **1.2.1.3.1. SALDOS CONTABLES**

(Unidas, 2007) Los saldos contables abarcan gran cantidad de información y comprenden algunas de las partidas más importante del SCN: valor agregado, excedente de explotación, ingresos disponibles, ahorro, prestamos netos / endeudamiento neto y valor neto (pág. 136).

Los saldos contables reflejan la diferencia entre el debe y haber de una cuenta.

A continuación se presenta los tipos de saldos:

- Saldo Deudor: Cuando la suma de los débitos excede a los créditos.
- Saldo Acreedor: Cuando la suma del Haber es mayor que la suma del Debe
- Saldo Cero: Cuando la suma del Haber es igual que la del Debe, la cuenta esta saldada.

### **1.2.1.3.2. REPORTES DE BODEGA**

(Iconstruye, 2010) En su módulo menciona que los reportes de Bodega muestran la información organizada de una forma tal que facilite el análisis de la información. La principal diferencia entre el módulo de Bodega simple y valorizada, radica en los reportes, ya que el módulo simple permite llevar el control solamente a nivel de stock físico y cantidades en general, mientras que el módulo valorizado, permite controlar en forma adicional los costos asociados a los movimientos registrados (pág. 53).

Toda empresa genera movimientos en su inventario debido a los productos que rotan diariamente por concepto de compras y ventas de mercadería que realizan las empresas en su operatividad. El reporte de bodega muestra información acerca de los movimientos tanto de ingresos como de egresos de todos los productos en cada una de sus categorías y son realizadas diariamente, dicho reporte facilita la información necesaria y oportuna para el análisis correspondiente.

### **1.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE: DESAJUSTES DE INVENTARIO**

#### **INVENTARIO**

(Vargas, 2007) Expresa que el inventario de mercadería se compone de los bienes que la empresa compra para luego venderlos. Nos referimos aquí a empresas comerciales (empresas que compran un producto para luego venderlo) (pág. 117).

(Monica Mígues Perez, 2006)El inventario es un recurso almacenado al que se recurre para satisfacer una necesidad actual o futura (pág. 1).

#### **DESAJUSTES**

(Diccionario) Define al desajuste como alteración del funcionamiento correcto de algo. Falta de acuerdo o de adaptación que provoca diferencias o discrepancias.

El desajuste de inventario es la diferencia que da como resultado al evaluar y comparar las existencias físicas con los registros contables de una empresa en una determinada área de almacenaje donde su movimiento es eminente, el motivo son varios factores irregulares que se presentan durante su manejo, estos desajustes representa el valor económico financiero siendo favorable o desfavorable.

### **1.2.2.1. RECEPCIÓN**

(Iconstruye, 2010) Define a la recepción como funcionalidad que permite ingresar material a bodega, a través de Ingresos por recepción de orden de compra, ingreso por traspaso, devolución de material de bodega y otros ingresos a bodega (pág. 3).

El acta de recepción de mercadería es un informe importante donde se acredita la recepción de los bienes adquiridos por la empresa, queda constancia que dicho producto fue recibido con los parámetro establecidos tales como: especificaciones, detalles de los bienes, fecha de ingreso, firma del responsable etc.

#### **1.2.2.1.1. ACTA DE INGRESO A BODEGA**

Informe emitido por el personal designado de los almacenes que reciben mercancías, donde se consigna datos como número, procedencia, descripción, cantidad, peso neto, valor y otros aspectos relevantes.

#### **1.2.2.1.2 .GUÍA DE REMISIÓN**

(Informe, 2013) Menciona que “Las Guías de Remisión son documentos que sustentan el traslado de bienes con ocasión de su transferencia, prestación de servicios que involucren o no la transformación de un bien,

cesión en uso, consignaciones, remisiones entre establecimientos de una misma empresa y otros, salvo en los casos de traslados exceptuados de ser sustentados con dicho documento”.(pág. 1).

La guía de remisión es uno de los documentos importante en el mundo del comercio, sirve como sustento para el traslado de bienes por importación en distintas direcciones, en esta se detalla el punto de partida y de llegada, fecha y hora de salida y de llegada, característica de la mercancía, RUC, razón social y todas las condiciones legales para efectuar el traslado.

Con esta guía se justifica la salida de los productos del área de las bodega de distintas clases de empresas, además con este documento se concreta y se valida el derecho generado por el vendedor y las obligaciones que contrae el comprador.

#### **1.2.2.2. CONSTATACIÓN FÍSICA**

(Activos, 2014) En su definición dice que “El inventario físico es una estadística física o conteo de los bienes existentes en una organización para identificarla y confrontarla contra la existencia registrada en los libros”.(pág. 1).

La constatación física de los inventarios es una actividad que todas las empresas realizan como medida de control, determina la existencia física de los bienes propiedad de la empresa que se encuentran almacenados en bodegas o depósitos. Las existencias deberán ser constatada físicamente y comparadas con los registros contables de la empresa.

##### **1.2.2.2.1. INVENTARIOS CONTABLES**

(Salinas, 2004) Sostiene que “El inventario es una relación detallada, clasificada y valorada de todos los bienes que constituyen el patrimonio de una empresa, derecho de cobro, así como las deudas de esta. La relación de

los bienes y derechos conforma el activo y la relación de la deuda el pasivo”(pág. 232).

El inventario es considerado como una pilar fundamental en las empresas, de esto depende de su existencia, su rotación es indispensable para operar en un mercado meta, permite que se contraigan derechos y obligaciones, crea fuentes de trabajo, su buen manejo induce a que las organizaciones obtengan rentabilidad, principal objetivo que busca toda empresa pero también están expuestas a pérdidas, robos, deterioro y caducidad de la mercadería debido al mal manejo y la falta de control.

#### **1.2.2.2. ACTA DE CONSTATACIÓN FÍSICA**

(Rendon, 2010) Menciona que es “Documento que acuerda la autoridad administrativa, que contiene los hechos y declaraciones surgidos en todo el proceso de la toma de inventarios físico y la cual certifica los resultados”(pág. 45)

Es un informe que se utiliza para dejar en constancia los hechos y declaraciones realizado en la toma física de las existencias con las observaciones que se van encontrando durante la constatación con motivo de análisis, este documento certifica lo que realmente tiene la empresa en su inventario.

#### **1.2.2.3. CONCILIACIÓN**

(MARCOS, 2012) Menciona que” la Conciliación de Saldos consiste en la realización de acciones relacionadas entre sí y dispuestas en forma permanente o en períodos determinados, para establecer la concordancia de las cifras mostradas en los registros contables con lo realmente disponible o existente”.(pág. 2).

La conciliación es el proceso que realizan las organizaciones como medidas de control para verificar que los registros contables sean correcto, permitiendo la comparación de valores que tiene la empresa con otras compañías o terceras

personas que se encuentran vinculadas por un hecho económico, es decir que cada organización lleva un registro de todos los movimientos en libros auxiliares, al mes o cada vez que lo requieran deberán solicitar o enviar el estado de cuenta detallando todos los asientos realizados para su debida conciliación, comparación y verificación de cuentas.

#### **1.2.2.3.1. RESULTADOS REALES**

(Pyme, 2013) “Los informes de inventarios le permiten ejercer un control total de las bodegas de las empresas (materiales, insumos y productos). Con ellos usted puede realizar un seguimiento detallado de sus movimientos, consultar en tiempo real la cantidad actual y valorar sus existencias”.

La aplicación de procesos de control como la toma física del inventario permite obtener cifras que se ven reflejados en el acta de constatación física informe donde se presentan los resultados reales y confiables de dicho proceso y sirve para el respectivo análisis sobre dicha información.

#### **1.2.2.3.2. SALDOS DEPURADOS**

(Pabón, 2010) Menciona que “Es un conjunto de actividades permanentes que lleva a cabo el ente público, tendientes a determinar la existencia real de bienes, derechos y obligaciones que afectan el patrimonio público. La depuración implica acopiar la información y documentación suficiente y pertinente que sirva de soporte a los saldos y registros realizados con ocasión del proceso”(pág. 1).

La importancia de la depuración de saldos es llevar un control de las cuantías que intervienen en el proceso contable y corregir errores que se pueden haber pasado por alto, por eso es indispensable identificar, analizar, depurar y efectuar el respectivos ajustes de cuentas, se deberá realizar mes a mes para no generar la acumulación y retraso de trabajo al termino del ejercicio fiscal.

### **1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

La presente investigación está sustentada en las siguientes leyes y reglamentos según la normativa Ecuatoriana

#### **1.3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)**

##### **Capítulo cuarto**

##### **Soberanía económica**

##### **Sección primera**

##### **Sistema económico y política económica**

**Art. 283.-** El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

##### **Sección séptima**

##### **Política comercial**

**Art. 304.-** La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

1. Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.

2. Regular, promover y ejecutar las acciones correspondientes para impulsar la inserción estratégica del país en la economía mundial.
3. Fortalecer el aparato productivo y la producción nacionales.
4. Contribuir a que se garanticen la soberanía alimentaria y energética, y se reduzcan las desigualdades internas.
5. Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo.
6. Evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado, y otras que afecten el funcionamiento de los mercados.

### **1.3.2. NORMA INTERNACIONAL DE CONTABILIDAD N° 2**

#### **1.3.2.1. INVENTARIOS**

El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos.

Esta norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas del costo que se usan para atribuir costos a los inventarios.

**Valoración de las existencias.-** Las existencias se valoran al menor de: El coste o el valor neto realizable.

**Coste de las existencias.-** el coste de las existencias comprenderán todos los costes derivados de la adquisición y transformación de las mismas, así como otros costes en los que se hayan incurrido para darle su condición y ubicación actuales.

### **1.3.3. NORMAS ECUATORIANAS DE CONTABILIDAD (NEC) 11**

El objetivo de esta norma es prescribir o señalar el tratamiento contable para inventarios bajo el sistema de costo histórico. Un tema primordial en la contabilidad de inventarios es la cantidad de costo que ha de ser reconocida como un activo y mantenida en los registros hasta que los ingresos relacionados sean reconocidos. Esta norma proporciona guías prácticas sobre la determinación del costo y su subsecuente reconocimiento como un gasto, incluyendo cualquier disminución a su valor neto de realización.

También brinda lineamientos sobre las fórmulas de costeo que se usan para asignar costos a inventarios.

### **1.3.4. LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO**

**Registro Oficial Suplemento 463 de 17 -nov-2004**

**Última modificación: 20-may-2014**

**Estado: Vigente**

**Título Primero**

**IMPUESTO A LA RENTA**

**Art. 4.- Sujetos pasivos.-** Son sujetos pasivos del impuesto a la renta las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o no en el país, que obtengan ingresos gravados de conformidad con las disposiciones de esta ley.

Los sujetos pasivos obligados a llevar contabilidad, pagarán el impuesto a la renta en base de los resultados que arroje la misma.

**Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad.-** Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma

todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

**Art. 23.- Determinación por la administración.-** La administración efectuará las determinaciones directa o presuntiva referidas en el Código Tributario, en los casos en que fuere procedente.

a) Si las ventas se efectúan al costo o a un valor inferior al costo, salvo que el contribuyente demuestre documentadamente que los bienes vendidos sufrieron demérito o existieron circunstancias que determinaron la necesidad de efectuar transferencias en tales condiciones.

### **1.3.4. REGLAMENTO DE LA LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO (LORTI)**

#### **CAPITULO V**

#### **DE LA CONTABILIDAD**

#### **Sección I**

#### **Contabilidad y Estados Financieros**

**Art. 37.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad.-** Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades

definidas como tales en la Ley de Régimen Tributario Interno, están obligadas a llevar contabilidad.

Igualmente, están obligadas a llevar contabilidad, las personas naturales y las sucesiones indivisas que realicen actividades empresariales y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1 de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado los USD 60.000 o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a USD 100.000 o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a USD 80.000.

Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta gravada.

**Art. 40.- Registro de compras y adquisiciones.-** Los registros relacionados con la compra o adquisición de bienes y servicios, estarán respaldados por los comprobantes de venta autorizados por el reglamento de comprobantes de venta y de retención, así como por los documentos de importación.

Este principio se aplicará también para el caso de las compras efectuadas a personas no obligadas a llevar contabilidad.

#### **Art. 162.- VENTAS DE MERCADERÍAS A CONSIGNACIÓN**

Los sujetos pasivos del IVA abrirán una cuenta de orden denominada "Mercaderías en Consignación", en la que se registrarán todos los movimientos de salidas, recepciones, reposiciones y devoluciones de los productos gravados.

### **1.3.5. OBJETIVOS DEL PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR (2013–2017)**

#### **OBJETIVO 2: Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad**

#### **2.3. Asegurar la redistribución solidaria y equitativa de la riqueza**

a. Incrementar la progresividad en la estructura tributaria mediante la ampliación de la base de contribuyentes, con énfasis en la recaudación de tributos directos fundamentados en el principio de justicia distributiva.

h. Aplicar y fortalecer mecanismos de control para asegurar el pago oportuno y justo de salarios y utilidades, así como el pago a precio justo por bienes y servicios generados por el trabajo sin relación de dependencia.

#### **2.5. Fomentar la inclusión y cohesión social, la convivencia pacífica y la cultura de paz, erradicando toda forma de discriminación y violencia**

e. Ampliar y fortalecer mecanismos y procedimientos para vigilar el cumplimiento del principio de igualdad y no discriminación en el ámbito del trabajo tanto público como privado; asimismo fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad de los pueblos y nacionalidades.

#### **2.10. Garantizar la protección y la seguridad social a lo largo del ciclo de vida, de forma independiente de la situación laboral de la persona**

d. Optimizar e implementar mecanismos de garantía, seguimiento y control de la afiliación y la debida sanción a la empresa que no cumpla con la afiliación a la seguridad social de trabajadores y trabajadoras en relación de dependencia.

**OBJETIVO: 8 Considerar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible.**

**8.10. Articular la relación entre el Estado y el sector privado**

d. Impulsar la formación técnica y especializada dirigida al sector privado nacional, en el marco de su incorporación en los procesos de sustitución de importaciones y en la producción de los sectores priorizados.

j. Contratar trabajadores locales en los diferentes niveles de encadenamiento productivo territoriales bajo condiciones dignas.

**OBJETIVO 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas**

**9.1. Impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos**

a. Implementar mecanismos de incentivos en actividades económicas, especialmente del sector popular y solidario, la Mi pyme, la agricultura familiar campesina, así como las de trabajo autónomo que se orienten a la generación y conservación de trabajos dignos y garanticen la igualdad de oportunidades de empleo para toda la población.

**9.3. Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.**

a. Fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo, estabilidad laboral de los trabajadores y las trabajadoras, así como el estricto cumplimiento de los derechos laborales sin ningún tipo de discriminación.

## **CAPITULO II**

### **2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo del trabajo de investigación se utilizó modalidades, técnicas, y procedimientos con motivo de obtener información útil y relevante para conseguir las respuestas a varias interrogantes planteadas y comprobar la hipótesis de investigación.

Se utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo debido a los diferentes instrumentos que poseen para recopilar información.

El enfoque cualitativo para descubrir cualidades como sea posible mediante instrumento como la observación, la descripción, el método inductivo- deductivo, analítico, descriptiva, este método trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades. El enfoque cuantitativo para el uso de métodos estadísticos de manera que se pueda obtener, examinar e interpretar los datos numéricamente y el uso del instrumento suministrador de información como la encuesta.

#### **2.2. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN.**

La investigación se enfoca en la modalidad de proyecto factible. Se la considera así porque está direccionada a solucionar un problema detectado mediante un diagnostico preliminar, para atender las necesidades en la organización, esta radica en la exploración y formulación inmediata de una propuesta como es la elaboración de un manual de control interno contable para la empresa comercial Disan del cantón la libertad provincia de Santa Elena.

Se realizó el diagnóstico de la situación de la empresa, para poder identificar los tipos de inconvenientes que se encuentran en la entidad, detectar los problemas, las falencias de tal manera que se expongan las necesidades de implementar una solución y poder llevar a cabo esta propuesta.

Para elaborar la propuesta fue necesario definir el marco teórico y fundamentarlo mediante conceptos relacionados al tema de investigación, establecer los procedimientos metodológicos que son de vital importancia y trascendentales, para determinar todas las actividades y contar con los recursos suficientes y llevarlos a su ejecución.

### **2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Los tipos de investigación que se utilizaron son:

- Investigación documental.
- Investigación de campo.
- Investigación descriptiva.

#### **2.3.1. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

(BERNAL CESAR, 2010) Menciona que “La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” (pág. 111).

Investigación documental porque fue necesario la utilización de fuentes primarias como: documentos académicos, bibliografías de normas, leyes y reglamentos, así mismo se tomaron en cuenta fuentes secundarias como: páginas web, artículos de revistas y libros, mediante estas fuentes se permitieron conocer, objetar y fundamentar los diferentes conceptualizaciones, teorías y enfoques que necesariamente son importantes mencionar en este trabajo de investigación.

### **2.3.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

(Palella & Martins, 2010) Define a la investigación de campo como: “La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta”(pág. 83)

La investigación de campo se llevó a cabo en la Empresa Comercial “Disan” cuya actividad principal es la compra y venta de productos de primera necesidad, actualmente ubicada en el centro de La Libertad Barrio Mariscal Sucre Av. 5ta S/N entre calle 20 y 2.

Con el propósito de obtener información veraz y oportuna de acuerdo al objetivo de investigación, se procedió a visitar el comercial y confirmar de forma directa las diferentes situaciones e inconvenientes que se presentan en la gestión contable y en los inventarios de la empresa.

Esta investigación permite el estudio sistemático del problema en el lugar de los acontecimientos, se aplicaron encuestas con preguntas cerradas con motivo de obtener la información necesaria y exacta sobre la realidad del comercial, se realizaron las observaciones, diálogos y entrevistas con la dueña y empleados de la empresa.

### **2.3.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

Este tipo de investigación fue aplicada con motivo de obtener información descrita y concreta de la problemática existente en las actividades de los departamentos del comercial y del manejo de los inventarios rubro más representativo y expuesta a riesgos de todo tipos. Esta investigación describe los problemas que se relacionan y se ven reflejadas en las variables dependiente e

independiente para luego escribir los hechos y las situaciones reales y más relevantes de esta investigación.

El objetivo de la investigación descriptiva es lograr conocer la situación, las actitudes dominantes en las actividades a través de la descripción exacta de las cualidades de objetos, procesos y personas relacionadas a la actividad sujeta al estudio e identificar las relaciones que existen entre dos o más variables vinculadas al problema.

## **2.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Los métodos utilizados en la investigación fueron el inductivo y analítico con el propósito de determinar los instrumentos de investigación para el desarrollo de este estudio, a través de ellos se pueden realizar las búsquedas de la información precisa y necesaria para el análisis y su interpretación.

### **2.4.1. MÉTODO INDUCTIVO**

(BernalL, 2010) “Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría” (pág. 59).

Porque permite obtener una investigación que va de lo particular hacia lo general dando a conocer la situación actual de la empresa.

Mediante este método se pudo realizar el análisis sistemático y ordenado sobre los sucesos y hechos particulares del problema y obtener una conclusión general, se utilizó pasos esenciales como: La observación de los problemas para su

correspondiente registro, seguido de su clasificación y análisis y por último la derivación inductiva que inicia desde los hechos para llegar a una generalización y la conclusión del problema de estudio.

#### **2.4.2. MÉTODO ANALÍTICO**

(BernalL, 2010) Aporta con la siguiente definición “Estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudios en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis)” (pág. 60)

Este método se utilizó para empezar el estudio de los problemas que afectan la gestión contable del comercial “Disan”, permitió detectar las causas ligadas al problema principal para entender mejor la problemática planteada, mediante este método se puedo conocer los hechos más puntuales sobre el objetos de estudio y comprender mejor su comportamiento.

La aplicación de este método de investigación al comercial fue útil para el análisis de los problemas que atañen a la empresa y que afectan su buen desempeño, además nos permitió establecer conclusiones específicas de las causas del problema que están vinculadas con el área administrativa y operativa del comercial.

#### **2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

La aplicación de varias técnicas es importante en una investigación, porque permite al investigador obtener la información necesaria y exacta para desarrollar el trabajo de la manera más eficiente, se utilizó la observación para detectar de manera directa cual es el problema principal, así mismo la técnica de la entrevista

que se realizó directamente al dueño de la empresa para tener un mejor conocimiento del problema, se aplicó la encuesta diseñada para los empleados, clientes y proveedores vinculados al comercial, todas estas técnicas se emplearon con motivo de obtener información necesaria y relevante útil para suministrar información para la elaboración de la propuesta.

### **2.5.1. OBSERVACIÓN DIRECTA**

(BernalL, 2010) Sostiene lo siguiente “Cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo” (pág. 149) “

La observación directa es un instrumento de recolección de información muy importante y consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas, esta técnica permite conocer información sobre la situación del objeto de estudio que por regular no se puede obtener por otros medios, para realizar un diagnóstico preliminar que llevaran al conocimiento profundos de la problemática existente.

Esta técnicas fue utilizada en la investigación porque a través de ella se pudo recopilar datos e información consistente e importante, mediante esta técnica se intentó captar los aspectos más significativos relacionados a la problemática presente en la gestión contable y el manejo de los inventarios, además se pudo observar las falencias que se presentan en el comercial y así determinar la situación crítica de la empresa.

### **2.5.2. ENCUESTA**

(BernalL, 2010) Menciona que la encuesta “Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas”. (pág. 149).

Mediante la encuesta se puede recopilar información necesaria de mayor relevancia para la investigación, se realizó una serie de preguntas cerradas que permiten conocer con exactitud la situación real sobre la problemática de la empresa, además sirvió como base para tomar decisiones en cuanto a la propuesta.

Las encuestas fueron aplicadas al personal interno, a los proveedores y clientes vinculados al comercial, se realizó un cuestionario donde se plasman cada una de las preguntas relacionadas con las variables dependiente e independiente con el fin de profundizar en el problema existente.

### **2.5.3. ENTREVISTA**

(BernalL, 2010) Define a la entrevista como “Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio”. (pág. 194).

La entrevista se realizó a la gerente propietaria del Comercial “Disan”, primero se efectuó el banco de 10 preguntas relacionadas a la situación financiera, gestión contable y el área de inventarios que se maneja en la empresa, luego se procedió a la aplicación de la entrevista y empezó el dialogo para conocer la realidad sobre los problemas que se presentan en la empresa.

## **2.5. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

El instrumento utilizado en la investigación fue la encuesta, estructurada con 20 preguntas sobre temas relacionado al problema y que mediante la tabulación de

datos se pudo determinar los aspectos más significativos que atañen a la empresa para dar solución a los puntos más críticos a través de una propuesta.

### **2.6.1. CUESTIONARIOS**

(BernalL, 2010) Sostuvo que “El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación”. (Pág. 250).

Para la elaboración del cuestionario se tomó en cuenta la variable independiente y dependiente, se realizaron tres tipos de cuestionarios que fueron dirigidas al personal interno, a los clientes y proveedores, luego se procedió a la aplicación de la encuesta a cada uno de los involucrados con motivo de recolectar información pertinente para continuar con el desarrollo de la investigación..

### **2.6.2. GUÍA DE ENTREVISTA**

Es uno de los instrumentos que sirve para recolectar datos mediante el diálogo directo con los involucrados en la investigación, el entrevistado es la persona que nos suministra la información acerca del objeto de estudio, el entrevistador puede utilizar implementos materiales como papel y lápiz para escribir el dialogo sobre las preguntas que se efectúan y otras clases de instrumento como grabadora, cámara filmadora etc. El cuestionario de preguntas fue el instrumento que se utilizó en la entrevista que se realizó a la Gerente propietaria del comercial “Disan”, se elaboró un banco de 10 preguntas con motivo de recopilar la información necesaria para este trabajo de investigación.

## 2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 2.7.1. POBLACIÓN

(Sampieri & Collado, 2010) Sostiene que es “La población o universo Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”(pág. 174).

Para el desarrollo de esta investigación fue necesario determinar el universo o población a la que se encuentra vinculado este estudio, de ella se extrae la información requerida para su respectivo análisis.

El universo o población vinculada a este estudio la integran los trabajadores, clientes y proveedores del comercial “Disan”, el número total es de 531, esto sería nuestro universo o población.

**Cuadro 3: POBLACIÓN**

COMERCIAL” DISAN”	
UNIDAD DE ANÁLISIS	N
Gerente y propietaria	1
Presidente	1
Vicepresidente	1
Cobranza	1
Asistente de compra	1
Facturación	1
Cajeras	2
Bodegueros	2
Vendedores	3
Chóferes	3
Despachadores	7
Clientes	400
Proveedores	8
<b>TOTAL</b>	<b>531</b>

**Fuente:** Proceso de Investigación

**Elaborado por:** Pedro Cahuana Matías

## **2.7.2. MUESTRA**

(BernalL, 2010) “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación delas variables objeto de estudio”(pág. 161).

La muestra es la parte representativa de una población, que se escoge para estudiar las características del grupo y permite conocer con exactitud la información que se desea tener en una investigación.

Conociendo que la población es finita porque cuenta con una cantidad total de 531 individuos que la conforman, se plantea una fórmula para determinar el tamaño de la muestra a estudiar, la muestra se obtiene con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población.

### **2.7.2.1. Muestra Probabilística**

(Hernández Sampieri & Collado, 2010) Menciona que “Todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis”. (pág. 176)

El modelo de muestreo que se utilizó en la investigación es el método probabilístico, debido a que todos los miembros tienen la misma posibilidad de ser elegidas como objeto de investigación.

#### **2.7.2.1.1. Muestreo aleatorio estratificado**

El muestreo aleatorio estratificado es una técnica que se basa en la extracción de muestra pero grupales en diferentes categoría, es decir que existen diferentes

grupos del que se escogerá de cada una la muestra que represente a la población que se desea estudiar.

### 7.2.3. Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra que se extrajo para su respectivo estudio fue determinado utilizando la fórmula de muestro aleatorio estratificado, se escogió esta clase de muestreo con el motivo de realizar las encuestas al personal interno y externo de la empresa, es decir a los trabajadores, clientes y proveedores que son las fuentes que proporcionan información relacionada al objeto de estudio.

Conociendo que la población es finita porque cuenta con una cantidad total de 531 individuos, planteamos la siguiente fórmula para determinar el tamaño de la muestra a estudiar.

#### Formula de la Muestra

$$n = \frac{Z^2 (P) (Q) (N)}{E^2 (N-1) + Z^2 (PQ)}$$

#### Donde

**N:** Tamaño de la población, N= 431

**p:** Posibilidad de que ocurra un evento, p=0,5

**q:** Posibilidad de no ocurrencia de un evento, q= 0,5

**E:** Error, se considera el 5%; E=0,05

**Z:** Nivel de confianza, que para el 95%, Z=1.96

#### Formula de la Estratificación

$$ni = n * \frac{Ni}{N}$$

**Donde**

**N:** El número de elementos de la población

**n:** La muestra

**Ni:** El del estrato

**2.7.4. APLICACIÓN DE LA FORMULA**

Mediante la aplicación de la fórmula de muestreo se determinó el número de clientes, proveedores y empleados que se aplicará la encuesta para tener una base de información representativa que muestre la situación real de la empresa relacionada al problema de estudio.

**Cuadro 4: Estratificación de la muestra**

Formula de la Muestra	Formula de la Estratificación
$n = \frac{Z^2 (P) (Q) (N)}{E^2 (N-1) + Z^2 (PQ)}$	$ni = n * \frac{Ni}{N}$
$n = \frac{1,96^2 (0,5)(0,5)(431)}{0,05^2 (431-1)+1,96^2 (0,5)(0,5)}$	<b>Trabajadores</b> $n = 203,37 * \frac{23}{431}$ $ni = 203,37 * 5\% = 10,85$
$n = \frac{4138,93}{1,08 + 0,96}$	<b>Clientes</b> $ni = 203,37 * \frac{400}{431}$ $ni = 203,37 * 93\% = 188,74$
$n = \frac{413,93}{2,04}$	<b>Proveedores</b> $ni = 203,37 * \frac{8}{431}$ $ni = 203,37 * 2\% = 3,77$
$n = 203,37$	

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Pedro Cahuana Matías

**Cuadro 5: Resultados de la estratificación de la muestra**

<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>ESTRATIFICACIÓN</b>	
Gerente y propietaria	1	5%	11
Presidente	1		
Vicepresidente	1		
Cobranza	1		
Asistente de compra	1		
Facturación	1		
Cajeras	2		
Bodegueros	2		
Vendedores	3		
Chóferes	3		
Despachadores	7		
Clientes	400	93%	189
Proveedores	8	2%	4
<b>TOTAL</b>	<b>531</b>	<b>100%</b>	<b>203</b>

**Fuente:** Metodología de la Investigación

**Elaborado por:** Pedro Cahuana Matías

Aplicada la fórmula de muestreo los resultados muestra el número de personas que se deberán encuestar siendo:

- Trabajadores 11
- Clientes 189
- Proveedores 4

Una vez aplicada la fórmula de muestreo se determinó el número de encuestas que se tienen que realizar, se procedió a ejecutarla encuesta con el fin de obtener la información necesaria y útil para la investigación.

## 2.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

**Cuadro 6: Etapas de la Investigación**

<b>ETAPAS</b>	<b>PASOS</b>
<b>DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS Y DEL INSTRUMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión y análisis del problema de investigación.</li><li>• Definición del propósito del instrumento.</li><li>• Revisión de bibliografía y trabajos relacionados con la construcción del instrumento.</li><li>• Consulta a expertos en la construcción de instrumentos.</li><li>• Determinación de la población.</li><li>• Determinación de los objetivos, contenidos y tipos de ítems del instrumento.</li></ul>
<b>DISEÑO DEL INSTRUMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Construcción de los ítems.</li><li>• Estructuración de los instrumentos.</li><li>• Redacción de los instrumentos.</li></ul>
<b>ENSAYO PILOTO DEL INSTRUMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sometimiento del instrumento a juicio de expertos.</li><li>• Revisión del instrumento y nueva redacción de acuerdo a recomendaciones de los expertos.</li><li>• Aplicación del instrumento a una muestra piloto.</li><li>• Análisis de resultados</li></ul>
<b>ELABORACIÓN DEFINITIVA DEL INSTRUMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impresión del instrumento</li></ul>

**Fuente:** Metodología de la Investigación

**Elaborado por:** Pedro Cahuana Matías

## **CAPITULO III**

### **3.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **3.1.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA**

##### **AL PROPIETARIO DE LA EMPRESA**

#### **1 ¿Que nos puede decir de la empresa sobre su evolución y permanencia en el mercado?**

El comercial Disan lleva en el mercado peninsular 50 años, sus inicios se dieron en el año 1965, antes la empresa operaba con otra razón social, en cuanto a la evolución podemos decir que la empresa empezó como una pequeña tienda como las tiendas barriales, pero con proyecciones de incremento del negocio debido a que sus fundadores detectaron las oportunidades que existían en ese entonces en el mercado, con implementación de estrategias se han incrementado la cartera de clientes y por ende la empresa ha crecido y ha permanecido en el mercado competitivo, actualmente el comercial se encuentra ubicado en el centro de La Libertad Barrio Mariscal Sucre Av. 5ta S/N entre calle 20 y 21 .

#### **2 ¿La empresa cumple los objetivos estratégicos? ¿De qué manera los cumple?**

La empresa cuenta con un personal comprometido con su trabajo y gracias a sus esfuerzos podemos cumplir los objetivos estratégicos. Un punto estratégico es dar promociones a los clientes para satisfacer las necesidades e incrementar las ventas, así como también capacitar al personal para dar una buena atención al cliente ya que de ellos depende nuestra permanencia.

#### **3 ¿De qué forma se están llevando el control de inventario de mercadería?**

Los inventarios en el comercial Disan se lo están realizando 2 veces al año debido a que la empresa todos los días atiende a los clientes y para realizar una toma

física de inventarios se tendría que cerrar el comercial para poder realizarla y eso traería pérdidas económicas por que no se generarían ventas ese día, los sistema informáticos nos da información sobre las existencias.

**4 ¿La empresa ha tenido problemas de rentabilidad por motivo del inventario? ¿Cuáles son esos problemas que incide directamente a este rubro?**

Toda empresa que se dedica a esta clases de negocio lo tienen y la empresa Disan no es la excepción, si hemos tenido problema con los inventarios los principales problemas que afecta a este rubro son las pérdidas de productos aduciendo muchas veces que se despacha mal a los clientes y a los carros repartidores y se da de más por lo que no existe un control sobre esto, también existen productos que se caducan y se deterioran muchas veces porque hay productos que no rotan lo suficiente y eso significa pérdidas económicas, también se deterioran porque no lo ubican bien y sufren golpes y daños, otro problema es que muchas veces se escasean los productos para vender debido a la falta de control que existe en el stock.

**5 ¿Cree usted que la empresa Disan cuenta con los suficientes proveedores?**

La empresa ya cuenta con proveedores fijos desde hace mucho tiempo y son muy indispensable contar con ellos dentro de este mercado competitivo, debido que algunos de ellos solos no provee a nosotros a nivel provincial por lo que somos únicos distribuidores en esta provincia.

**6 ¿Usted ha implementado políticas y procedimientos relacionados a los inventarios?**

Actualmente la empresa no cuenta con políticas definidas en base a los inventarios, solo se designan funciones de acuerdo a la experiencia que hemos

tenidos durante años de permanencia en el mercado, es decir manejamos las políticas y los procedimientos laborales empíricamente

**7 ¿Cuáles considera usted las causas que podría dar un impacto negativo en la rentabilidad de la empresa?**

Las principales que considero que podría dar un impacto negativo a la empresa son:

La competencia.

La pérdida de la mercadería.

Deterioro de los productos por su mala ubicación.

Caducidad de los productos por no rotar lo suficiente.

Subida de precios de los productos.

Incremento de impuestos por política fiscal.

Robos en las rutas de los repartidores.

Externalidades negativas que afecten directamente a la economía.

**8 ¿Cómo mide los resultados obtenidos en la empresa?**

Se analiza los estados financieros y se compara con los del año anterior para ver que movimientos y diferencia ha existido durante el año en curso y así determinar que cuenta ha tenido mayor afectación y si hay que emitir criterios y tomar decisiones para el bien de la empresa se lo hace.

**9 ¿Cree usted que es indispensable que se elabore un manual de control interno contable para la empresa?**

Considero que es importante que se elabore el manual de control interno contable porque es una medida de control y la empresa contaría con políticas, funciones asignadas al personal, responsabilidades y procedimientos a seguir además es una guía para que los trabajadores desempeñe correctamente sus funciones.

## **10 ¿Cómo consideraría usted la implementación del manual de control interno contable para la empresa?**

La consideraría como un beneficio para la empresa porque sería factible su implementación y se tendría un mejor control sobre las actividades y los procedimientos, además porque sería viable no solo para la empresa si no para todas las empresas que se dedican a esta clase de negocios.

### **3.1.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA**

Instrumento dirigido a los empleados, clientes y proveedores del Comercial Disan cuyo propósito es obtener información atribuida a la incidencia de la gestión contable en los desajustes de inventario.

Mediante la aplicación de este banco de preguntas se pretendió obtener información relevante de la parte interna y externa de la empresa.

- Encuestas realizadas a los empleados para suministrar información interna sobre la situación de la empresa.
- Encuestas realizadas a los proveedores y clientes, parte externa que también nos suministra información importante acerca de la operación de la empresa.

Una vez obtenida la información se procedió a tabular cada una de las preguntas para luego tener el diagnóstico mediante cuadros y gráficos para su análisis e interpretación. Luego que la información sea consolidada, mediante un análisis se llega a una conclusión para proponer mejoras en la empresa sobre los puntos más críticos identificados en la investigación.

## Encuesta aplicada a los trabajadores

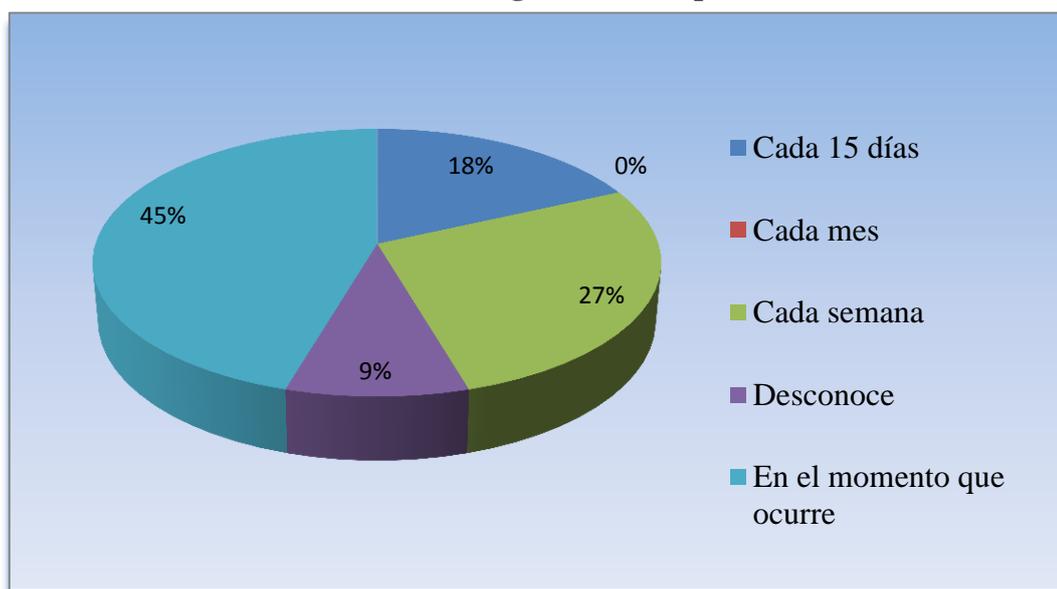
**Tabla 1:** Registro de compras

¿En qué tiempo se registran las compras de mercadería en la empresa?			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
<b>1</b>	En momento que ocurran	5	45%
	Cada semana	3	27%
	Cada 15 días	2	18%
	Cada mes	0	0%
	Desconoce	1	9%
	<b>Total</b>		<b>11</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 1:** Registro de compras



**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Luego del análisis realizado se determinó que el 45% de los encuestados establecieron que las compras se registran en el momento que ocurran, mientras que 65% indicaron las otras alternativas, es recomendable que la empresa aplique los registro de compras en el momento oportuno.

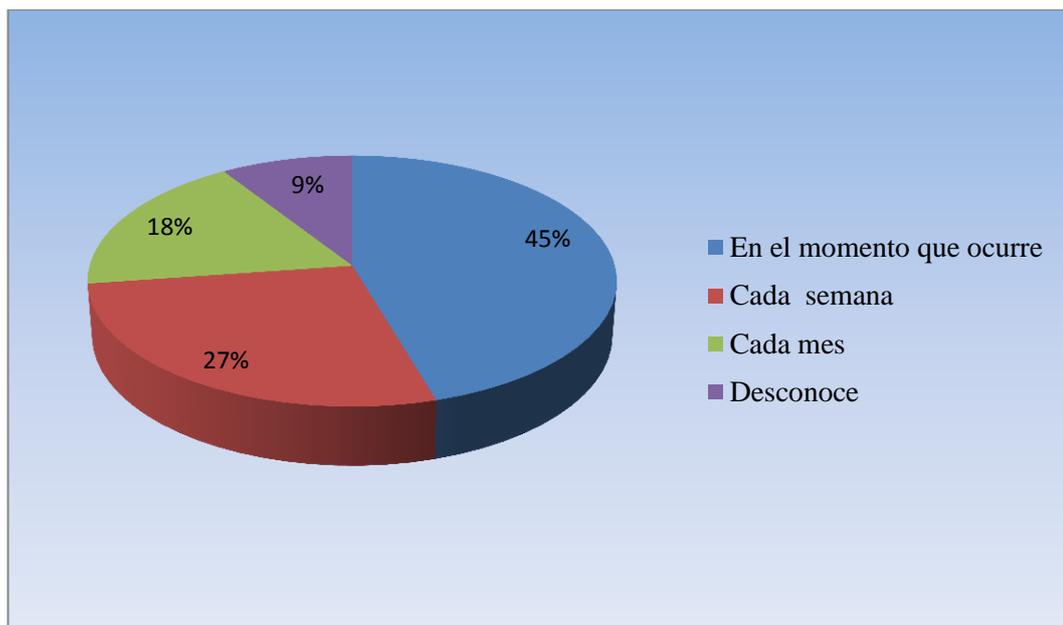
**Tabla 2:** Registro de ventas

¿Las ventas se registran en una periodicidad de?			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
2	En el momento	5	45%
	Cada semana	3	27%
	Cada mes	2	18%
	Desconoce	1	9%
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 2:** Registro de ventas



**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Luego de la encuesta aplicada se determinó que el 45% de los encuestados establecieron que las ventas se las registran en el momento que ocurran, mientras que 65% indicaron las otras alternativas, En conclusión se realizan los registros en otras fechas no acorde a lo establecido por lo que sería recomendable que la empresa aplique políticas de ventas.

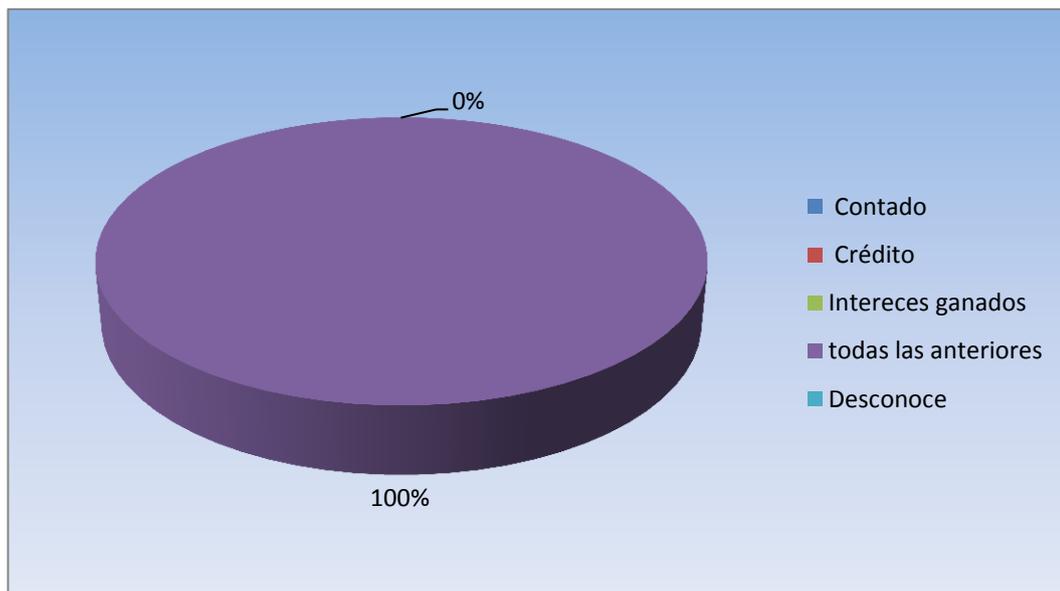
**Tabla 3:** Derechos monetarios

Los derechos monetarios de la organización se generan por concepto de:			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
3	Ventas al contado	0	0%
	Ventas a crédito	0	0%
	Intereses ganados	0	0%
	Todas las anteriores	11	100%
	Desconoce	0	0%
	<b>Total</b>		<b>11</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 3:** Derechos monetarios



**Fuente:** Encuesta a empleados del comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Luego del análisis de los datos obtenidos en la encuesta, el 100% de los empleados determinaron que los derechos monetarios se obtienen por medio de: ventas a crédito, al contado y de los intereses que se generan por varios conceptos. Se debe tomar en cuenta que los derechos monetarios sirven para solventar las obligaciones contraídas por la organización.

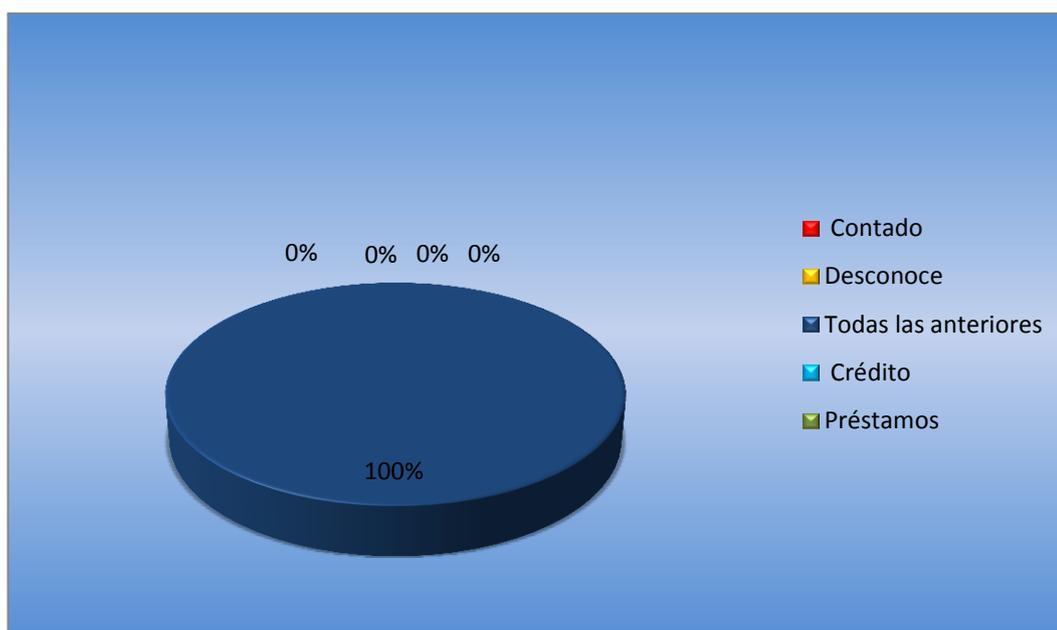
**Tabla 4:** Obligaciones de la Empresa

Las obligaciones que contrae la empresa son por concepto de:			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
4	Compras a créditos	0	0%
	Compras al contado	0	0%
	Préstamos	0	0%
	Todas las anteriores	11	100% %
	Desconoce	0	0%
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 4:** Obligaciones de la Empresa



**Fuente:** Encuesta a empleados del comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Según los datos obtenidos mediante la encuesta, el 100% de los empleados establecieron que la deuda que contrae la empresa son por concepto de: compras de mercadería a créditos y al contado, también por medio de préstamos financieros. Se concluye que el comercial a parte de las deudas generadas por compras de mercadería también contrae obligaciones financieras.

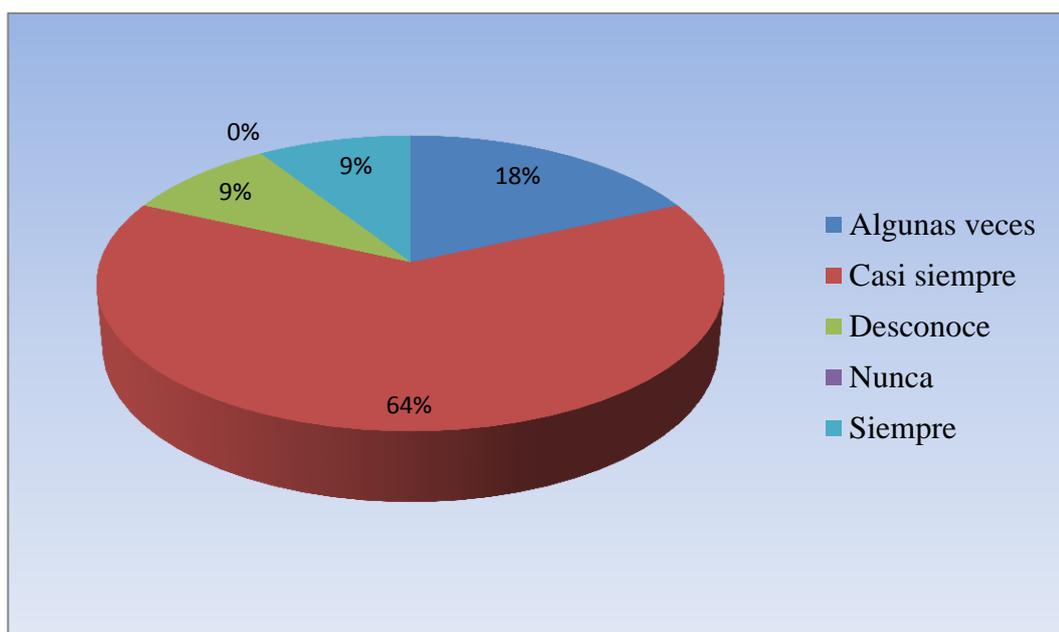
**Tabla 5:** Saldos contables analizados

¿Los saldos contables son debidamente analizados comprobando su veracidad?			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
<b>5</b>	Siempre	1	9%
	Casi siempre	7	64%
	Algunas veces	2	18%
	Nunca	0	0%
	Desconoce	1	9%
	<b>Total</b>		<b>11</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 5:** Saldos contables analizados



**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Luego de la encuesta aplicada, se puede visualizar en la tabla y el gráfico N° 5 que el 64% de los empleados establecieron que los saldos contables casi siempre son analizados comprobando su veracidad, es recomendable fortalecer la gestión contable de la empresa a través de la aplicación de un manual de control interno Contable.

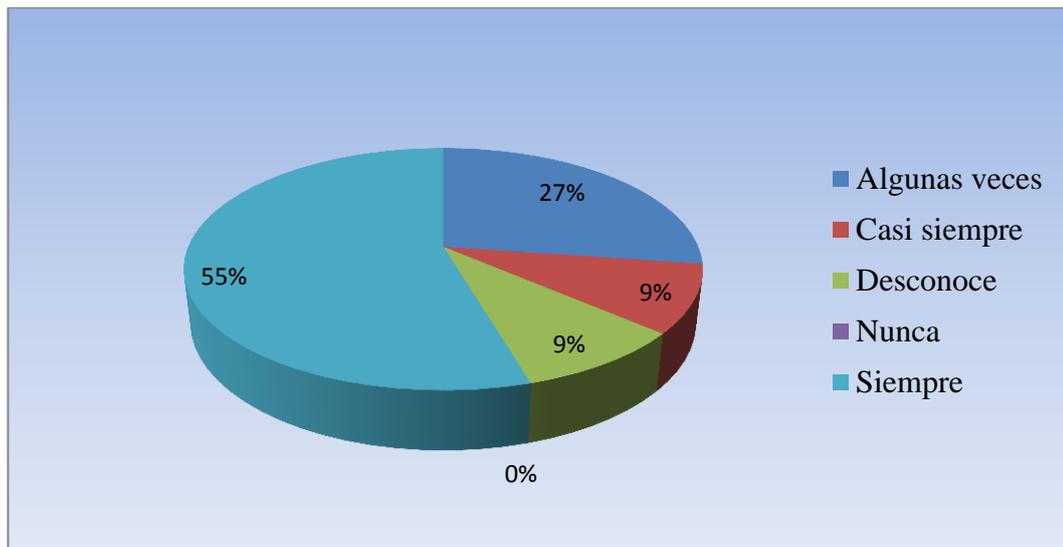
**Tabla 6:** Reportes de bodega

¿Cree usted que los reportes de bodega viabiliza la originalidad de los resultados?			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
6	Siempre	6	55%
	Casi siempre	1	9%
	Algunas veces	3	27%
	Nunca	0	0%
	Desconoce	1	9%
	<b>Total</b>		<b>11</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 6:** Reportes de bodega



**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

La información que antecede indica que el 55% de los consultados determinaron que los reportes de bodega si representa la originalidad de los resultados, mientras que el restante optó por escoger otras alternativas no acorde a lo indicado. Con los resultados se establece que el los reportes de bodega pocas veces viabilizan la veracidad de los resultados, es necesario fortalecer controles en el área de bodega para obtener resultados confiables.

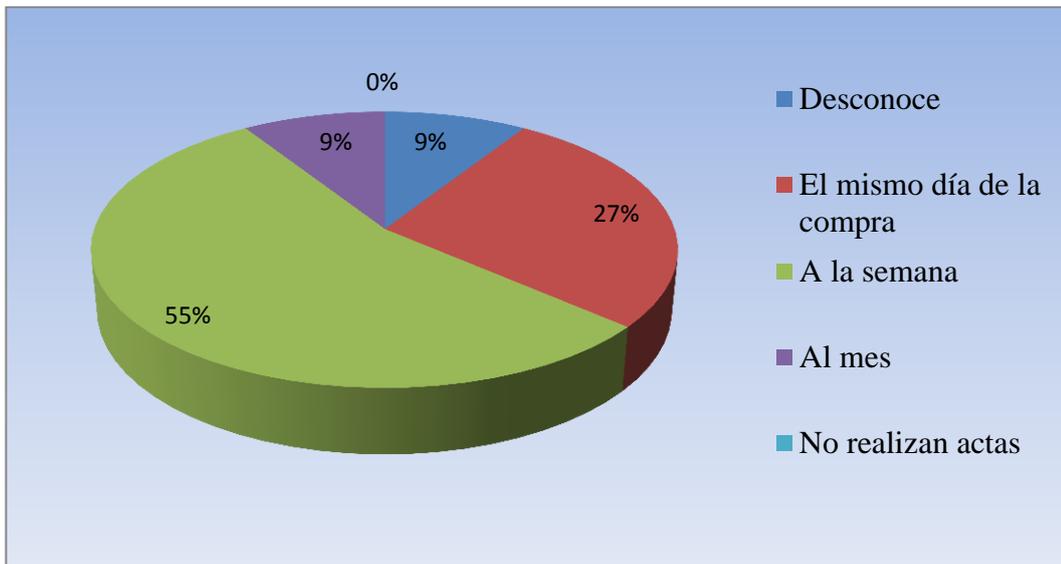
**Tabla 7:** Acta de Ingreso a Bodega

¿El acta de ingreso a bodega de los productos que se compran cada que tiempo se reportan?			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
7	El mismo día de la compra	8	27%
	A la semana	6	55%
	Al mes	1	9%
	No se realizan actas	0	0%
	Desconoce	1	9%
	<b>Total</b>		<b>11</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 7:** Acta de Ingreso a Bodega



**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Según los datos que se aprecian en la tabla y el gráfico No 7 indica que el 55% de las personas encuestadas determinaron que los reportes de bodega lo realizan a la semana de haber receiptado los productos. Con los resultados se concluye que las actas de ingresos a bodega de las compras no son reportados en el momento indicado, por lo que sería recomendable que lo efectuaran el mismo día que se reciben las compras.

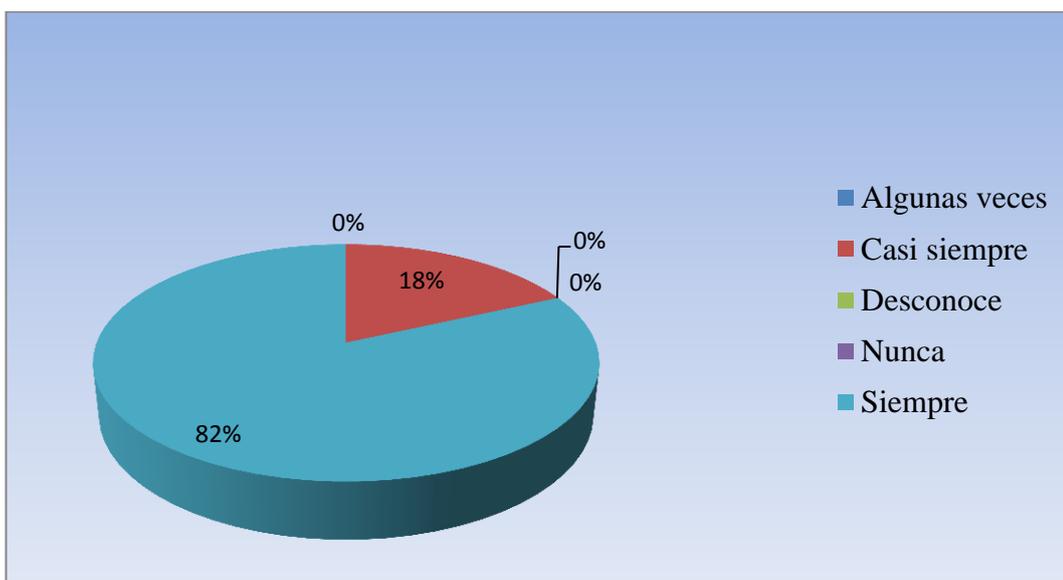
**Tabla 8:** Guía de remisión

¿Se cerciora la empresa que todo compra cumpla con los requisitos establecidos en la guía de remisión al momento de su recepción?			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
8	Siempre	6	55%
	Casi siempre	4	36%
	Algunas veces	1	9%
	Nunca	0	0%
	Desconoce	0	0%
	<b>Total</b>		<b>11</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 8:** Guía de remisión



**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Según los datos que se aprecian en la tabla y el gráfico N°8 indica que el 55% de los encuestados establecieron que la empresa siempre se asegura que toda compra cumpla con los requisitos establecidos en la guía de remisión. Se concluye que el comercial Disan supervisa constantemente los requisitos determinados en la guía de remisión al momento de la recepción de las compras.

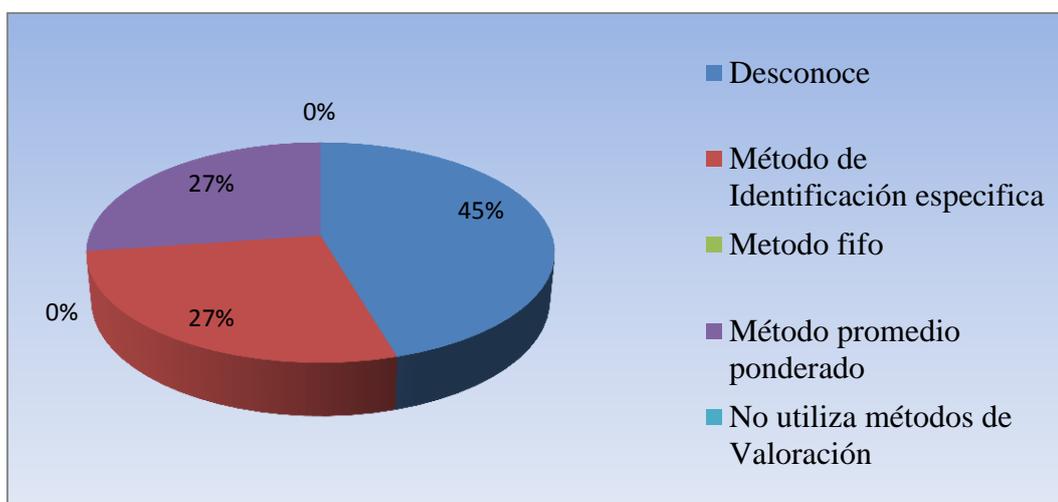
**Tabla 9:** Método de Valoración de Inventario

<b>¿Qué método de valoración de inventario aplica?</b>			
<b>Item</b>	<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>9</b>	Método de identificación Especifica	0	0%
	Promedio ponderado	3	27%
	FIFI	0	0%
	No utiliza métodos de valoración	5	45%
	Desconoce	3	27%
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 9:** Método de Valoración de Inventario



**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

La tabla y gráfico N° 9 indica que el 45% de las personas encuestadas establecieron que el comercial no utiliza métodos de valoración para el inventario. Se concluye que la falta de aplicación de estos métodos no permite tener el control sobre el costo de la mercadería, es recomendable aplicar un método de valoración que permita determinar el costo más conveniente para efectos financieros y tributarios.

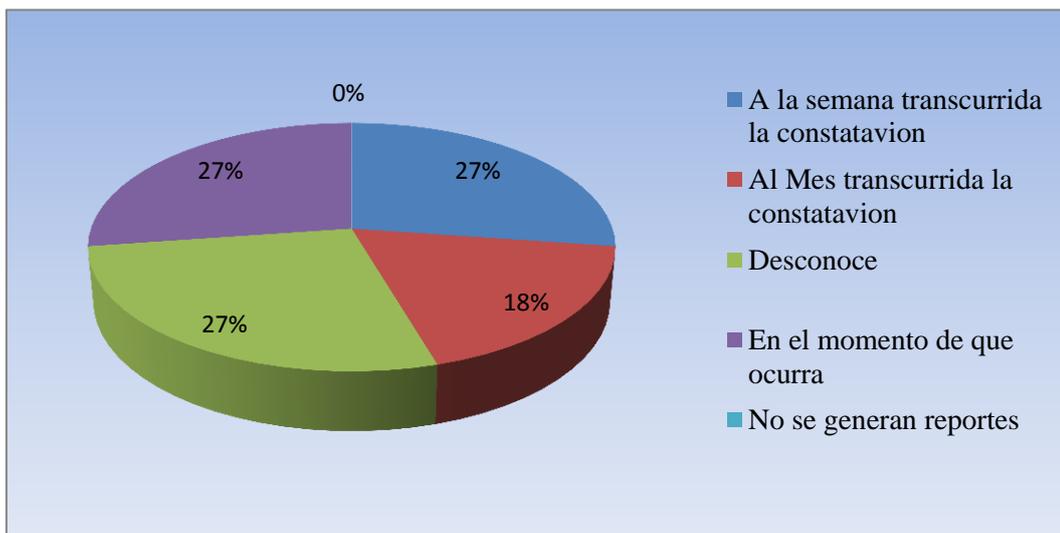
**Tabla 10:** Acta de constatación física

¿Las Actas de constatación física se reporta en una periodicidad de?			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
10	En el momento que ocurra	3	27%
	A la semana transcurrida	3	27%
	Al mes	2	18%
	No se generan reportes	0	0%
	Desconoce	3	27%
	<b>Total</b>		<b>11</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 10:** Acta de constatación física



**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

De acuerdo a la tabla y gráfico N°10 indica que el 27% de las personas encuestadas establecieron que el acta de constatación física de los productos se reportan en el momento que ocurran, mientras el resto de encuestados eligieron otras alternativas, En conclusión los reportes los realizan en otras fechas y no en el momento oportuno, por lo que sería recomendable que se realicen los informes de constatación en el tiempo adecuado.

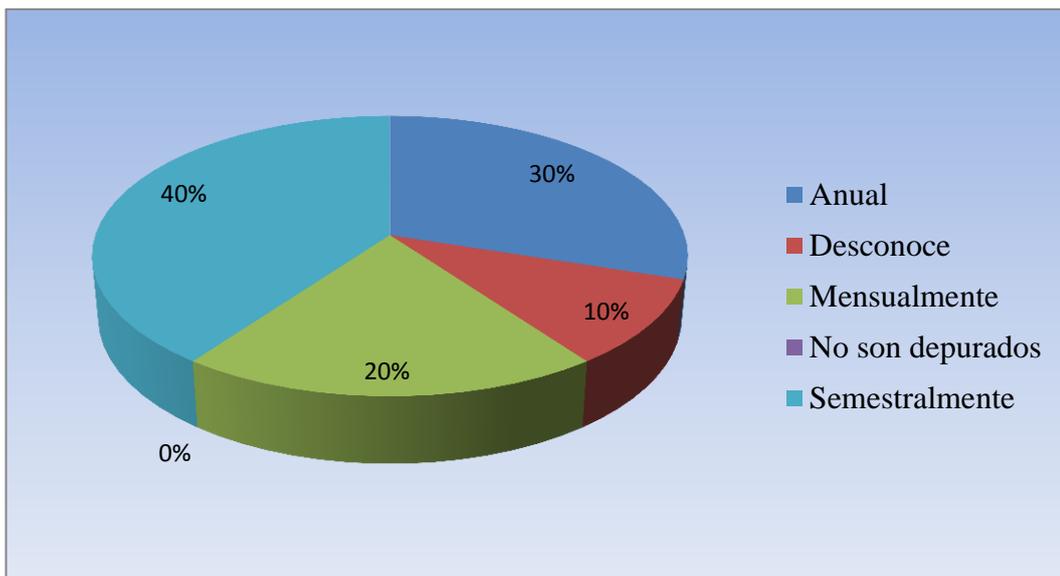
**Tabla 11:** Saldos contables depurados

<b>¿Cada qué tiempo los saldos contables son debidamente depurados?</b>			
<b>Item</b>	<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>11</b>	Mensualmente	2	20%
	Semestralmente	4	40%
	Anual	3	30%
	No son depurados	0	0%
	Desconoce	1	10%
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 11:** Saldos contables depurados



**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Según los resultados obtenidos en la encuesta se puede visualizar en el gráfico N° 11, que del total de los empleados encuestados el 40% establecieron que los saldos contables son depurados semestralmente. Se concluye que no se lleva una adecuada gestión contable en la empresa, es recomendable realizar las depuraciones mensualmente.

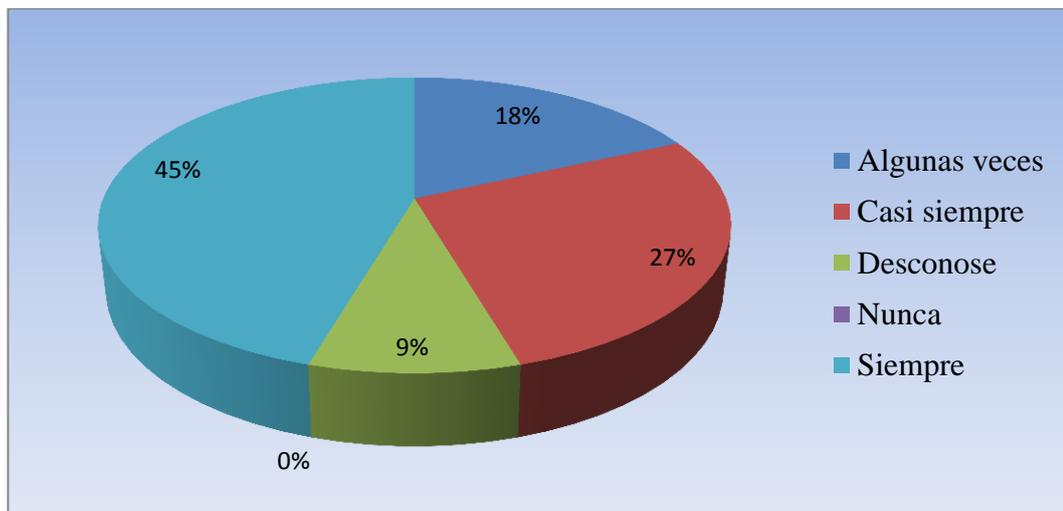
**Tabla 12:** Conciliaciones de saldos

¿Se realizan conciliaciones de saldos en el inventario para cerciorarse que los resultados sean reales?			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
12	Siempre	5	45%
	Casi siempre	3	27%
	Algunas veces	2	18%
	Nunca	0	0%
	Desconoce	1	9%
	<b>Total</b>		<b>11</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 12 :** Conciliaciones de saldos



**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Según los datos del gráfico N°12 muestra lo siguiente, el 45% de los encuestados establecieron que siempre se realizan conciliaciones de saldos en el rubro de inventario, mientras que los demás consultados escogieron otras alternativas no conforme a lo indicado. Se concluye que se realizan pocas conciliaciones, debido a las escasas constataciones físicas de mercadería que se realizan en el periodo fiscal.

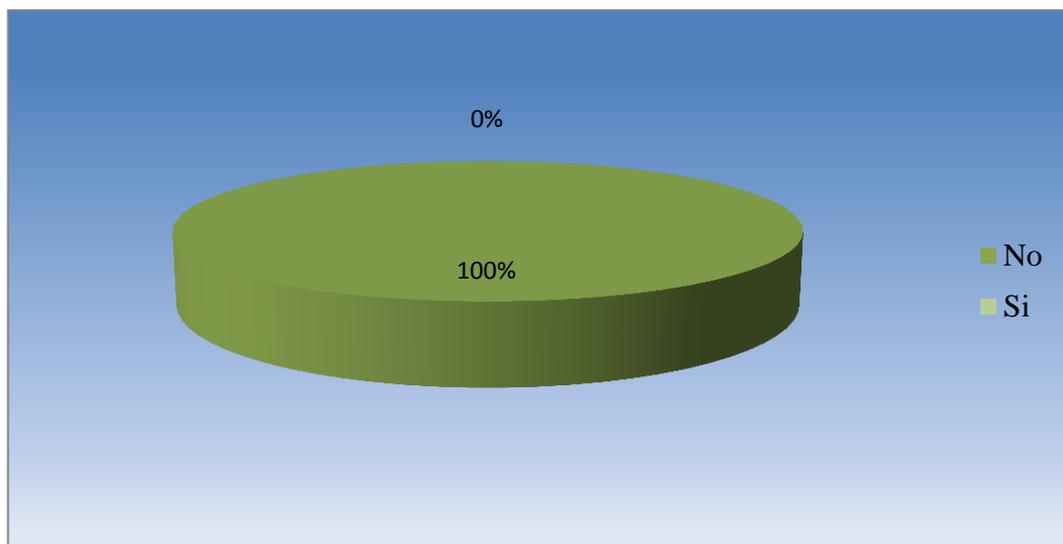
**Tabla 13:** Manual de Procedimiento

<b>¿Posee el Comercial un Manual de Procedimientos que contenga la descripción de las funciones a seguir para el personal asignado en cada una de las áreas?</b>			
<b>Item</b>	<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>13</b>	Si	0	0%
	No	11	100%
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 13:** Manual de Procedimiento



**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Luego de la tabulación de datos, el gráfico N° 13 muestra que el 100% de las personas encuestadas determinaron que la empresa no dispone de un manual que contengan las funciones y responsabilidades de los empleados. Por lo tanto se concluye que el comercial requiere de un manual que sirva de gran beneficio para la organización.

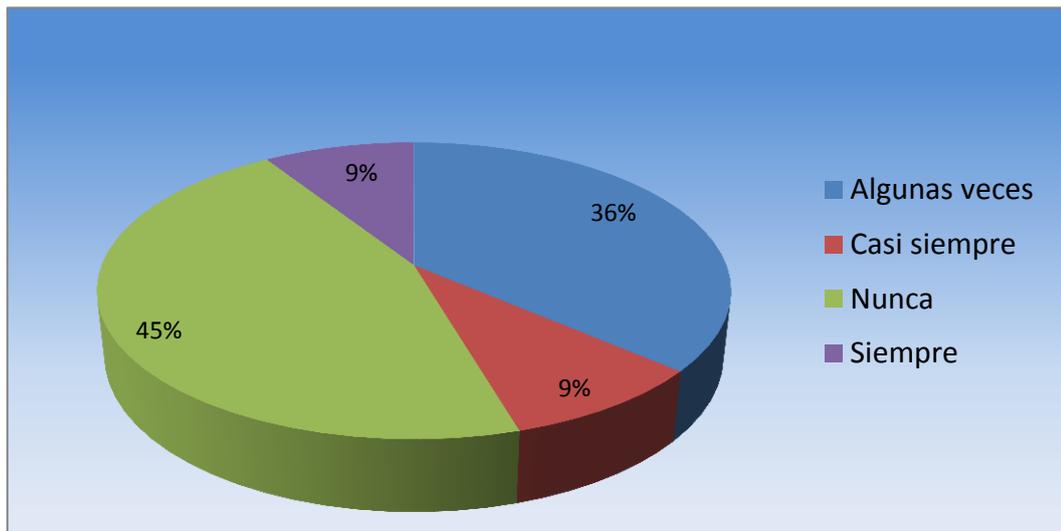
**Tabla 14:** Control de Inventario

¿Podría usted dar fé que el control de inventarios que se aplica en la empresa permite alcanzar los objetivos propuestos?			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
14	Siempre	1	9%
	Casi siempre	1	9%
	Algunas veces	4	36%
	Nunca	5	45%
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 14:** Control de Inventario



**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

La información representada en el gráfico N° 14 muestra que el 45% de los encuestados determinaron que el control de inventario aplicado actualmente no permite cumplir los objetivos planificados por la empresa. Se concluye que existen escasos controles sobre los inventarios, es recomendable que el comercial aplique un manual de control interno contable que permita mejorar la gestión contable y alcanzar los objetivos planteados.

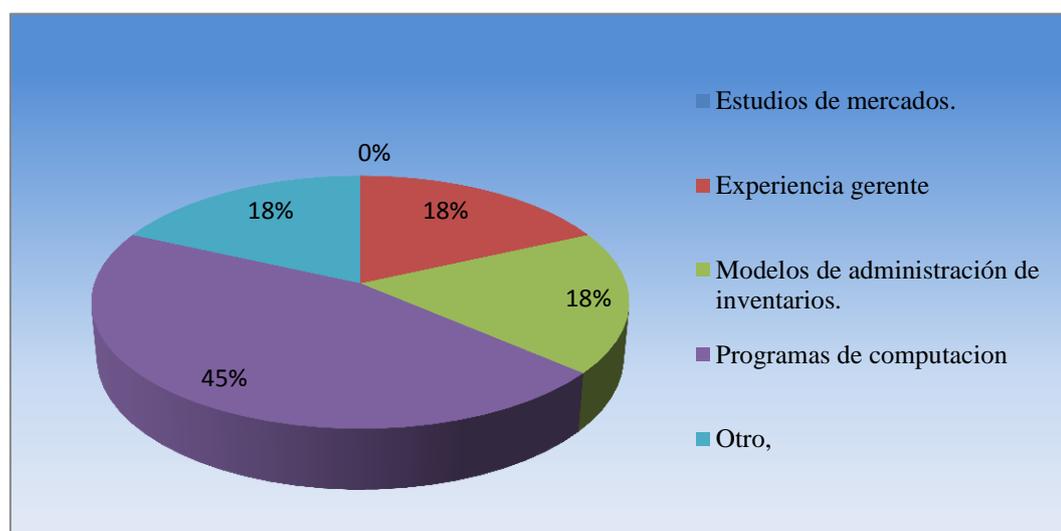
**Tabla 15:** Adquisición de mercadería

Para la adquisición de mercadería su empresa se basa en:			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
15	Programas informáticos	5	45%
	Experiencia Administrativa	2	18%
	Estudios de mercado	0	0%
	Modelo de Adm. Inventario	2	18%
	Otros	2	18%
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 15:** Adquisición de mercadería



**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

La tabla y gráfico N° 15 muestra los resultados de esta interrogante, el 45% de los encuestados determinaron que en adquisición de mercadería la empresa se basa en datos de programas informáticos, en varias ocasiones el comercial no cuenta con la mercaderías adecuada para satisfacer la demanda, es recomendable utilizar modelos de administración de inventario para realizar pedidos acorde a la rotación de la mercadería.

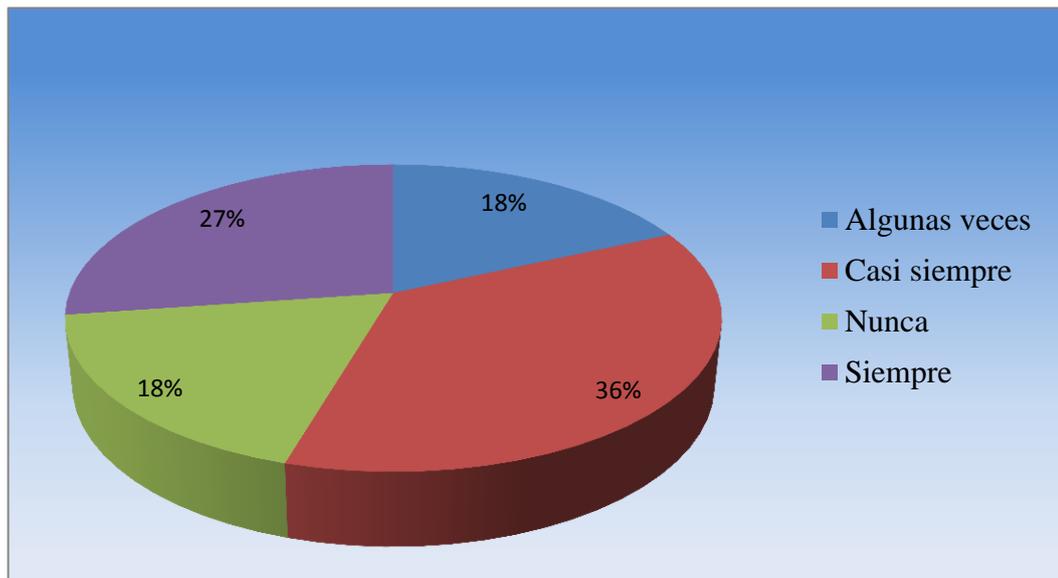
**Tabla 16:** Almacenamiento de Existencia

¿Se almacenan las existencias de una manera ordenada o sistemática?			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
16	Siempre	3	27%
	Casi siempre	4	36%
	Algunas veces	2	18%
	Nunca	2	18%
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 16:** Almacenamiento de Existencia



**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Los datos del gráfico No 16 indican que el 36% de los encuestados establecen que casi siempre se almacena la mercadería en forma ordenada. Se concluye que las existencias en pocas ocasiones se almacenan de manera correcta y sistemáticamente, es necesario que el comercial aplique controles en el tratamiento de la mercadería, asigne funciones y responsabilidades en el área de bodega.

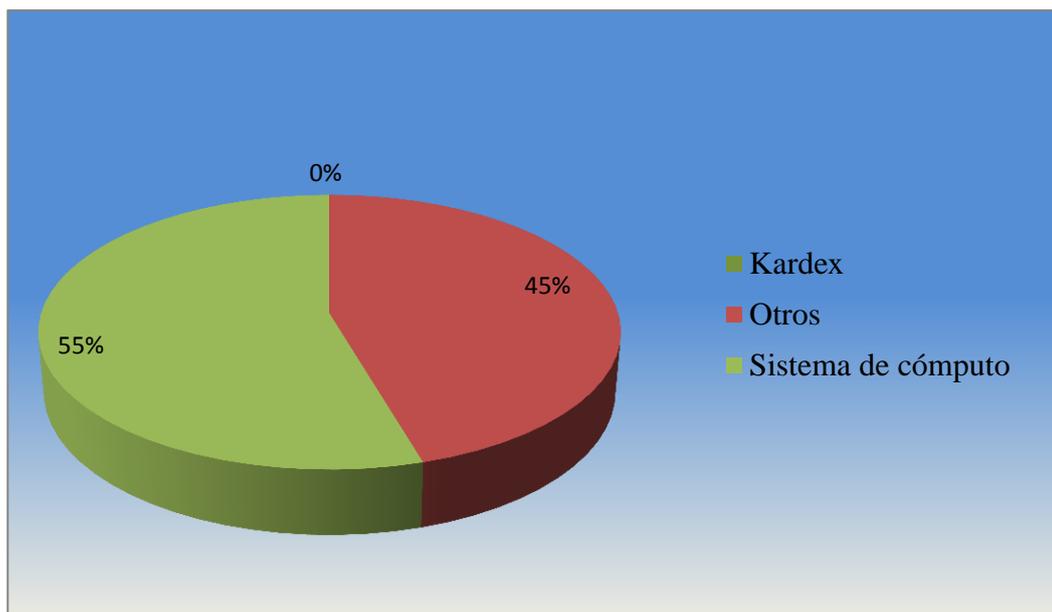
**Tabla 17:** Registros de Existencias

¿Cómo llevan los registros de las existencias?			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
17	Kardex	0	0%
	Sistemas de computo	6	55%
	Otros	5	45%
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 17:** Registros de Existencias



**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Luego de la encuesta aplicada a los empleados se determinó que la empresa lleva los registros de las existencias a través de sistema de cómputo y otros clases de registro, pero no garantizan que la información de las existencias se fiable, es recomendable que la empresa utilice un solo método de registro que certifique que la información sea confiable.

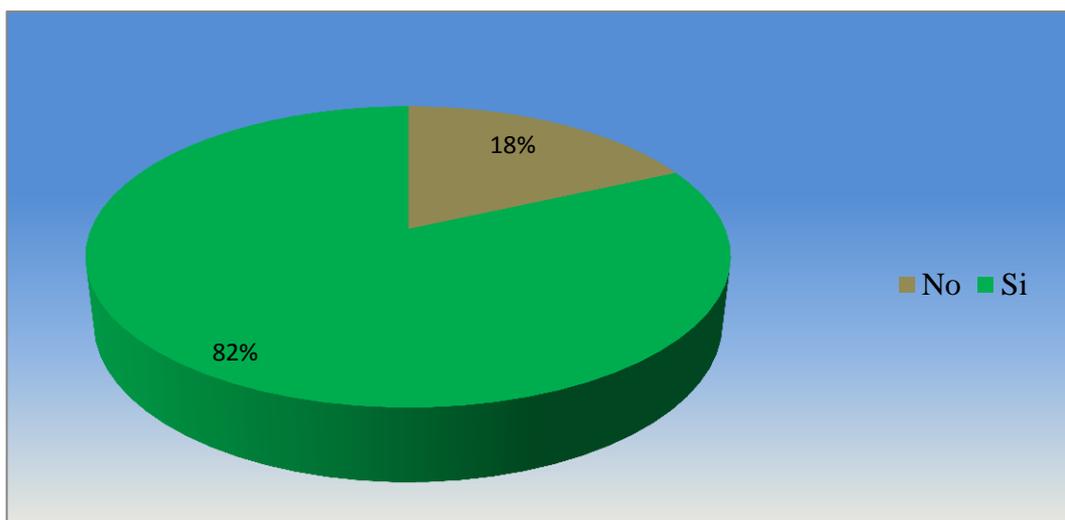
**Tabla 18:** Pérdidas económicas

<b>¿Existen pérdidas económicas en su negocio por caducidad y deterioro de productos? Si la respuesta es sí, pasar a la siguiente pregunta caso contrario pasar a la pregunta numero 19</b>			
<b>Item</b>	<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>18</b>	Si	9	82%
	No	2	18%
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 18:** Pérdidas Económicas



**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

La información presentada en el gráfico N°18 muestra que el 82% de los encuestados determinaron que existen pérdidas económicas por causa de caducidad y deterioro de productos, de manera que el comercial “Disan” como toda empresa está sujeta a sufrir este tipo de inconvenientes que se presentan debido a la ausencia de controles y la falta de conocimientos en el tratamiento del inventario, se recomienda realizar capacitaciones de control del inventario e implementar controles adecuados para evitar estos problemas que afectan económicamente a la empresa.

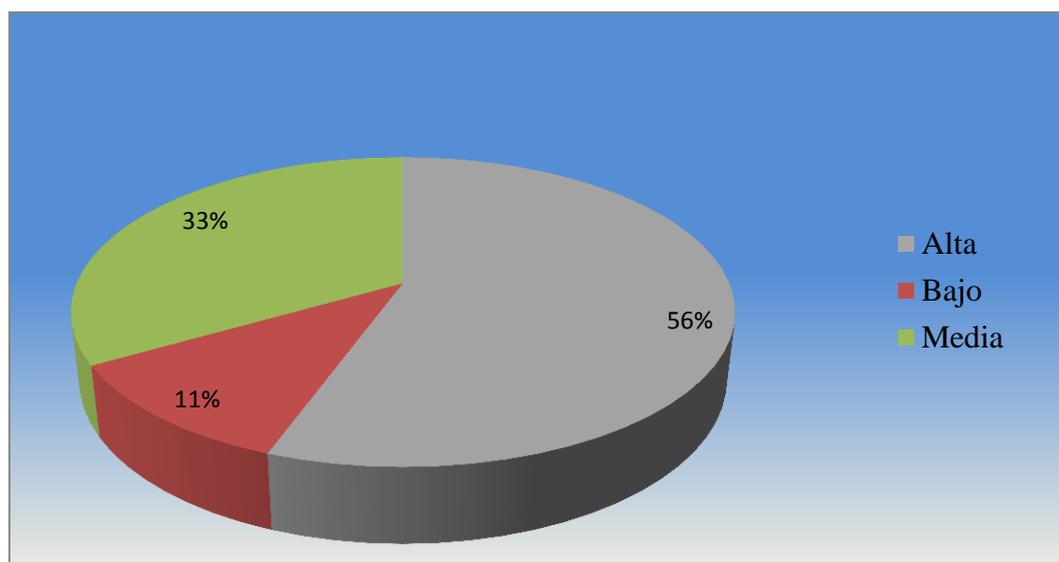
**Tabla 19:** Calificación de pérdida

¿Cómo califica a la pérdida?			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
19	Alta	5	56%
	Media	3	33%
	Baja	1	11%
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 19:** Calificación de pérdida



**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Una vez determinado que existen pérdidas económicas en el comercial, se identificó el grado que representa. Según la tabla y gráfico N° 19 muestra que solo el 11% de los encuestados establecieron que las pérdidas son bajas, mientras que el resto indicó que son altas y medias, con esto se justifica la falta de controles sobre los productos en bodega, es recomendable aplicar controles sobre el inventario y asignar responsabilidades en cada área para minimizar éstos perjuicios económicos en la empresa.

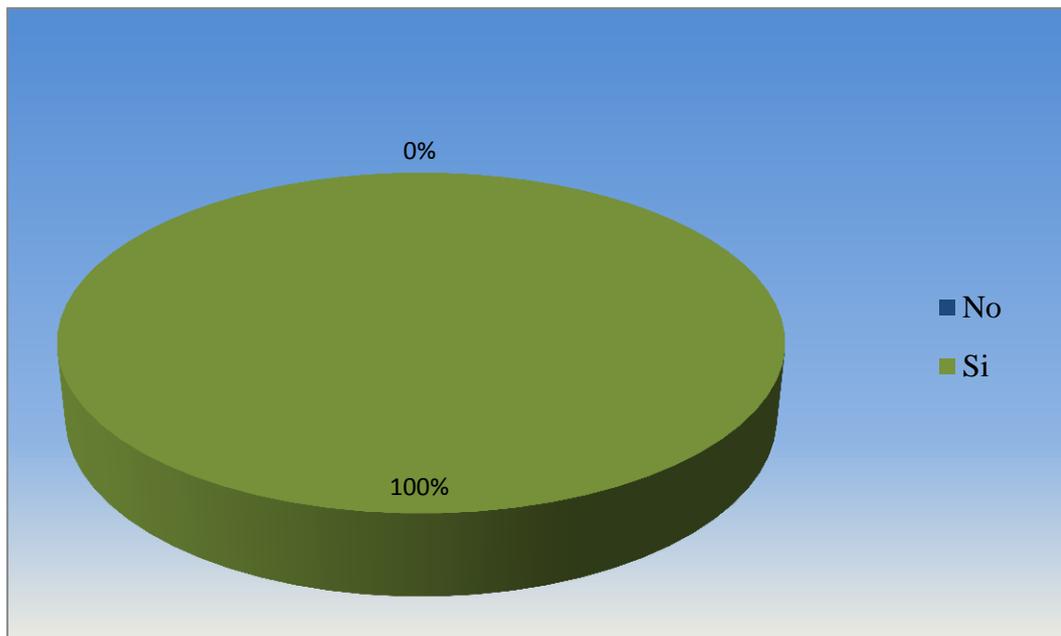
**Tabla 20:** Implementación de Control Interno Contable

¿Cree usted que es conveniente implementar un manual de control interno contable en la empresa?			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
20	Si	11	100%
	NO	0	0%
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 20:** Implementación de Control Interno Contable



**Fuente:** Personal del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Según los datos de la tabla y gráfico N° 20, se determinó que el 100% de los encuestados establecieron que es conveniente la implementación de un manual de control Interno contable en la empresa, con la finalidad de mejorar la administración a través de políticas y procedimientos.

## Encuesta aplicada a los Proveedores

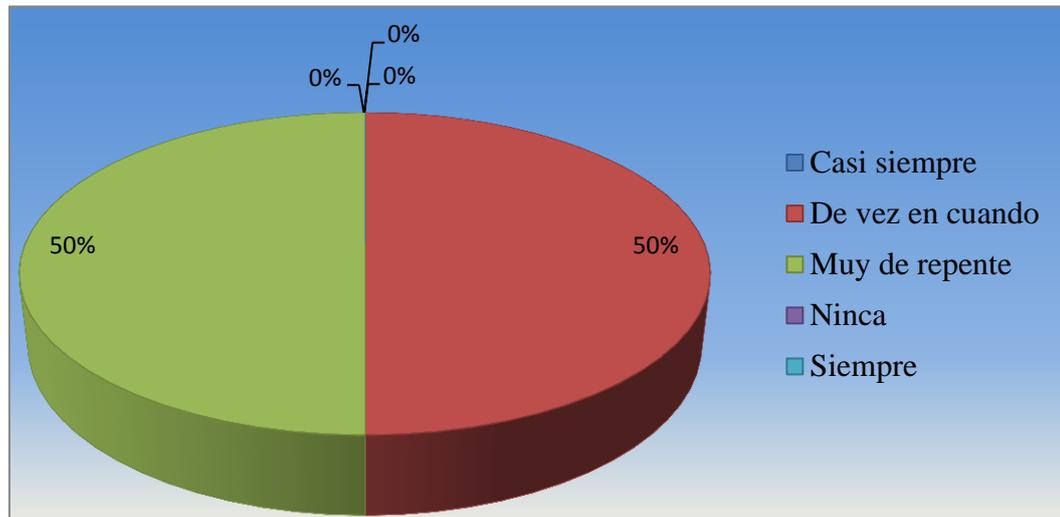
**Tabla 21:** Control de Inventario

¿Al momento de abastecer de productos a la empresa Disan, observa usted con frecuencia un buen control de inventarios?			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
<b>1</b>	Siempre	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	Muy de repente	2	50%
	De vez en cuando	2	50%
	Nunca	0	0%
	<b>Total</b>		<b>4</b>

**Fuente:** Proveedores del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 21:** Control de Inventario



**Fuente:** Proveedores del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Luego del análisis realizado se determinó que en el comercial existen escasos controles en el inventario, información receptada directamente de los proveedores, es recomendable que la empresa aplique políticas y procedimientos que garanticen el buen funcionamiento del personal relacionado con el tratamiento del inventario.

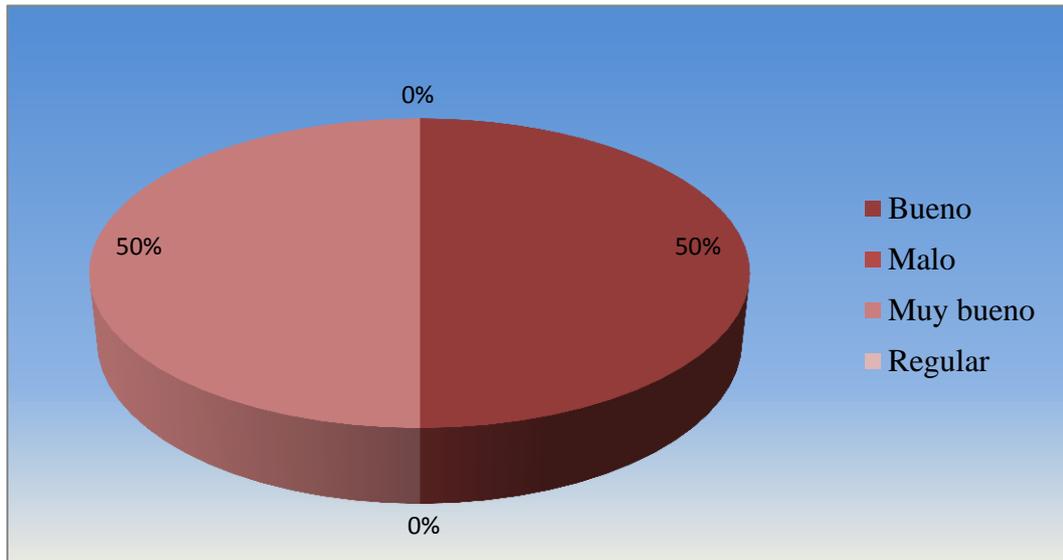
**Tabla 22:** Gestión de pago

¿Cómo Ud. califica la gestión de pago del personal de compra del Comercial Disan?			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
2	Muy bueno	2	50%
	Bueno	2	50%
	Regular	0	0%
	Malo	0	0%
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Proveedores del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 22:** Gestión de pago



**Fuente:** Proveedores del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Según los resultados obtenidos en la investigación se determinó que la empresa no ha tenido problemas en los pagos de mercadería y califican como muy buena la gestión del personal de compras, sin embargo es recomendable fortalecer este proceso para evitar futuros inconvenientes.

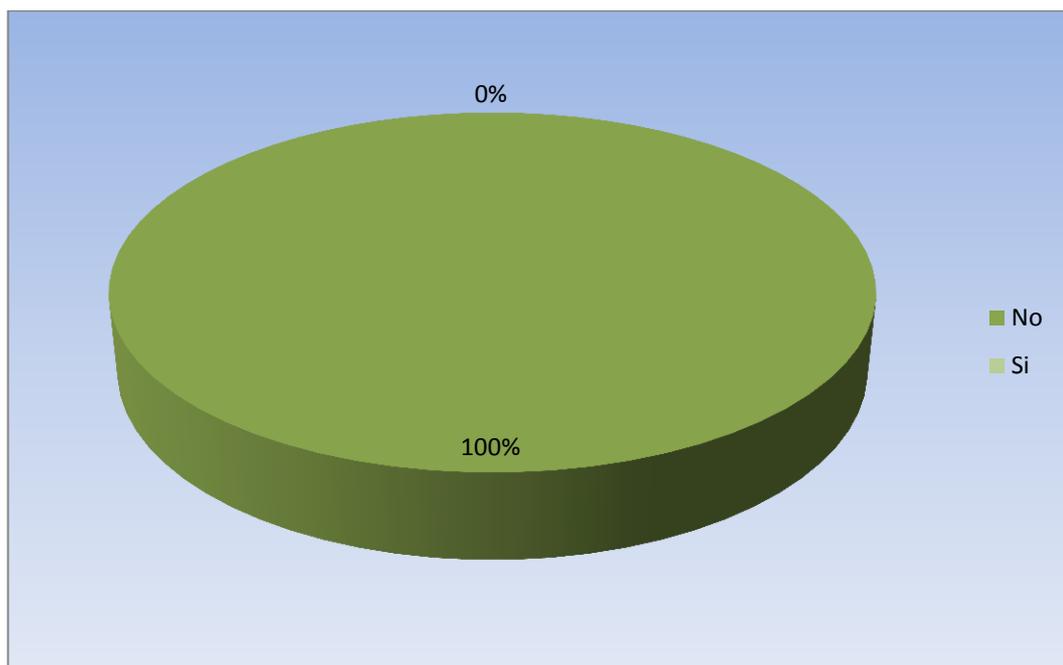
**Tabla 23:** Inconveniente de mercadería

<b>¿Ha experimentado usted en algún momento inconveniente en la entrega de la mercadería?</b>			
<b>Item</b>	<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>3</b>	Si	1	25%
	NO	3	75%
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Proveedores del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 23:** Inconveniente de mercadería



**Fuente:** Proveedores del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

El resultado de la investigación se puede visualizar mediante la tabla y gráfico N° 23, se determinó que los proveedores no han tenido ninguna clase de inconveniente en la entrega de la mercadería al comercial “Disan”. Se concluye que la empresa tiene buenas relaciones con sus proveedores.

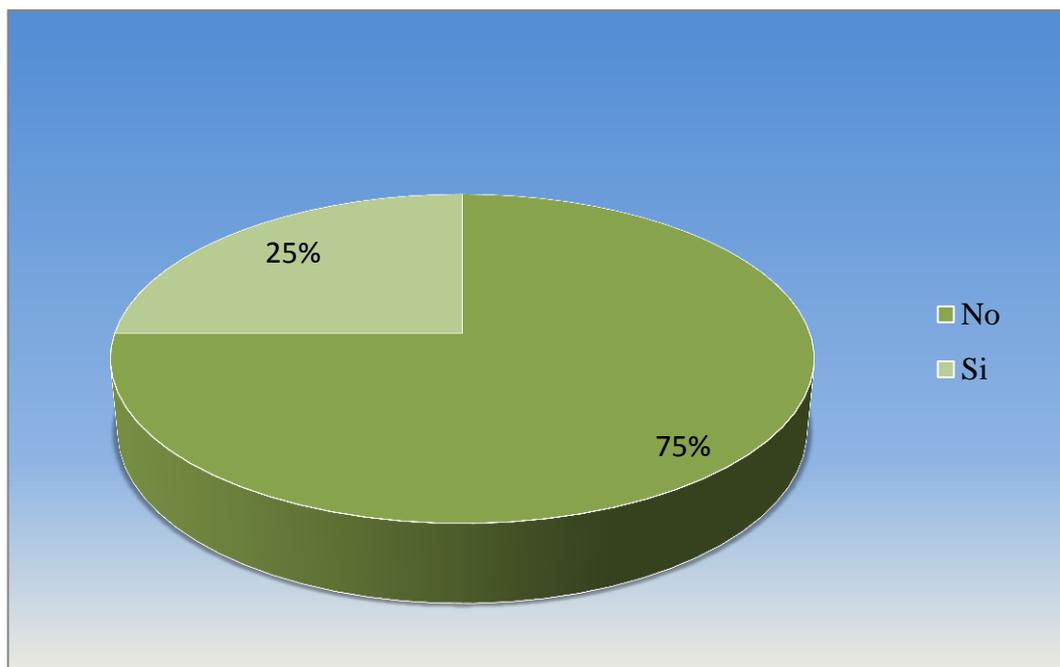
**Tabla 24:** Pedidos adecuados

<b>¿Cree usted que la empresa Disan realiza los pedidos acorde a la rotación de los productos?, ¿previniendo también su deterioro y caducidad!</b>			
<b>Item</b>	<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>4</b>	Si	1	25%
	NO	3	75%
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Proveedores del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 24:** Pedidos adecuados



**Fuente:** Proveedores del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Según los resultados de la investigación, se determinó que el comercial realiza pedidos no acorde a la rotación de productos, provocando que parte de la mercadería se deteriore y caduque, es recomendable aplicar métodos para realizar los pedidos de acuerdo a la rotación de los productos.

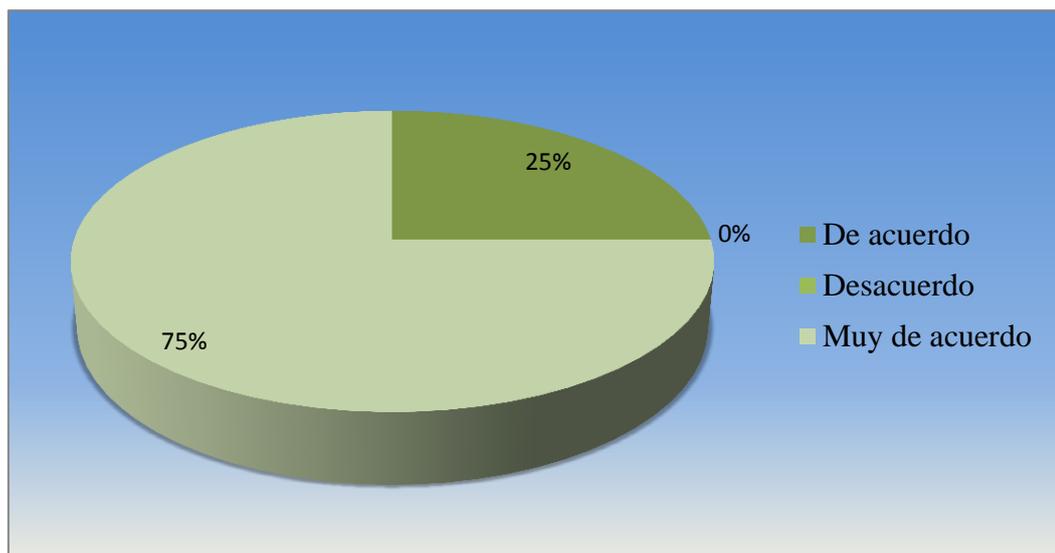
**Tabla 25: Personal Calificado**

¿Está de acuerdo usted que la empresa Disan cuente con personal calificado para el desarrollo de la actividad compra de mercadería?			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
5	Muy de acuerdo	3	75%
	De acuerdo	1	25%
	Desacuerdo	0	0%
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Proveedores del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 25: Personal Calificado**



**Fuente:** Proveedores del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Según los resultados obtenidos en esta investigación luego de la tabulación de datos, a través de esta pregunta se determinó que los proveedores están muy de acuerdo que la empresa cuente con personal calificado para el área de compra de mercadería, es recomendable realizar capacitaciones al personal del área de compras del comercial Disan.

## ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES

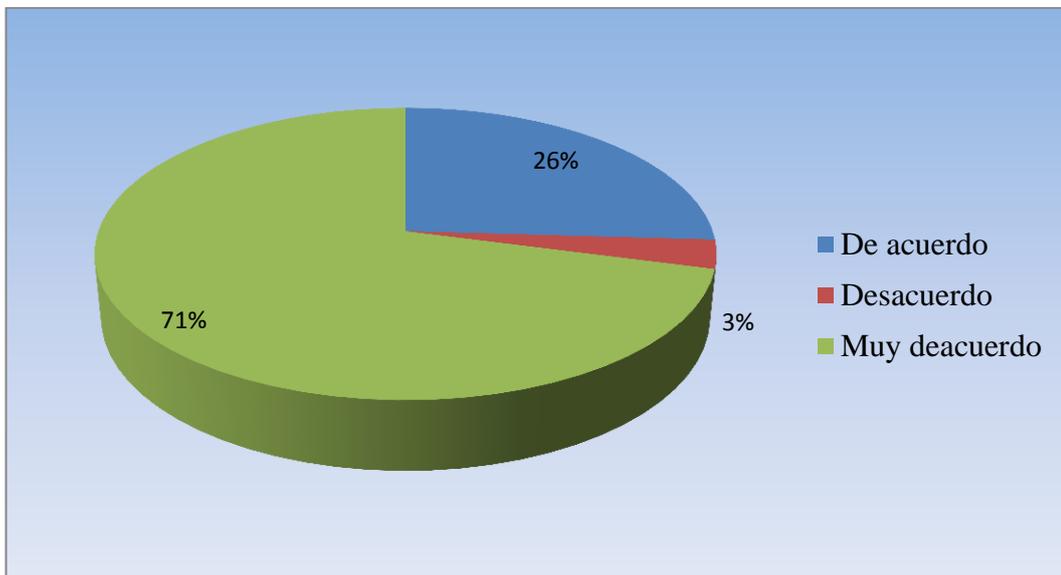
**Tabla 26:** Calidad de Productos

<b>¿Está de acuerdo con la calidad de productos que ofrece la empresa Disan?</b>			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
<b>1</b>	Muy de acuerdo	134	71%
	De acuerdo	49	26%
	Desacuerdo	6	3%
	<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 26:** Calidad de Productos



**Fuente:** Clientes del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Según los resultados de la investigación representado en la tabla y gráfico N° 26 se determinó que los clientes están muy de acuerdo con la calidad de productos que ofrece el comercial “Disan”. Se concluye que la empresa tiene productos de calidad que llena las expectativas de los usuarios.

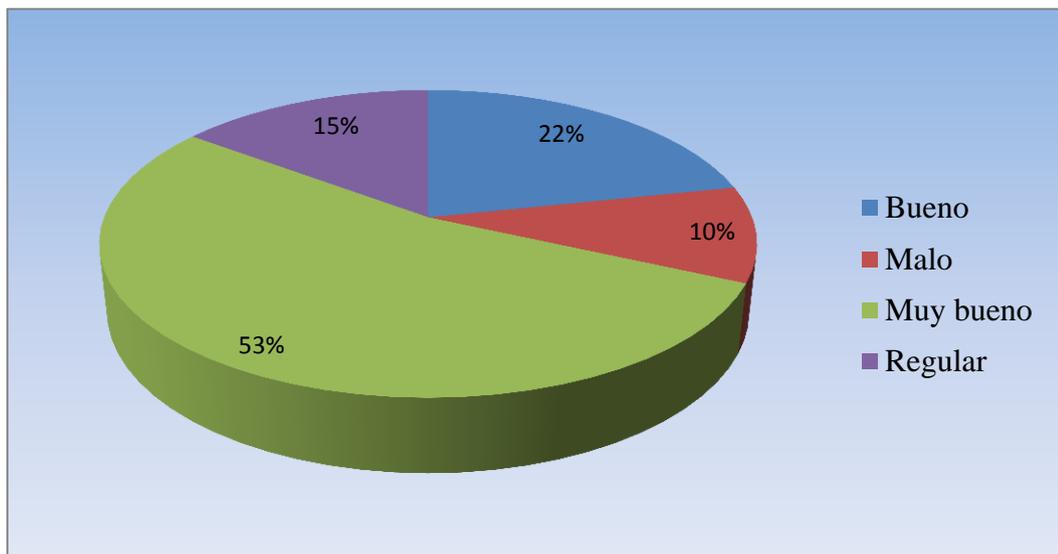
**Tabla 27:** Gestión de Cobro

¿Cómo Ud. califica la gestión de cobranza del personal de venta del Comercial Disan?			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
2	Muy bueno	101	53%
	Bueno	41	22%
	Regular	28	15%
	Malo	19	10%
	<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 27:** Gestión de Cobro



**Fuente:** Clientes del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

El resultado de investigación se puede visualizar en la tabla y gráfico N° 27, del total de los clientes encuestados el 53% califica la gestión de cobranza del comercial “Disan” como muy bueno, el restante optó por escoger las otras alternativas, es recomendable fortalecer el proceso de cobranza a través de políticas, procedimientos y capacitaciones al personal.

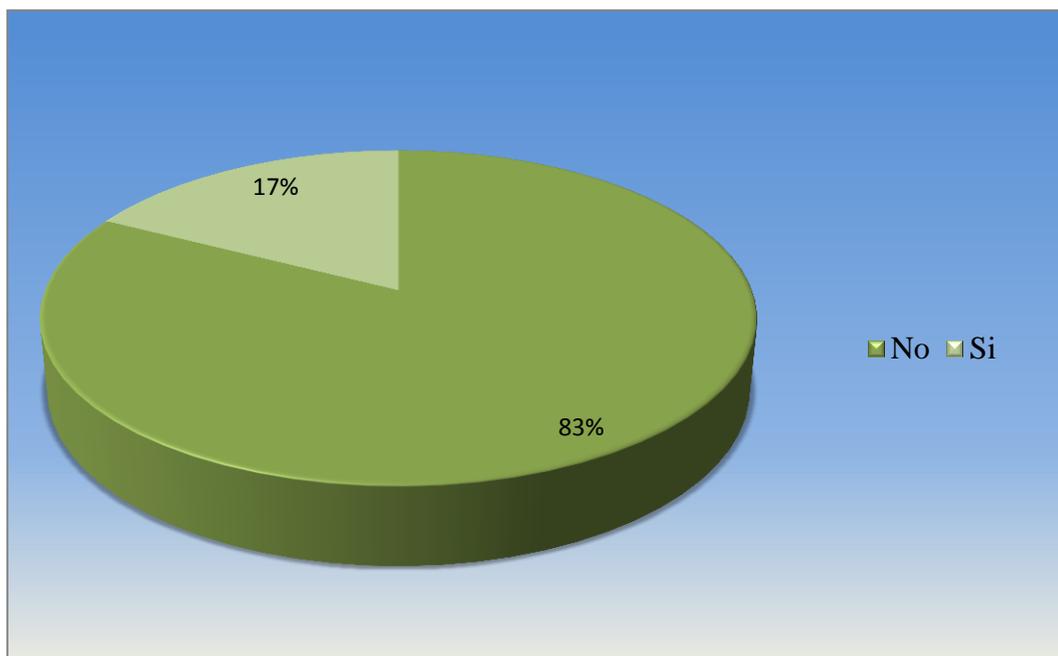
**Tabla 28:** Inconvenientes con vendedores

<b>¿Ha experimentado usted inconvenientes con alguno de los vendedores por la actitud en la atención al cliente?</b>			
<b>Item</b>	<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>3</b>	Si	33	17%
	NO	156	83%
	<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 28:** Inconvenientes con vendedores



**Fuente:** Clientes del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Luego del análisis realizado se determinó que del total de los clientes encuestados el 83% no han tenido ninguna clase de inconveniente con los vendedores. Se concluye que la atención al cliente en el comercial es buena, es recomendable fortalecer éste proceso a través de capacitaciones al personal de ventas en tema como: relación y comunicación con los clientes.

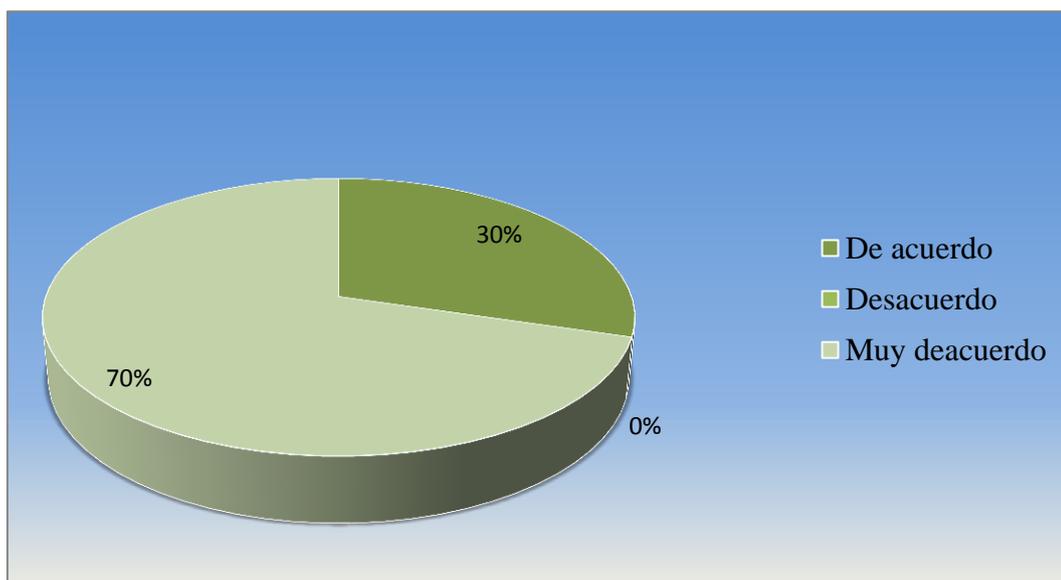
**Tabla 29:** Personal Calificado

<b>¿Está de acuerdo que la empresa Disan tenga personal calificado para la venta de la mercadería?</b>			
<b>Item</b>	<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>4</b>	Muy de acuerdo	133	70%
	De acuerdo	56	30%
	Desacuerdo	0	0%
	<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 29:** Personal Calificado



**Fuente:** Clientes del Comercial Disan

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

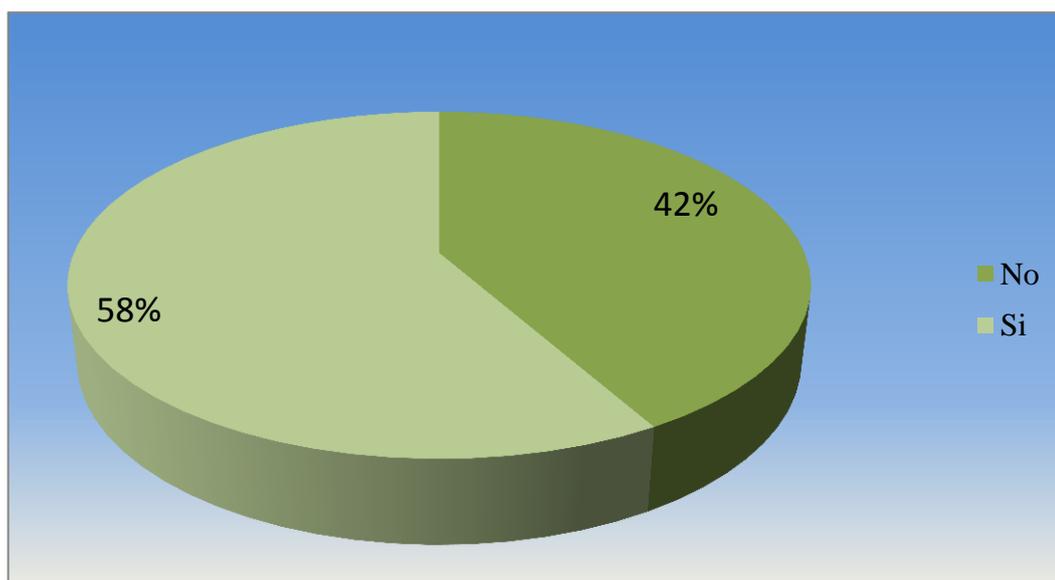
Según los datos obtenidos en la investigación, el 70% del total de los clientes encuestados establecieron que están muy de acuerdo que el comercial “Disan” cuente con personal calificado para la venta de la mercadería, es recomendable realizar capacitaciones al personal del área de ventas del comercial Disan para brindar una excelente atención al consumidor,

**Tabla 30:** Stock Adecuado

¿Cree usted que el stock la empresa Disan dispone de los productos demandados por los clientes?			
Item	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
5	Si	110	58%
	NO	79	42%
	<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes del Comercial Disan  
**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

**Gráfico 30:** Stock Adecuado



**Fuente:** Clientes del Comercial Disan  
**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías

Luego de la encuesta aplicada se determinó, el 42% de los clientes encuestados establecieron que el comercial no dispone de mercadería necesaria en el stock para satisfacer la demanda existente. De acuerdo a éstos resultados es recomendable que el área de compra mantenga el Stock adecuado de los productos para satisfacer la demanda a nivel provincial.

## **3.2. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

### **HIPÓTESIS GENERAL**

En el presente estudio se planteó la siguiente hipótesis. La incidencia de la gestión contable origina el desajuste de inventarios de la empresa comercial Disan del cantón La Libertad provincia de Santa Elena.

Para comprobar la hipótesis se empleó la técnica estadística denominada Chi Cuadrado.

La técnica utilizada para el estudio fue útil porque permitió obtener datos confiables, la misma que orientó a conocer que la gestión contable origina el desajuste de inventarios de la Empresa Comercial Disan del cantón La Libertad provincia de Santa Elena.

En la investigación se analizaron las dos variables y se la correlacionaron entre sí.

La variable “Gestión Contable” presentó seis indicadores, siendo los siguientes:

- 1) Compra de mercadería.
- 2) Venta de mercadería.
- 3) Derecho monetario.
- 4) Obligaciones.
- 5) Saldos contables.
- 6) Reportes de bodega.

La variable “Gestión Contable” fue evaluada para comprobar su incidencia en la los desajustes del inventario del Comercial “Disan” y en función de los resultados confirmar un problema que requiere una alternativa de solución, siendo ésta la viabilidad del diseño de un manual de control interno contable.

Con respecto a la variable dependiente “Desajuste de Inventarios”, se miden 6 indicadores, que son:

- 1) Acta de ingreso a bodega.
- 2) Guía de remisión.
- 3) Inventarios contables.
- 4) Acta de constatación física.
- 5) Saldos depurados.
- 6) Resultados reales.

Estos indicadores evidencian la dependencia de la Variable Desajuste de Inventarios de la Variable Independiente Gestión Contable.

Antes de realizar los cálculos, a continuación se presenta los indicadores de la variable independiente en la siguiente tabla de datos.

### 1.1.1. FRECUENCIAS OBSERVADAS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

**Cuadro 7.- Frecuencias observadas de la variable independiente**

Indicador	GESTIÓN CONTABLE		TOTAL
	Dato favorable	Dato desfavorable	
1) Compra de mercadería	5	6	11
2) Venta de mercadería	5	6	11
3) Derecho monetario	11	0	11
4) Obligaciones	11	0	11
5) Saldos contables	8	3	11
6) Reportes de bodega	6	5	11
<b>TOTAL PROMEDIO:</b>	<b>46/6 = 7,68</b>	<b>20/6= 3,33</b>	<b>66/6= 11</b>

Fuente: Encuesta a Empleados  
Elaborado por: Pedro Cahuana Matías

**Cuadro 8.- Frecuencias observadas de la variable dependiente**

**VARIABLE DEPENDIENTE**

INDICADOR	Desajustes de Inventarios		
	Datos favorable	Datos desfavorable	
1) Acta de ingreso a bodega	3	8	11
2) Guía de remisión	3	8	11
3) Inventarios contables	3	8	11
4) Acta de constatación física	3	8	11
5) Saldos depurados	2	9	11
6) Resultados reales	3	5	11
<b>PROMEDIO</b>	<b>17/6= 2,83</b>	<b>49/6=8,17</b>	<b>66/6=11</b>

Fuente: Encuesta a Empleados

Elaborado por: Pedro Cahuana Matías

**Cuadro 9.- Datos para comprobar hipótesis variables correlacionadas**

VARIABLES	Datos Favorables	Datos no Favorables	N
V.I: Gestión contable	7,67	3,3	11
V.D: Desajustes de inventario	2,80	8,20	11
<b>Total Promedio</b>	<b>5,25</b>	<b>5,75</b>	<b>11</b>

Fuente: Encuesta a Empleados

Elaborado por: Pedro Cahuana Matías

Añadiendo la frecuencia esperada (nie), la tabla se muestra de la siguiente manera:

**Cuadro 10.- Nueva tabla con frecuencia esperada (nie)**

VARIABLES	Datos Favorables		Datos no Favorables		Tniof
V.I: Gestión Contable	nio = 7,67	nie = 5,25	nio = 3,33	nie = 5,75	11
V.D: Desajustes de Inventario	nio = 2,83	nie = 5,25	nio = 8,17	nie = 5,75	11
<b>Tnioc</b>	<b>10,50</b>	<b>10,50</b>	<b>11,50</b>	<b>11,50</b>	<b>22</b>

Fuente: Encuesta a Empleados

Elaborado por: Pedro Cahuana Matías

**Dónde:**

**nio** = Frecuencia absoluta observadas.

**nie** = Frecuencia absoluta esperada.

**Tniof** = Total de las frecuencias absolutas en la fila.

**Tnioc** = Total de las frecuencias absolutas en la columna.

**n** = Tamaño de la muestra.

Una vez establecida la nueva tabla de frecuencias absolutas esperadas, se procede a determinar los valores nie para cada una de las variables.

nie = V.I. 1 = 5,30

nie = V.I. 2 = 5,80

nie = V.D. 1 = 5,30

nie = V.D. 2 = 5,80

Una vez obtenido las frecuencias absolutas esperadas para cada variable, se procede a identificar el valor de la chi cuadrado, mediante la aplicación de la siguiente formula:

$$X^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$

**Dónde:**

**X<sup>2</sup>** = Chi Cuadrado

**nio** = Frecuencias absolutas observada

**nie** = Frecuencias absolutas esperada

**Desarrollo:**

$$VI\ 1 = X^2 = \frac{(7,67 - 5,25)^2}{5,25} = 1,11$$

$$VI\ 2 = X^2 = \frac{(3,33 - 5,75)^2}{5,75} = 1,02$$

$$VD\ 1 = X^2 = \frac{(2,83 - 5,25)^2}{5,42} = 1,11$$

$$VD\ 2 = X^2 = \frac{(8,17 - 5,75)^2}{5,75} = 1,02$$

**Luego:**

$$X^2 = 1,11 + 1,02 + 1,11 + 1,02 = 4,26$$

El valor del chi cuadrado calculado e identificado siendo igual a 4,25 se compara con su valor teórico, a un nivel de confianza del 95%, para ello se utiliza el procedimiento de grado de libertad para cuadro 2x2, utilizando la fórmula que se detalla a continuación:

$$gl = (f - 1) (c - 1)$$

**Dónde:**

$X^2$  = grado de libertad

**nio** = Filas

**nie** = Columnas del cuadro

**Desarrollo:**

$$gl = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$gl = (1) (1)$$

$$gl = 1$$

Para ubicar el valor del chi cuadrado teórica, con el grado de libertad de 1 y un nivel de confianza del 95%, se utilizó la tabla de valores de C2A, en la que se halló el valor de 3,841.

### **3.1.1. INFORME DE COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

El resultado del chi cuadrado calculado fue de 4.26, habiendo superado al grado límite establecido de 3.841, por lo que se concluye que la hipótesis  $H_1$  del trabajo de investigación es aceptada, por lo tanto es aplicable a la población estudiada.

Habiendo aplicado todos los cálculos pertinentes se concluye que la hipótesis planteada es aceptada y por tanto se confirma que “la incidencia de la gestión contable origina desajustes de inventarios en la empresa comercial Disan del cantón La Libertad provincia de Santa Elena”.

## **3.3. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN**

### **3.3.1. CONCLUSIÓN**

- La mayoría de los empleados mencionan que en el comercial no existen políticas, manual de funciones que garanticen el buen funcionamiento de sus actividades.
- La investigación efectuada al comercial Disan dio como resultado que existen falencias en el control de su mercadería y en varias cuentas que se relacionan con el inventario y estas inciden directamente en el alcance de los objetivos propuestos.

- La empresa Disan realiza los pedidos no acorde a la rotación de los productos provocando algunas veces deterioro y caducidad de la misma.
- El comercial no controla los inventarios por medios de kardex sino que lo realiza por medios informáticos que ellos mismos han implementados lo que ocasiona inseguridad en la información relacionada en las existencias.
- Se determinó que en el comercial existen pérdidas de productos de manera que los trabajadores los califican como altas pérdidas económicas.

### **3.3.2. RECOMENDACIÓN**

#### **A la Gerencia, quién debe:**

- Garantizar el buen funcionamiento de las actividades del comercial, mediante la creación de un manual de funciones y políticas.
- Fortalecer la administración del comercial a través de la elaboración de diagramas de procedimientos y políticas de control para las cuentas relacionadas con el inventario.
- Mantener abastecido el stock del inventario de mercadería mediante la elaboración de pedidos acordes a la rotación de los productos para evitar su deterioro y caducidad.
- Implementar un método de valoración que garantice la razonabilidad de la información relacionada con las existencias y en el área de bodega.
- Salvaguardar los recursos del comercial a través del diseño y elaboración de instrumentos de control que conduzca a la disminución de las pérdidas económicas de la empresa.

## **CAPITULO IV**

### **4. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA Y PLAN DE ACCIÓN**

#### **MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA EMPRESA COMERCIAL DISAN DEL CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2015**

##### **4.1. PRESENTACIÓN**

El Comercial Disan es una empresa que fue creada en el año 1965 su principal actividad comercial es la compra, venta y distribución al por mayor y menor de productos de consumo masivo, se encuentra ubicada en el cantón La Libertad provincia de Santa Elena, su visión es ser una empresa líder y de mayor reconocimiento a nivel provincial y para lograrlo debe plantearse objetivos y cumplirlos, siempre buscando su desarrollo y progreso. En la actualidad la empresa carece de controles administrativos y operativos, no cuenta con una herramienta que oriente el buen funcionamiento en las diferentes áreas de trabajo y el correcto manejo del inventario recursos más importante que posee la empresa por lo tanto está expuesta a una mayor probabilidad de riesgo.

El comercial Disan realiza sus operaciones basadas en la experiencia que durante años han adquirido, pero no es suficiente para garantizar una buena administración de recursos porque no existen lineamientos y directrices que guíen el buen funcionamiento de los trabajadores tales como:- funciones, políticas y procedimientos de control, debido a lo expuesto se propone un manual de control interno contable para mejorar la gestión contable del comercial Disan.

La administración requiere de la incorporación de mecanismo y nuevos procesos que ayuden a cambiar y orientar hacia una administración con resultados óptimos, que se vean reflejados en el resultado periódico, como son sus estados financieros y gozar del beneficio más esperado por los empleados y dueños de la empresa que es obtener una utilidad digna productos de sus esfuerzos.

#### **4.2. DATOS INFORMATIVOS**

**Institución:**

Empresa Comercial Disan

**Beneficiarios:**

Propietarios del Comercial Disan

Sandra Patricia Yáñez Calderón

**Directivos:**

**Gerente General:** Sandra Patricia Yáñez Calderón

**Presidente:** Jaime Yáñez

**Vicepresidente:** Lucrecia Calderón

**Números de empleados:**

19 empleados

### **4.3. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA**

#### **4.3.1. MISIÓN**

Proveer productos de calidad a bajos costos satisfaciendo las necesidades de los clientes en un ambiente cálido y cómodo contribuyendo a mejorar su calidad de vida, de forma más eficiente y con la mejor atención al público.

#### **4.3.2. VISIÓN**

Ser una empresa líder y de mayor reconocimiento en la Península de Santa Elena en la comercialización de productos de primera necesidad con calidad y precios económicos que generen bienestar a los socios, clientes y al recurso humano.

#### **4.3.3 OBJETIVOS**

##### **4.3.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Comercializar productos de consumo masivo y artículos en general con alternativas en los requerimientos que prefiera el cliente, mediante una excelente atención, estrategias de marketing y valor agregado a nuestro servicio, mostrando responsabilidad ante el equipo de comercial Disan.

##### **4.3.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Para el cumplimiento del objetivo general se plantea como objetivos específicos los siguientes:

- Alcanzar mayores ventajas y destinos competitivos dirigidos a la diferenciación y consecución de objetivos.

- Inducir al trabajo en equipo, compañerismo, solidaridad, buen trato, cooperación y buena comunicación para un ambiente de trabajo armonioso.
- Establecer estrategias dirigidas a los clientes mayoristas y minoristas, generando rentabilidad y excelente atención.
- Ofrecer diversos productos de excelente calidad y de reconocidas marcas que incentiven las compras en la empresa.
- Fomentar la competitividad del comercial Disan por medio de la participación activa entre dueños, colaboradores y clientes, motivándolos al cumplimiento de objetivos.

#### 4.3.4. VALORES

- **Honestidad.-** Proceder con honradez e integridad en nuestras actitudes diarias, buscando ser ejemplos para los demás.
- **Eficiencia.-** Brindar productos de calidad.
- **Responsabilidad.-** cumplir con todas las normas internas y leyes establecidas por la Ley.
- **Respeto.-** Promover y sostener permanentemente las buenas relaciones interpersonales, con los clientes, jefes, proveedores y compañeros de trabajo.
- **Lealtad.-** Demostrar hacia el interior y el exterior de nuestro trabajo un sano y franco sentimiento de identificación del nombre, prestigio e interés de nuestra empresa.

#### **4.4. JUSTIFICACIÓN**

El comercial Disan en la actualidad presenta algunos inconvenientes en el área administrativa y operativa porque no tienen un control adecuado que garanticen el buen desarrollo de las diferentes actividades que se generan. A esto se suma la falta de directrices y lineamientos que guían el buen funcionamiento de los empleados del comercial, viéndose afectados varios procesos así como el manejo del inventario activo más valioso que tiene la empresa. Es por estas razones que se propone mejorar la calidad operacional e implementar controles que garanticen tener un buen funcionamiento en las diferentes actividades del comercial, de manera que permita reducir riesgos que aparezcan en el desarrollo de las funciones y en el manejo de los inventarios así como el exceso, la escasez y el deterioro, pérdidas de los productos, que afectan al comercial.

El manual de control interno contable está estructurado de acuerdo a las necesidades del comercial, se propone una mejora en los procedimientos internos, además se detallan cada una de las políticas y normas de control, se han definidos los procesos adecuados para conseguir eficiencia y eficacia en las operaciones y tener confiabilidad en la información financiera, cada procedimiento abarca elementos importantes para su comprensión, con la implementación de la propuesta la gerencia de la empresa contará con información exacta y oportuna que le permita tomar las decisiones estratégicas y adecuadas para el negocio.

#### **4.5. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

##### **4.5.1. OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer la Gestión Contable mediante la implementación de herramientas, políticas y procedimientos para disminuir los desajustes de inventarios de la empresa comercial Disan.

#### **. 4.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICO**

- Orientar el buen funcionamiento del comercial, mediante la formulación de funciones y responsabilidades que viabilicen la ejecución de las actividades del personal administrativo y operativo.
- Direccionar el fortalecimiento de la administración del comercial a través de la elaboración de diagramas de procedimientos y políticas de control para el manejo de las compras, ventas, cobros, pagos a proveedores, inventario de mercadería.
- Promover el abastecimiento del stock del inventario de mercadería mediante la elaboración de pedidos acordes a la rotación de los productos evitando su deterioro y caducidad.
- Fomentar la eficiente administración del inventario mediante la elaboración de políticas en el área de bodega y la implementación del método de valoración promedio ponderado que garantiza la razonabilidad de la información relacionada con las existencias.
- Facilitar la presentación de informes periódicos mediante la utilización de formatos en las actividades operativas que conduzcan a la disminución de pérdidas en la empresa.

#### **4.6. CONTROL INTERNO COSO I**

El control interno Coso es un proceso integrado, ejecutado por la junta directiva o concejo de administración de una empresa, diseñado para proporcionar seguridad razonable.

**Gráfico 31: Componentes de Control interno Coso I**



Fuente: (Coso, 2010)  
Elaborado por: Pedro Gustavo Cahuana Matías

El Informe C.O.S.O. destaca cinco componentes esenciales de un sistema de control interno eficaz que pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño específicas de cada una. Estos 5 componentes se interrelacionan entre sí. El control interno es necesario para ayudar a que una organización consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento, pueda prevenir perdidas de recursos, obtenga información contable confiable, refuerce la confianza al cumplir las leyes y normas aplicables.

#### **4.7. CONTROL ESTRATÉGICO**

Es una técnica de control que se encarga de la evaluación de los procesos con el fin de certificar su correcto funcionamiento. El control estratégico tiene como

objetivo asegurar que todo lo planificado en la dirección estratégica se materialice en la realidad, así como también consiste en establecer lineamientos para la orientación hacia los resultados y decisiones favorables y mejorar la eficiencia y eficacia operacional en la empresa siempre cumpliendo con políticas, principios, normas y leyes aplicables para mejorar la gestión contable de la institución.

## **4.8. GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO**

### **4.8.1. CONTROL INTERNO**

(Barquero, 2013) Cap. 3 define “De acuerdo con las normas técnicas de auditoría española emitidas en 1991 por el instituto de contabilidad y auditorías de cuentas (icac), el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la identidad se desarrolla eficazmente y se cumple según las directrices marcadas por la dirección”.

(Mantilla, 2010, pág. 4) “Define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.”

De acuerdo a estas definiciones que nos proporcionan estos diferentes autores, los dos consideran que el control interno es una herramienta que engloba un conjunto de métodos y procedimientos diseñados para proporcionar seguridad razonable a los activos de las empresas, se considera como una medida de control

que permite que las actividades se realicen de manera apropiada y confiable, que los registros contables que se generan durante su operación sean fidedignos, además permite verificar la exactitud y la confiabilidad de la información financiera permitiendo que las empresas puedan tomar buenas decisiones en mejoras de la institución.

El control interno es de vital importancia en el ámbito comercial y empresarial, si no existe un control que permita dar seguridad a los activos podrían estar expuestas a riesgos y fraudes financieros, esto conllevaría a pérdidas significativas para la entidad y muchas veces la quiebra y desaparición de la misma. Todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura o naturaleza de las operaciones poseerán un sistema de control interno para proteger sus recursos y estarán estructurado de tal manera que permita dar seguridad razonable en: seguimiento y aplicación de políticas y leyes, efectividad y eficiencia de las operaciones y tener confiabilidad en la información financiera.

La implementación de un sistema de control interno en las empresas reduce los riesgos y fraudes financieros también aumenta la eficiencia y eficacia operativa para conseguir una apropiada gestión administrativa y financiera, de esta manera se lograría obtener mejores niveles de rentabilidad.

#### **4.9. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA DISAN.**

A continuación se trabajará con las matrices estratégicas, las mismas que mostrarán la situación interna y externa de la organización, para enfocar los esfuerzos futuros en busca de eficiencia y eficacia para lograr mayor productividad.

#### 4.9.1. ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

**Cuadro 11: MATRIZ DEL FODA**

<b>MATRIZ</b>	
<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es reconocida a nivel provincial.</li> <li>• Distribución de productos “La Fabril”.</li> <li>• Ubicación geográfica apropiada.</li> <li>• Buena cartera de clientes.</li> <li>• Excelente relación con sus proveedores.</li> <li>• Infraestructura adecuada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución de productos a nuevas plazas.</li> <li>• Incremento de cartera de clientes.</li> <li>• Actualizaciones tecnológicas en equipos.</li> <li>• Aumento de participación en el mercado.</li> <li>• Distribuidor único en la provincia de diferentes productos reconocidos.</li> <li>• Directivos y trabajadores dispuestos a capacitaciones y actualizaciones.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuenta con un manual e instructivo para realizar las actividades de la empresa.</li> <li>• Inadecuada segregación de funciones y procedimientos.</li> <li>• Ambiente laboral inadecuado.</li> <li>• No existe un control de inventario</li> <li>• Falta de políticas y normas para la recepción de mercadería.</li> <li>• El comercial no ha implementado un modelo de gestión de inventario que proporcione seguridad y control en la administración del negocio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar expuesta a robos económicos, deterioro de los productos.</li> <li>• Aparición de nuevos competidores</li> <li>• Escasez de mercaderías</li> <li>• Cambio en el comportamiento del consumidor</li> <li>• Monopolio de proveedores.</li> <li>• Inestabilidad política del país.</li> </ul>

Fuente: Disan

Elaborado por: Pedro Gustavo Cahuana Matías

#### 4.9.2. Matriz de Marco Lógico

**Cuadro 12: Matriz de Marco Lógico**

<b>Resumen Narrativo</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Supuestos</b>
<b>FIN</b> Mejorar la gestión contable en la empresa comercial Disan	Mejorar la gestión contable de la empresa	Entrevista al propietario de la empresa	Mayor participación en las labores de trabajo
<b>PROPÓSITO</b> Implementar un diseño de un manual de Control Interno Contable que permita mejorar la gestión contable y disminuya los desajustes de inventario en la empresa	Optimizar la eficiencia Administrativa de la empresa.	Entrevista al propietario de la empresa	Diseñar un Manual de Control Interno Contable que permita establecer funciones y procedimientos a los empleados.
<b>COMPONENTES SERVICIOS</b> Junta Directiva, Empleados, Proveedores y Clientes	Aumentar la calidad de trabajo y servicio	Encuestas a empleados, proveedores y clientes	Dar un mejor uso a los recursos de la empresa.  Ofrecer un mejor servicio a los clientes
<b>ACTIVIDADES</b> Elaboración de manual de procedimientos contable.  Proyecto de capacitación.	Mayor eficiencia en actividades contables  Aumentar la Motivación personal.	Encuestas a empleados, Proveedores y Clientes	Mayor productividad en las labores contables  Empleados motivados a realizar un mejor trabajo.

Fuente: Matriz de Marco Lógico

Elaborado por Pedro Gustavo Cahuana Matías

#### **4.9.3. Matriz de Evaluación de Factores Internos - MEFI**

La elaboración de esta matriz logrará identificar y conocer cada una de las debilidades, las diversas fortalezas que presenta el comercial, se asignará la ponderación a cada factor para mostrar la importancia relativa de cada uno de los factores internos de la empresa, luego se procede a calificar con números para indicar si el factor presenta:

- (1) Una debilidad importante
- (2) Una debilidad menor
- (3) Una fortaleza menor
- (4) Una fortaleza importante

#### **4.9.4. Matriz de Evaluación de Factores Externos - MEFE**

Esta matriz nos permite realizar un análisis sobre la evaluación de factores externos que tiene la empresa para determinar y conocer la posición estratégica externa.

Además se asignará la ponderación a cada factor, esto nos muestra la importancia relativa de cada uno de los factores internos de la empresa, luego se procede a calificar con números para indicar si el factor es:

- (1) Es una amenaza importante
- (2) Es una amenaza menor
- (3) Es una oportunidad menor
- (4) Es una oportunidad importante

#### **4.9.5. Matriz de estrategias**

La matriz DAFO es una herramienta para el análisis sobre las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, permite tener un diagnóstico para tomar decisiones sobre formulación y aplicación de estrategias que viabilicen su desarrollo y permitan alcanzar los objetivos institucionales.

**Cuadro 13: Matriz de Evaluación de Factores Internos – MEFI**

<b>Factores críticos para el éxito</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Ponderado</b>
<b>FORTALEZAS</b>			
Es reconocida a nivel provincial.	0,10	4	0,40
Distribución de productos “La Fabril”.	0,06	4	0,24
Ubicación geográfica apropiada.	0,08	4	0,32
Buena cartera de clientes.	0,08	3	0,24
Excelente relación con sus proveedores.	0,09	3	0,27
Infraestructura adecuada.	0,06	3	0,18
<b>DEBILIDADES</b>			
No cuenta con un manual e instructivo para realizar las actividades de la empresa.	0,12	1	0,12
Inadecuada segregación de funciones y procedimientos.	0,10	1	0,10
Ambiente laboral inadecuado	0,07	1	0,07
Falta de políticas y normas para la recepción de mercadería.	0,08	2	0,16
No existe un control de inventario.	0,08	2	0,16
El comercial no ha implementado un modelo de gestión de inventario que proporcione seguridad y control en la administración del negocio.	0,08	1	0,08
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2,34</b>

**Fuente:** Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías.

Una vez realizado el análisis MEFI se obtuvo un total ponderado de 2, 3 y 4, 1 que significa que la empresa es débil internamente y necesita ineludiblemente de controles contable que le ayude a fortalecer su gestión contable.

**Cuadro 14: Matriz de Evaluación de Factores Externos – MEFE**

<b>Factores críticos para el éxito</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Ponderado</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>			
Distribución de productos a nuevas plazas.	0,10	4	0,40
Incremento de cartera de clientes.	0,09	4	0,36
Actualizaciones tecnológicas en equipos.	0,06	3	0,18
Aumento de participación en el mercado.	0,09	4	0,36
Distribuidor único en la provincia de diferentes productos reconocidos.	0,09	4	0,36
Directivos y trabajadores dispuestos a capacitaciones y actualizaciones.	0,08	3	0,24
<b>AMENAZAS</b>			
Estar expuesta a robos económicos, deterioro de los productos.	0,09	1	0,09
Aparición de nuevos competidores.	0,09	1	0,18
Escasez de mercaderías.	0,07	2	0,07
Cambio en el comportamiento del consumidor.	0,07	1	0,07
Monopolio de proveedores.	0,08	2	0,16
Inestabilidad política del país.	0,09	2	0,18
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2,65</b>

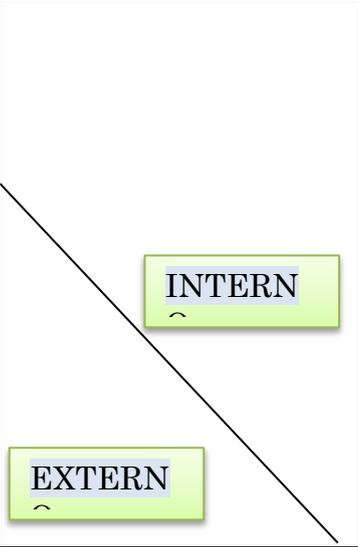
**Fuente:** Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías.

Según los resultados obtenidos en esta matriz indican que la empresa tiene un MEFE de 2,65 resultado mayor al 2,50 que es el resultado promedio, lo que significa que la empresa compite en un mercado que apenas está por encima del promedio y se están concentrando en las oportunidades para dar paso a una buena ubicación en participación en el mercado.

#### 4.9.6. Matriz de estrategias

**Cuadro 15: MATRIZ DE ESTRATEGIAS DAFO**

FACTORES	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es reconocida a nivel provincial.</li> <li>2. Distribución de productos “La Fabril”.</li> <li>3. Ubicación geográfica apropiada.</li> <li>4. Buena cartera de clientes.</li> <li>5. Excelente relación con sus proveedores.</li> <li>6. Infraestructura adecuada.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.No cuenta con un manual e instructivo para realizar las actividades de la empresa.</li> <li>2.Inadecuada segregación de funciones y procedimientos.</li> <li>3.Ambiente laboral inadecuado</li> <li>4.Falta de políticas y normas para la recepción de mercadería.</li> <li>5.No existe un control de inventario</li> <li>6.El comercial no ha implementado un modelo de gestión de inventario que proporcione seguridad y control en la administración del negocio.</li> </ol>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Distribución de productos a nuevas plazas.</li> <li>2.Incremento de cartera de clientes.</li> <li>3.Actualizaciones tecnológicas en equipos.</li> <li>4.Aumento de participación en el mercado.</li> <li>5.Distribuidor único en la provincia de diferentes productos reconocidos.</li> <li>6.Directivos y trabajadores dispuestos a capacitaciones y actualizaciones</li> </ol>	<p><b>F1 – O1</b> Abrir nuevos mercados que satisfagan necesidades de la población en general.</p> <p><b>F3 – O4</b> Establecer promociones de ventas para obtener mayores ingresos.</p> <p><b>F3 – O2</b> Aprovechar la ubicación geografía y repartir volantes describiendo los productos con promociones para incrementar la cartera de clientes</p>	<p><b>D2 – O6</b> Talleres de capacitación sobre tema de gestión administrativa.</p> <p><b>D2 –D3- O4</b> delegar funciones de manera que permita tener eficiencia y eficaz en el ámbito laboral.</p> <p><b>D1-D2-D4-O6-1-O4</b> Implementar un manual donde consten los procedimientos, funciones, políticas para mejorar la gestión contable de la empresa.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Estar expuesta a robos económicos, deterioro de los productos.</li> <li>2.Aparición de nuevos competidores</li> <li>3.Escasez de mercaderías</li> <li>4.Cambio en el comportamiento del consumidor.</li> <li>5.Monopolio de proveedores.</li> <li>6.Inestabilidad política del país.</li> </ol>	<p><b>F1-F4-A3</b> Establecer sistema de abastecimiento de productos (EOQ, ROP) para satisfacer la demanda.</p> <p><b>F2-F5- A2-A4-A5</b> Establecer acuerdos con los proveedores para ser el único distribuidor de sus productos en la provincia.</p>	<p><b>D3 – A1-A3-A4</b> Motivar a los trabajadores a crear un buen ambiente laboral para minimizar el riesgo laboral.</p> <p><b>D1-d2-D3-D4-A1-A2-A3-A5-A6</b> Determinar factores relevantes para diseñar un plan que minimice los riesgos que aparecen.</p>

Fuente: Matriz DAFO

Elaborado por: Pedro Gustavo Cahuana Matías

La puntuación ponderada total es de 2,05 que se sitúa en un total promedio, que nos indica que las estrategias de la empresa no están aprovechando al máximo las oportunidades y tampoco están minimizando los posibles efectos adversos de las amenazas externas.

#### 4.9.7 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

La estructura orgánica del Comercial Disan está compuesta por varios departamentos donde se refleja desde el más alto mando y los que están por debajo.

A continuación detallamos el organigrama estructural de la empresa.

**Cuadro 16: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**



**Fuente:** DISAN

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías.

## **4.10. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.**

### **4.10.1. RESPONSABILIDADES DE LOS DEPARTAMENTOS**

Cada departamento tendrá responsabilidades designadas para el cumplimiento de sus tareas:

**Administración.-** Área encargada de la elaboración de políticas y estrategias para la operación del comercial, además programará, organizará y controlará los recursos humanos, materiales y financieros, evaluará la gestión y el entorno, los factores externos e internos de la empresa.

**Compra y recursos humanos.-** La responsabilidad del departamento es realizar las adquisiciones de mercaderías de acuerdo a la revisión de los Stock máximos y mínimos dentro de la empresa, acordará con los proveedores el plazos de pagos de los créditos otorgados, ingresará al sistema contable todas las facturas de las compras efectuadas, realizará los pagos respectivos por las compras, elaborará los roles de pagos, atenderá las necesidades de los empleados y controlará la asistencia laboral del personal.

**Departamento contable.-** La responsabilidad será registrar todas las operaciones contables y financieras de la empresa, asegurar el funcionamiento de un correcto control interno como parte del Sistema Contable. Además se encargará del análisis de los estados financieros e informará a la gerente sobre los resultados obtenidos.

**Departamento de facturación.-** Se encargará de realizar la facturación de las ventas de los productos, registrar en el sistema los egresos de mercadería, llevar el control de las facturas emitidas y realizar los cierres de cajas diarios.

**Departamento de bodega.-** El jefe de área será el responsable de receiptar la mercadería de los proveedores, los organizará y almacenará sistemáticamente en bodega, estará a cargo del despacho de los productos a los repartidores y choferes para su respectiva distribución, mantendrá actualizados los registros de ingresos y egresos de los productos, asumirá las pérdidas de mercadería que se generen en su área de trabajo.

**Departamento de ventas y cobranzas.-** La responsabilidad del departamento es incrementar la cartera de clientes en la empresa, cumplir con determinado volumen de ventas, realizar los cobros correspondiente de las ventas efectuadas a crédito y al contado, fijará un plazo determinado para el cobro de los créditos otorgados.

#### **4.10.2. FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTO**

La delegación de funciones dentro de una empresa es indispensable porque permite informar las responsabilidades que el trabajador cumplirá en un determinado cargo, para adquirir un eficaz desempeño en las operaciones.

##### **4.10.2.1. ADMINISTRACIÓN**

Tiene como objetivo administrar los recursos de la empresa, elaborar estrategias, evaluar el entorno y el nivel competitivo para fortalecer su permanecía en el mercado.

##### **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y TAREAS:**

- Planificar estratégicamente las actividades del comercial “Disan”
- Establecer políticas laborales para su cumplimiento.

- Administrar óptimamente los recursos humanos, materiales, y financieros del comercial.
- Elaborar el Plan Estratégico de la empresa.
- Diseñar estrategias para una apropiada toma de decisiones en relación a la misión, visión, y objetivos de la empresa.
- Representar judicialmente a la empresa.
- Exigir mejoras en el desempeño de las actividades laborales.
- Evaluar a la empresa a nivel interno y externo constantemente.
- Realizar el inventario cada tres meses.
- Dirigir e incentivar a los empleados al cumplimiento de las metas establecidas.
- Analizar los ingresos y egresos incurridos en la empresa.
- Analizar los estados financieros expuestos por el contador.
- Evaluar el cumplimiento de las funciones asignadas a los empleados.

#### **4.10.2.2. COMPRA**

Es un hecho económico identificado como la acción de adquirir bienes o servicios para el desarrollo de las actividades del comercial “Disan”, su correcto manejo requiere de lo siguiente:

##### **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y TAREAS:**

- Planificar la compra de mercadería.
- Garantizar el abastecimiento de productos a largo plazo a través de una base de datos de proveedores calificados.
- Realizar el proceso de la compra de mercadería.
- Registrar en el sistema la mercadería que se adquiere.
- Realizar el aprovisionamiento de mercadería.
- Establecer buenas relaciones con los proveedores

- Llevar el registro y control por medio de kárdex y sistemas informáticos.
- Negociar condiciones de entrega y pago de mercadería con los proveedores.
- Verificar la entrega de la mercadería de los proveedores antes de firmar el recibí conforme por parte del personal del comercial “Disan”.
- Presentar informe de gestión.
- Cumplir con las normas, políticas y procedimientos establecidos por la empresa.

#### **4.10.2.3. DEPARTAMENTO CONTABLE**

##### **CONTADOR**

Su función es asesorar a la gerencia sobre la situación económica de la empresa, mediante el análisis de la información financiera generada en los registros de contabilidad del comercial “Disan”, verificando su exactitud, a fin de garantizar Estados Financieros confiables y oportunos.

##### **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y TAREAS:**

- Registrar de manera oportuna los hechos económicos.
- Elaborar las declaraciones de impuestos que le correspondan a la empresa.
- Preparar los estados financieros e informes contables sobre la situación económica de la empresa.
- Contabilizar las nóminas de pagos del personal del comercial.
- Revisar los cheques, órdenes de compras, solicitudes de pagos, entre otros.
- Mantener informada a la gerente de las actividades realizadas.
- Aplicar las normas, leyes y reglamentos actualmente vigentes.

## **AUXILIAR DE CONTABILIDAD**

Asistir al contador en las actividades contables y financieras que se desarrollan en la empresa.

### **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y TAREAS:**

- Llevar los registros contables de las transacciones financieras de la empresa.
- Preparar los diarios contables.
- Elaborar las conciliaciones bancarias, ajustes de amortizaciones, depreciaciones.
- Elaborar los informes de las constataciones físicas efectuadas durante el periodo.
- Elaborar los comprobantes de ingresos y egresos de mercadería.
- Archivar la documentación contable.
- Las que por disposición del superior le son asignadas o de acuerdo a las necesidades del comercial.

## **4.10.2.4. DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN**

### **CAJERO**

Su función es recaudar los ingresos de las ventas y su respectiva facturación, brindando una excelente atención al cliente.

### **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y TAREAS:**

- Facturar los pedidos de las ventas en el día.
- Receiptar el dinero por ventas realizadas.
- Reportar los valores recaudados.

- Digitar los pedidos de los vendedores.
- Enviar las órdenes de pedidos al área de bodega para su respectivo despacho.
- Archivar todos los documentos relacionados a sus funciones.
- Realizar el cuadro de caja al finalizar las ventas diarias.
- Realizar los reportes diarios sobre el movimiento de caja.
- Brindar una excelente atención y solucionar los inconvenientes con el cliente.
- Realizar las liquidaciones de mercadería sobre las ventas realizadas.
- Las que por disposición del superior le son asignadas o de acuerdo a las necesidades del comercial.

#### **4.10.2.5. DEPARTAMENTO DE BODEGA**

##### **BODEGUERO**

Asegurar un adecuado manejo en almacenamiento, conservación y despacho de la mercadería, entregados bajo custodia y administración.

##### **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y TAREAS**

- Controlar el ingreso y salida de la mercadería en bodega.
- Comprobar las cantidades recibidas para determinar que son correctas.
- Verificar la rotación adecuada del producto por fecha de antigüedad.
- Llevar un adecuado control sobre las existencias mínimas y máximas.
- Realizar las liquidaciones de mercadería sobre las ventas realizadas por los repartidores.
- No recibir mercadería sin la autorización de compras.
- No entregar mercadería sin la autorización de ventas.
- Notificar a la gerencia sobre productos en mal estado.

- Almacenar correctamente las mercaderías como medida de protección contra las extracciones no autorizadas.
- Despachar los productos establecidos en la factura a los repartidores que distribuirán la mercadería en los camiones de ruta.
- Elaborar notas de egresos, ingresos y devolución de mercadería de bodega.
- Registrar las pérdidas, materiales dañados para los ajustes de costos correspondientes.
- Constatar que no existan productos caducados y en mal estado.
- Preparar informes de recepción para registrar y notificar ingresos de mercaderías.
- Comunicar a sus superiores sobre los problemas y las novedades que se presentan sobre la mercadería.

## **AUXILIAR DE BODEGA**

Asistir y ejecutar las labores relacionadas al área de bodega como la recepción, clasificación, almacenaje y despacho de mercadería.

### **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y TAREAS**

- Ubicar la mercadería que ingresa a bodega, después de verificar cantidad, calidad y precio.
- Tratar los productos con cuidado para evitar que se deterioren.
- Despachar a los repartidores los pedidos facturados por el área de venta.
- Clasificar adecuadamente la mercadería para su respectiva ubicación.
- Mantener actualizadas las tarjetas de control existencias.
- Mantener un stock mínimo de productos en bodega y solicitar su reposición en el momento indicado.
- Mantener al día los archivos de documentos que acreditan la existencia de productos en bodega.

- Elaborar diariamente los reportes de bodega.
- Realizar el respectivo aseo en el área de trabajo.
- Las que por disposición del superior le son asignadas o de acuerdo a las necesidades del comercial.

## **REPARTIDORES Y CHOFERES**

La función de los repartidores y choferes es realizar la ruta y entregar la mercadería correspondiente al pedido realizado, dando una buena atención a los clientes de las rutas destinadas en la provincia de Santa Elena.

### **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y TAREAS**

- Recepar la mercadería despachada por bodega para distribuirlos en el camión.
- Realizar la distribución adecuada de los productos a los clientes según el cronograma de entrega de la ruta establecida.
- Realizar el cobro correspondiente al monto estipulado en la factura.
- Controlar los productos desde el momento que ingresa al camión.
- Dará buen trato al cliente.
- Realizar las devoluciones establecidas en la factura.
- Inventariar el producto al final de la ruta.
- Liquidar la mercadería sobre las ventas efectuadas diariamente.
  - Visitar a todos los clientes que consten en la lista de facturas sin excepción alguna.
- Cumplir las normas de tránsito, manejará de forma prudencial.
- Realizar el respectivo deposito del dinero recaudado a la cuanta de la empresa.

#### **4.10.2.6. DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COBRANZAS**

##### **VENDEDOR DEL PUNTO DE VENTA**

Tiene como objetivo atender al público en general dentro del establecimiento, promocionar y vender la mercadería de acuerdo a los requerimientos del cliente.

##### **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y TAREAS:**

- Efectuar pedidos al área de bodega.
- Colocar en perchas los diferentes productos para la venta.
- Brindar atención satisfaciendo las necesidades del usuario, dando a conocer los beneficios y características del producto, aplicando estrategias y sugiriendo alternativas.
- Informar sobre las actividades promocionales a los clientes.
- Llevar el control sobre las existencias físicas de la mercadería en el establecimiento, mediante medios computarizados, con el objetivo de identificar faltantes o sobrantes.
- Responder por el desarrollo del área asignada.
- Realizar informes de ventas, pedidos y recepción de productos proveniente de bodega.
- Realizar el inventario físico de la mercadería, cuando lo solicite el jefe inmediato.

##### **VENDEDOR DE COBERTURA**

Efectuar las ventas a nivel provincial mediante el desarrollo de una excelente labor de cobertura, asistiendo a los clientes asignados y visitando a nuevos usuarios con un buen trato y cordialidad.

## DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y TAREAS:

- Incrementar la cartera de clientes.
- Asesorar a los usuarios sobre los productos y promociones.
- Atender los pedidos de acuerdo a las rutas establecidas y número de clientes asignados.
- Planificar el cronograma de visitas a los clientes.
- Cumplir con la ruta asignada.
- Realizar el listado de los clientes que se visitarán en la ruta.
- Registrar a los nuevos clientes que aparezcan en la ruta.
- Elaborar los reportes de ventas.
- Realizar las devoluciones de mercadería que requieran los clientes.
- Contar con el catálogo de productos y los implementos adecuados y necesarios para la visita de los clientes.
- Elaborar un mapa de rutas como guía para los repartidores, con el objetivo de entregar el producto al cliente.

## **4.11. DIAGRAMAS DE PROCESOS Y POLÍTICAS DE CONTROL**

### **4.11.1. POLÍTICAS DE COMPRAS**

Tiene como objetivo aplicar lineamientos en una acción de compra, obteniendo objetividad, transparencia y optimización de recursos.

- Las compras se efectuarán al contado o crédito.
- Negociar descuentos y condiciones de pago.
- Para el abastecimiento de mercadería el jefe de compra realizará los pedidos en base a la rotación de mercadería, con la cantidad y variedad de producto que se necesita.
- Tener continuidad en el abastecimiento de productos.

- La compra a realizar deberá estar plasmada en una orden de adquisición.
- La orden de compra tendrá que estar pre impreso y pre numerada, con el objetivo de controlar su secuencia.
- La orden de compra estará aprobada y autorizada por el jefe de compra y la administradora de la empresa.
- El jefe de área enviará la orden de compra a los proveedores.
- Evitar la duplicación de pedidos.
- El administrador efectuará los reclamos en caso de que existiera faltante de producto o defectos en calidad.

#### **4.11.2. POLÍTICA PAGO A PROVEEDORES**

Asegurar el correcto y oportuno pago de las obligaciones contraídas con los proveedores.

- El pago se efectuará en cheque o depositados a la cuenta de ahorro o corriente del proveedor.
- El administrador revisará la documentación que certifique la deuda.
- Autorizará el depósito para el pago a proveedores.
- Solo podrán pagarse facturas que correspondan a bienes recibidos.
- El pago a los proveedores se efectuarán de acuerdo a las condiciones establecidas en el contrato (crédito o contado).
- El pago se realizará únicamente a nombre del proveedor.
- Los plazos y las formas de pago, deben establecerse en el contrato.
- Solo se pagarán aquellos productos que cumplan con los requisitos y que hayan pasado satisfactoriamente el control de recepción.

#### **4.11.3. POLÍTICAS DE COBRO**

Hacer efectivas las cuentas por cobrar mediante la aplicación de políticas de cobro para regularizar la forma de pagos de los créditos vigentes y recuperar la cartera vencida actual de los clientes del comercial Disan.

- Los cobros serán en efectivo, en cheque o depositados a la cuenta de ahorro o corriente del comercial Disan.
- Los clientes que se tarden 3 días en el pago del crédito otorgado por la empresa, la gestión de cobro será una llamada telefónica mencionando el vencimiento de su crédito y el valor adecuado.
- Si el retraso tardara 5 días nuevamente se notificará al usuario que debe de realizar el pago inmediatamente.
- Si el retraso tuviera de 5 a 10 días se le hará llegar una comunicación solicitando el pago.
- Si el retraso llegara de 10 a 15 días se efectuará una visita para requerir el pago.
- Más de 30 días sin justificación alguna, pierde el derecho a crédito otorgado por el comercial.

#### **4.11.4. POLÍTICAS DE VENTAS**

Con el objetivo de fijar las bases para operar de manera eficiente, se establecieron políticas de ventas para el comercial Disan:

- Las ventas se efectuarán a contado y crédito a un plazo definido.
- Descuentos dependiendo del monto y cantidad de mercadería requerida por los clientes.
- En las visitas que se realicen a las diferentes tiendas se dará a conocer los nuevos productos para futuros pedidos.
- Presentar informes de ventas diarias.
- Disminución de los días de créditos a los clientes que incurren en atrasos de los pagos.
- Se incrementarán los días de créditos a los clientes que se encuentren al día en sus pagos y los que cancelen por anticipado.
- Suspensión definitiva del crédito cuando el pago del cliente sea mayor a los 30 días vencida la fecha de pago.

- Otorgar montos y condiciones diferentes de crédito para cada cliente, en particular rigiéndose en las condiciones establecida en el contrato.
- El responsable del área de crédito deberá determinar si el solicitante del crédito merece o no su aprobación y lo hará a través del historial de la línea de crédito del usuario.
- Actualizar los datos y cada cierto tiempo revisar la línea de crédito de los clientes.
- Determinar el monto máximo de crédito al que puede acceder o adeudar el cliente.
- EL Comercial Disan dará crédito hasta un plazo máximo de 60 días según el análisis al cliente y las condiciones pactadas.

#### **4.11.5. POLÍTICAS DE INVENTARIO**

El objetivo de estas políticas es contribuir con la eficiente administración de los inventarios del Comercial Disan.

- Emitir órdenes de salidas de mercancía.
- Emitir órdenes de entradas de mercancía.
- Mantener al día las tarjetas de entrada y salida de mercancías.
- Determinar el máximo y mínimo de productos que se deberá tener en stock.
- Realizar el inventario de los productos 4 veces al año.
- Controlar los niveles óptimos de inventario.
- Mantener el inventario para satisfacer a la demanda en un 100%.
- Efectuar la revisión continua de los productos para verificar fechas de caducidad.
- Buen almacenamiento para evitar robos, daños o descomposición.

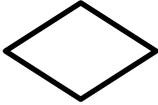
- Los inventarios se realizarán de forma sorpresiva y la constatación física de forma selectiva para la verificación de que todo esté en orden, luego se realizará un cruce de información del reporte del conteo físico con los del sistema contable.
- No mantener mercancías almacenadas por largos tiempos evitando con esto el gasto de tener dinero invertido en artículos innecesarios.

#### 4.11.6 DIAGRAMA DE FLUJOS DE PROCESOS

Un diagrama de flujo muestra los pasos a seguir y cada uno es representado por un símbolo diferente que abarca un breve detalle de la etapa, ofrecen una descripción visual de diferentes actividades que se llevarán a cabo en la empresa, facilita la rápida comprensión de las tareas y su relación con los diferentes departamentos que se involucran para poder ser efectivo el proceso.

A continuación se detallan los procesos que se llevarán a cabo en las distintas áreas del Comercial Disan.

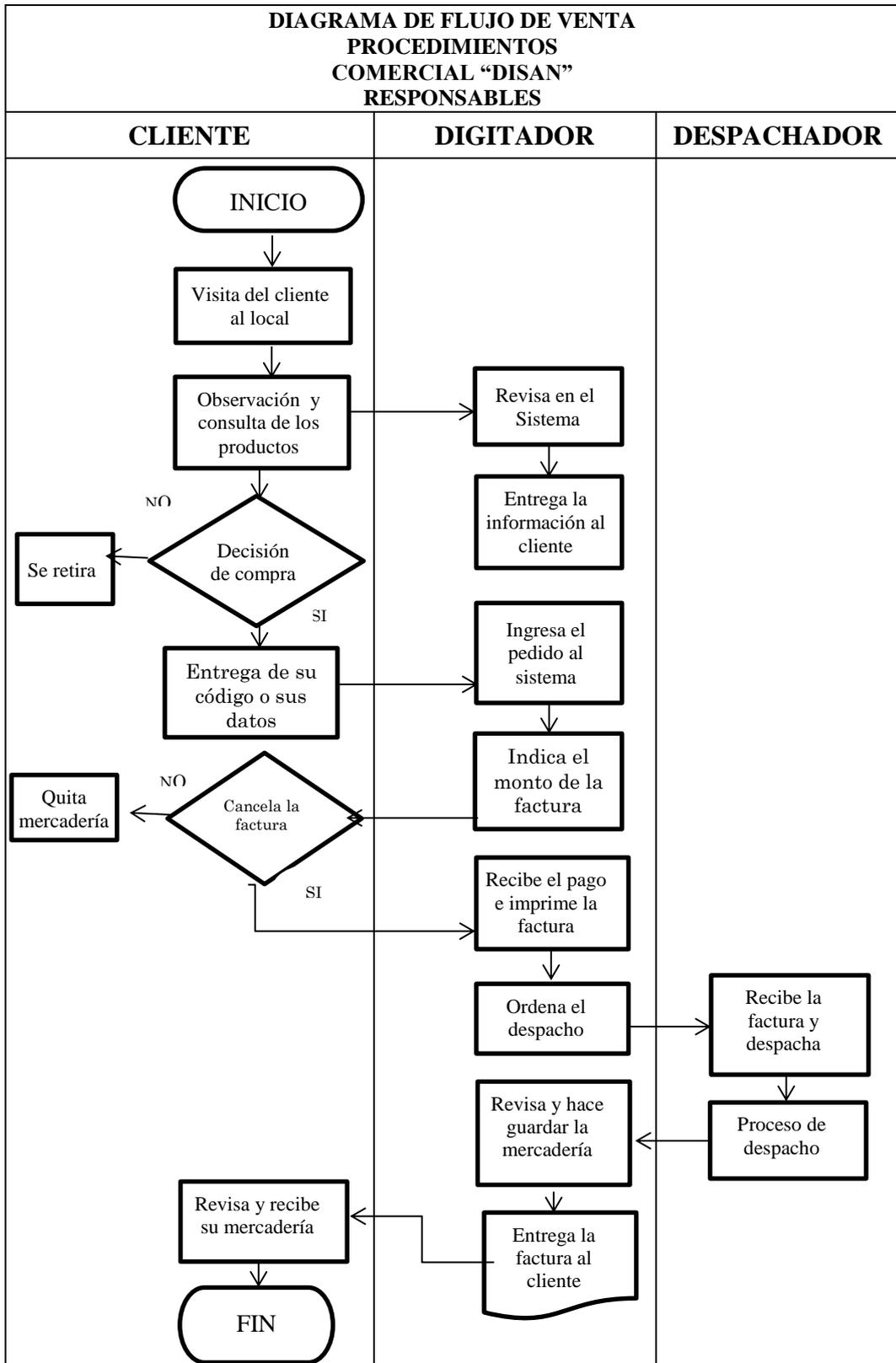
**Cuadro 17: DIAGRAMA DE FLUJOS DE PROCESO**

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Indica el inicio y el termino del flujo
	Actividad: funciones que desarrollan los trabajadores
	Documento: documentación que se utilice, genere en los proceso
	Decisión o alternativa: tomar decisiones entre dos o más opciones

Fuente: Comercial Disan

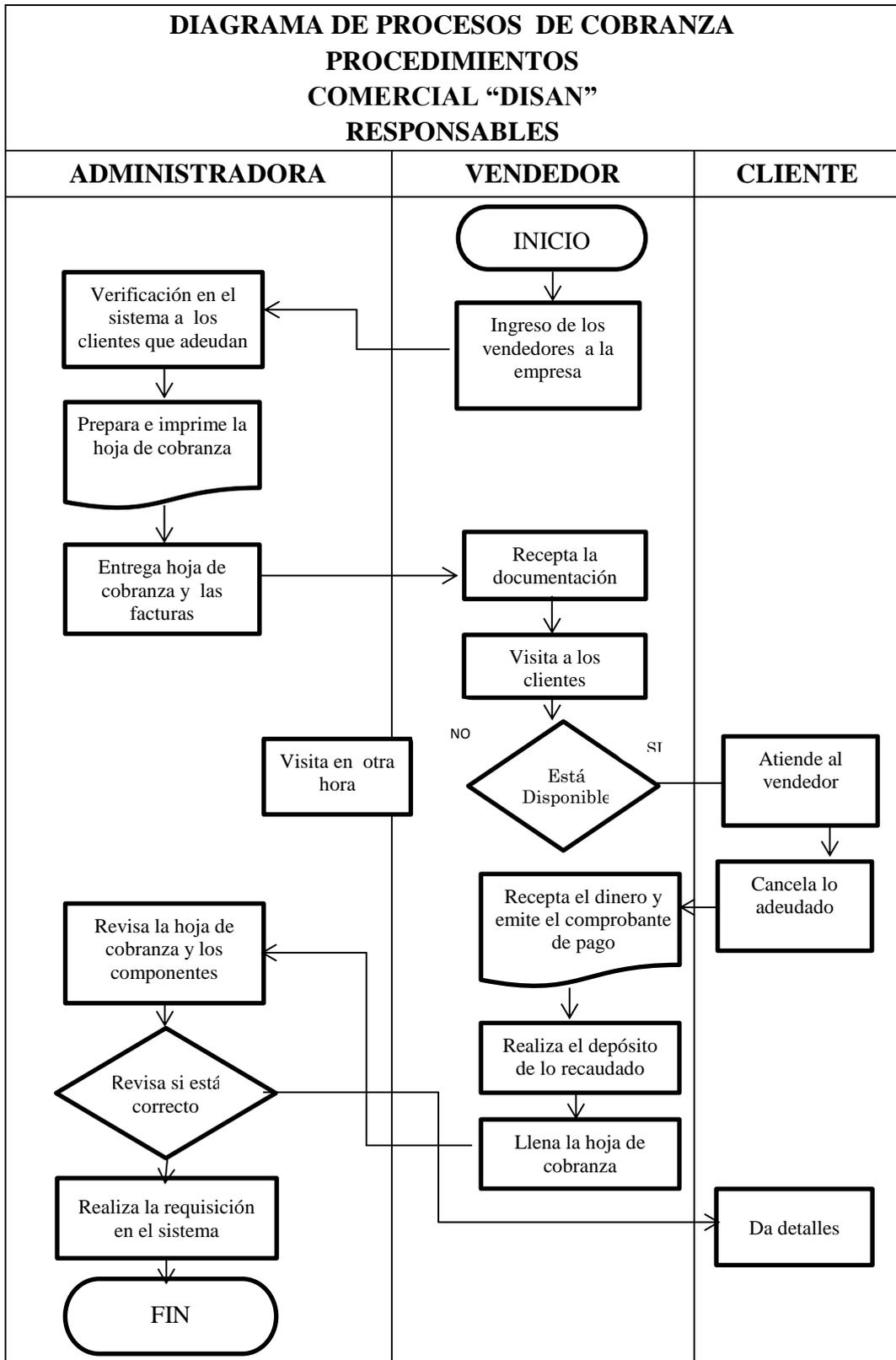
Elaborado por: Pedro Gustavo Cahuana Matías.

**Gráfico 32: Proceso de Venta**



Fuente: Comercial Disan  
Elaborado por: Pedro Gustavo Cahuana Matías.

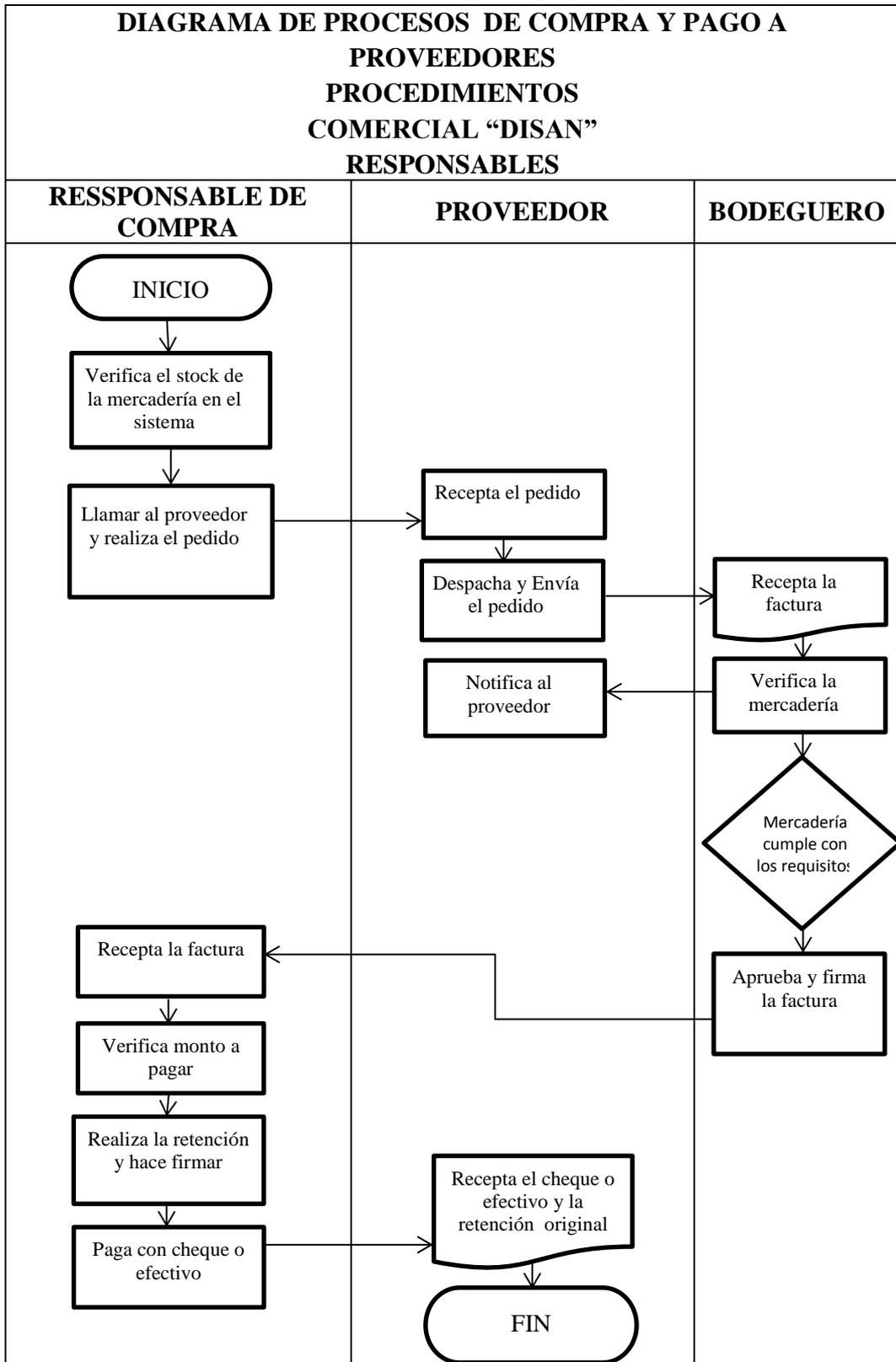
**Gráfico 33: Proceso de Cobranza**



Fuente: Comercial Disan

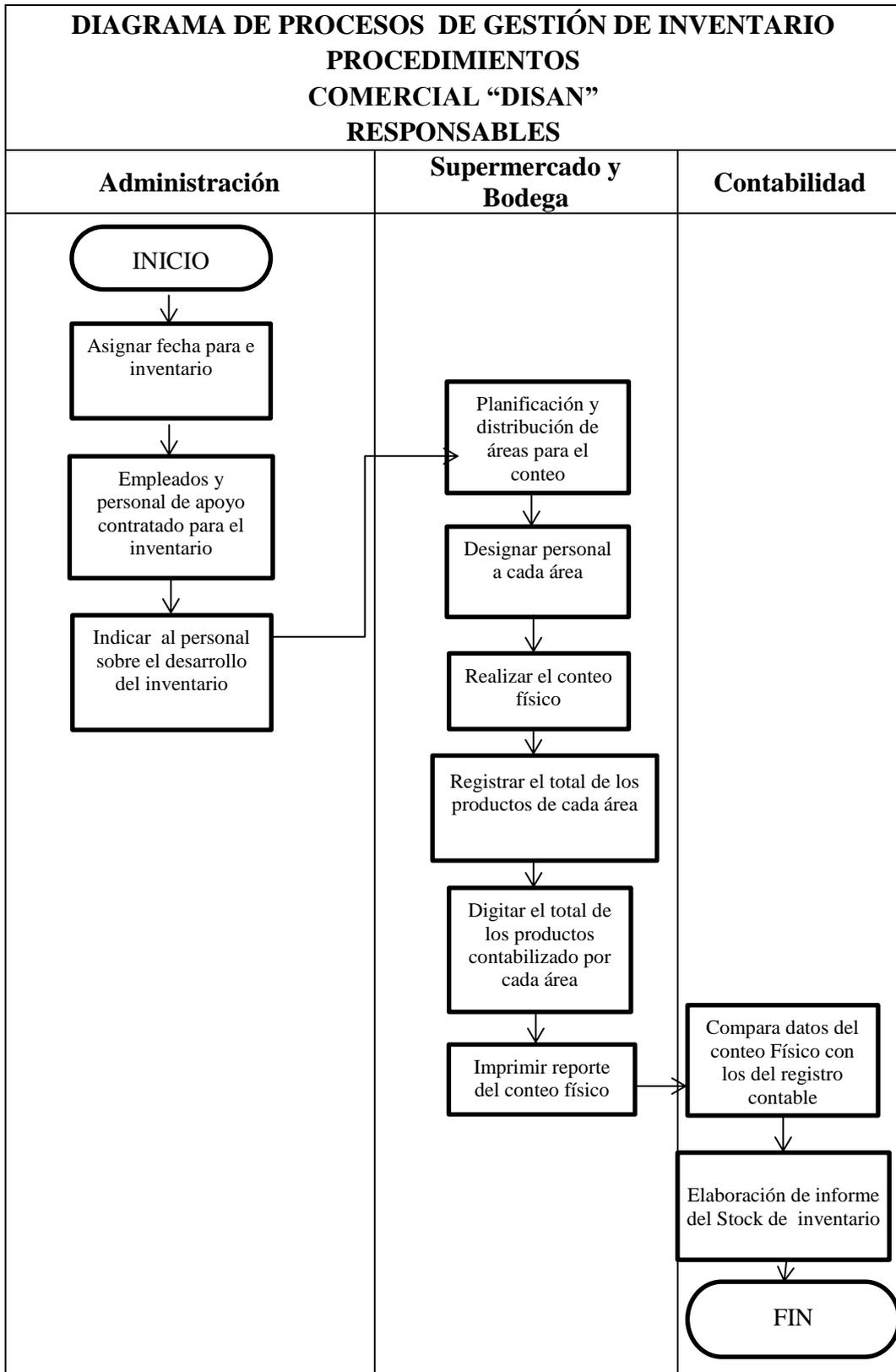
Elaborado por: Pedro Gustavo Cahuana Matías.

**Gráfico 34: Proceso de compra y pago a proveedores**



**Fuente:** Comercial Disan  
**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías.

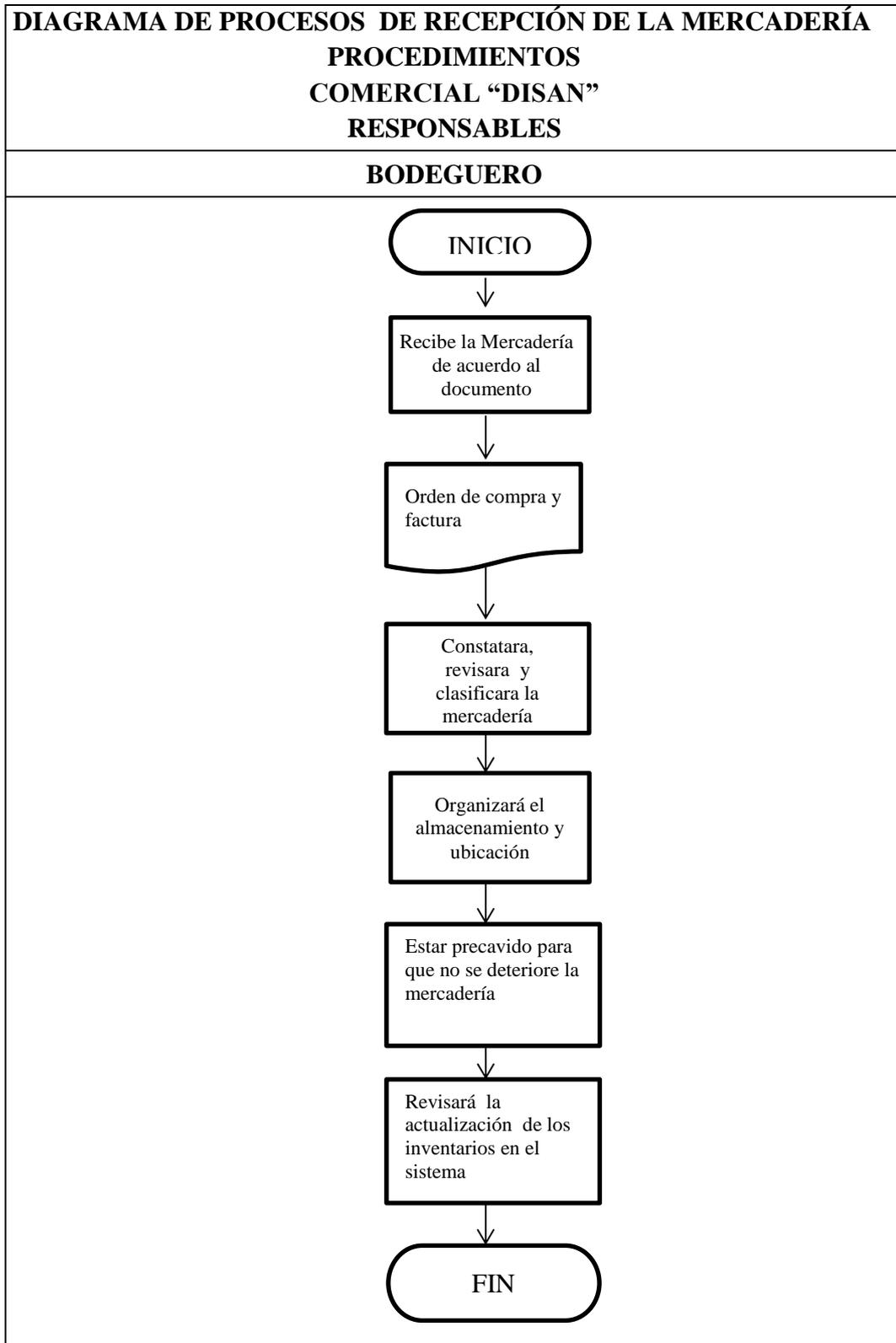
**Gráfico 35: Gestión de Inventario**



Fuente: Comercial Disan

Elaborado por: Pedro Gustavo Cahuana Matías.

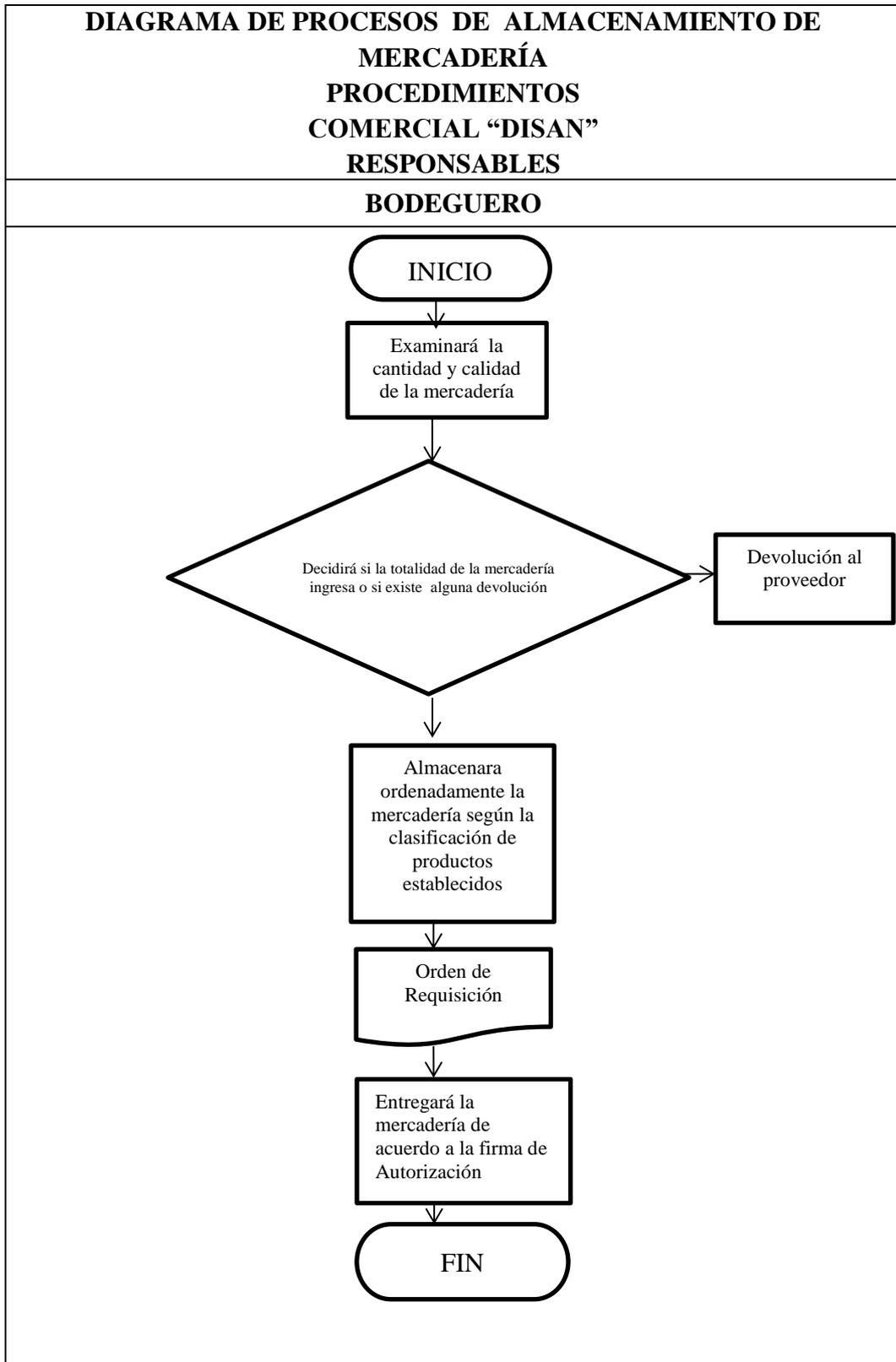
**Gráfico 36: Proceso de Recepción de la Mercadería**



**Fuente:** Comercial Disan

**Elaborado por** Pedro Gustavo Cahuana Matías.

**Gráfico 37: Proceso de Almacenamiento de Mercadería**



Fuente: Comercial Disan

Elaborado por: Pedro Gustavo Cahuana Matías.

## **4.12. PEDIDOS ACORDE A LA ROTACIÓN DE INVENTARIO**

### **Rotación de inventario**

La rotación del inventario es importante tomar en cuenta en una empresa porque es el indicador que nos permite conocer el número de veces que el inventario ha rotado durante un periodo determinado.

Para reducir los costos en mantenimiento y pérdidas de inventario en el comercial Disan por causa del deterioro y caducidad de los productos debido a su falta de rotación, es conveniente la aplicación del método matemático denominado cantidad óptima de pedido y el punto de reorden, con el fin de conocer con exactitud la cantidad mínima y máxima que tiene que llegar el inventario para realizar los pedidos, para llevar a cabo este proceso se clasificó la mercadería por categorías como:

A= Víveres (primera necesidad)

B= Bebidas

C= Aseo personal

### **4.12.1. CLASIFICACIÓN DE INVENTARIOS**

#### **Inventario Categoría A**

Son los artículos más importantes para la empresa porque tienen mayor rotación, equivalen al 70% del valor total de las existencias. La empresa debe de controlar su stock detalladamente.

#### **Inventario Categoría B**

Son artículos de menor porcentaje al de la categoría (A), porque representan el 22 % del total de las existencias y su rotación es buena pero en menor proporción que la anterior categoría.

### **Inventario Categoría C**

Esta categoría representa el 8% del total de las existencias y su rotación también es buena pero en menor proporción que las anteriores categorías.

#### **4.12.2. CANTIDAD ECONÓMICA DE PEDIDO**

Es un modelo matemático que se utiliza para administrar los inventarios, se obtiene información sobre cuánto es la cantidad óptima de pedido, este método permitirá tener a la empresa la cantidad exacta de productos que necesita cada vez que realiza un pedido para no generar costos adicionales en mantener artículos innecesarios en bodega.

Para el cálculo de esta fórmula se dispone de datos históricos de las demandas del año 2013 y 2014, se procede al cálculo del promedio de las unidades vendidas mensualmente.

$$\text{Cantidad óptima de pedido (Q*)} = \sqrt{\frac{2DS}{IC}}$$

Dónde:

D = Demanda anual

S = Costo de un pedido

I = Porcentaje de costos de manejo de inventario

C = Costo unitario de producto comprado

H= Costo de almacenamiento  $H=I \times C$

Adicionalmente se ha estimado que el costo de almacenar una unidad en el inventario es un 8% del costo de adquisición del producto, así mismo el costo de hacer un pedido es del 2%.

En la siguiente tabla se resume la aplicación de la fórmula de la Cantidad Económica de Pedido. Para poder obtener el modelo de EOQ, en la tabla solo presentaremos 5 artículos de cada clase pero se aplicarán a los demás productos que la empresa tiene para su venta.

**Cuadro 18: Calculo de la Cantidad Económica de Pedido**

Clasificación ABC	Productos	Demanda Mensual promedio(D)	Precio de venta	precio de compra	Costo de Almacenamiento (H)	Costo de pedido (S)	Cant. Pedido Q (EQO)	PUNTO DE REORDEN (ROP)
A	ACEITE ACHIOTE LAMINA 3gr	23.000	39,10	35,97	5,40	0,36	831	189
A	ACEITE ARBOLITO 1/4LT	50.000	159,25	146,51	21,98	1,47	1225	411
A	AJINOMOTO KILO	15.000	56,20	51,70	7,76	0,52	671	123
A	ARROZ CONEJO	4.786	30,00	27,60	4,14	0,28	379	39
A	ATUN ISABEL TRIPACK	8.000	35,20	32,38	4,86	0,32	490	66
B	AGUA VIVANT 500CC	2.000	2,64	2,43	0,36	0,02	245	16
B	CIFRUT 150ml	3.457	4,07	3,75	0,56	0,04	322	28
B	COLA GALLITO 3LT	3.578	8,10	7,45	1,12	0,07	328	29
B	COLA PEPSI 400cc	5.678	5,10	4,69	0,70	0,05	413	47
B	GUITIG 500cc	4.356	6,00	5,52	0,83	0,06	361	36
C	CEPILLO SMILE KIDS	1.500	68,50	63,02	9,45	0,63	212	12
C	COLGATE TRIPLE ACCION	2.000	71,01	65,33	9,80	0,65	245	16
C	COLGATE TRIPLE 75ML+CEPILLO	1.500	108,60	99,91	14,99	1,00	212	12
C	DOVE JABON TRIPACK	986	46,47	42,75	6,41	0,43	172	8
C	JABON DUET 125gr	578	51,20	47,10	7,06	0,47	132	5

**Fuente:** Cantidad Económica de pedido

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías.

Una vez aplicada la fórmula de cantidad óptima de pedido se procede al análisis.

De acuerdo al cálculo se determinó que para el artículo (A) aceite achiote lamina 3gr la cantidad máxima que puede realizar en un pedido es de 831 unidades de dicho producto, para no generar costos adicionales. Para el punto de reorden cada vez que el inventario llega a 189 unidades se emite un nuevo pedido de 831 unidades de producto, la aplicación de este método evita que se generen adquisiciones innecesarias de productos que ocasionan el deterioro y caducidad de la mercadería y no generar costos adicionales al mantener productos que rotan lo suficiente en bodega.

#### 4.12.3. PUNTO DE REORDEN

El punto de re-orden se lo utiliza para calcular la cantidad que tiene que llegar el inventario para realizar un pedido, tomando en cuenta el tiempo de espera que se demora al llegar el pedido.

$$\text{ROP} = (d \cdot \text{TE})$$

**Dónde:**

**d**= Consumo promedio diario

**TE**= Tiempo de espera 3

**Número óptimo de pedidos por año (N):**

Esta fórmula se la utiliza para conocer el número de veces al año que se coloca un pedido.

$$N = \frac{D}{Q^*}$$

**Dónde:**

**D** = Demanda anual

**Q\***= Cantidad óptima de pedido

**Tiempo óptimo entre los pedidos (T\*):**

Esta fórmula se la utiliza para conocer el tiempo adecuado que se tiene que esperar para realizar el siguiente pedido.

$$T^* = \frac{Q^*}{D}$$

**Dónde:**

**Q\***= Cantidad óptima de pedido

**D** = Demanda anual

#### 4.12.4. Razones de Eficiencia

Estos índices permiten conocer que tan eficiente es la empresa en el manejo de sus activos.

Cuentas por cobrar: En qué tiempo cobramos.

Inventario de mercadería: control de la existencias, rotación de las existencias.

Cuenta por pagar a proveedores: En qué tiempo se paga.

Activos totales: Cuentas veces rotan en el año.

Además permite evaluar la antigüedad de la cartera así como también del inventario y el tiempo que se tarda en pagar a los proveedores, a continuación se presentan cada una de las fórmulas que se aplicarán al comercial “Disan” con motivo de conocer datos importantes de los activos de la empresa.

**Cuadro 19: Razones de Eficiencia**

Nombre	Formula	Significado	Interpretación
Antigüedad de las cuentas por cobrar	$\frac{Ctas\ por\ Cob\ Ctes\ X\ 360\ dias}{Ventas}$	Días de plazo para el pago, que otorgamos a los clientes	Cada X días se cobra a los clientes
Antigüedad del inventario	$\frac{Inventario\ X\ 360\ dias}{Costo\ de\ las\ Ventas}$	Días que permanece el inventario en nuestra bodega	Cada X días se vende el inventarios. La antigüedad depende del tipo del producto.
Periodo de pago a los proveedores	$\frac{Ctas\ por\ pagar\ provee.\ X\ 360\ dias}{Compras}$	Días en que tardamos en pagar a los proveedores	Cada X días se paga a los proveedores. El plazo depende del proveedor.
Ciclo de efectivo	Antigüedad de las Ctas. Por Cobrar + Antigüedad del Inventario – Periodo de pago a los proveedores.	Días en que se tarde en convertir en efectivo	Mientras más días nos tardamos más financiamiento necesitamos para las operaciones de la empresa
Rotación de los Activos	$\frac{Ventas}{Total\ de\ los\ Activos}$	Veces que los Activos de la empresa han rotado en el periodo.	Mientras más veces rote el Activo, más rentabilidad se genera.

Fuente: Razones Financieras

Elaborado por: Pedro Gustavo Cahuana Matías.

#### **4.13. POLÍTICAS DE CONTROL PARA EL ÁREA DE BODEGAS**

- Reservar un área exclusivamente para la mercadería, para proporcionar seguridad al activo más valioso de la empresa.
- Deberán asignarse la responsabilidad a una o varias personas, quienes tendrán el compromiso de velar por la conservación, el cuidado y control físico de la mercadería.
- Desde el momento que se receipta la mercadería, el encargado de bodega es el responsable de la cantidad de productos existentes en bodega
- Asignar funciones de forma concreta y específicas por escrito a los encargados del área de bodega en la que esté detallado todas las actividades que deberán cumplir con respecto al almacenamiento, control físico y despacho de los productos.
- El ingreso a bodega será exclusivamente para el responsable de dicha área, deberá ser restringido para personal ajeno a este cargo, con excepción en el momento de la toma física de la mercadería, autorizado por la máxima autoridad por escrito.
- Clasificar y almacenar adecuadamente los productos en bodega.
- Informar a los bodegueros con anterioridad de la mercadería a llegar.
- Los bodegueros prepararán espacio para la mercadería próxima a llegar.
- Controlar las entradas y salidas de mercadería por ventas y compras a través de la documentación adecuada y legalizada.
- Monitorear constantemente la organización de la mercadería de manera que garantice su adecuada presentación y ubicación, permitirá prevenir deterioro del producto y accidentes ocasionales.



#### 4.14. FORMATOS ADMINISTRATIVOS

Con el objetivo de contar con información adecuada y oportuna de los productos del comercial Disan se diseñaron documentación de soporte, la misma que servirá para tener un mayor control de las existencias.

A continuación se presentan los formatos utilizara el Comercial.

**Cuadro 20: Orden de requisición**

<b>DISAN.</b> <b>Dirección: Barrio Mariscal Sucre Av. 5ta S/N entre calle</b> <b>20 y 21</b> <b>La Libertad - Santa Elena - Ecuador</b>						
<b>ORDEN DE REQUISICIÓN</b>						
Fecha:	_____				Nº	_____
Sección:	_____					
Observación:	_____					
Corrida:	_____					
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	TOTAL	
<b>COSTO DE LA REQUISICIÓN</b>						
Observaciones: _____						
ELABORADO POR:	SOLICITADO POR:	AUTORIZADO POR:		CONTABILIZADO POR:		
Bodeguero	Jefe de Producción	Administrador		Auxiliar Contable		

**Fuente:** Modelo Orden de Requisición  
**Elaboración** Pedro Gustavo Cahuana Matías.

### Cuadro 21: Orden de salida

<p><b>DISAN.</b>  <b>Dirección: Barrio Mariscal Sucre Av. 5ta S/N entre</b>  <b>calle 20 y 21</b>  <b>La Libertad - Santa Elena - Ecuador</b></p>					
<p><b>ORDEN DE SALIDA</b></p>					
Requisición Nº: _____		Nº _____			
Motivo: _____					
Persona solicitante: _____					
Fecha: _____					
Corrida: _____					
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNID. DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	TOTAL
<b>TOTAL</b>					
Observaciones: _____					
DESPACHADO POR:		RECIBIDO POR:		CONTABILIZADO POR:	
Bodeguero		Jefe de Producción		Auxiliar Contable	

**Fuente:** Orden de Salida

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías.

**Cuadro 22: Orden de devolución**

<p><b>DISAN.</b>  <b>Dirección: Barrio Mariscal Sucre Av. 5ta S/N entre</b>  <b>calle 20 y 21</b>  <b>La Libertad - Santa Elena - Ecuador</b></p>					
<p><b>ORDEN DE DEVOLUCIÓN</b></p>					
Fecha: _____			Nº _____		001
Proveedor : _____					
Corrida: _____					
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	TOTAL
<b>TOTAL DEVOLUCIÓN</b>					
Observaciones: _____					
DEVUELTO POR:			RECIBIDO POR:		
Jefe de Producción			Bodeguero		

**Fuente:** Orden de devolución  
**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías.

**Cuadro 23: Tarjetas Kardex**

<p><b>DISAN.</b>                  Dirección: Barrio Mariscal Sucre Av. 5ta S/N entre calle 20 y 21                  La Libertad - Santa Elena - Ecuador</p>										
<p><b>TARJETA KÁRDEX</b></p>										
ARTÍCULO: _____			UNIDAD MEDIDA: _____							
LOCALIZACIÓN: _____			MÍNIMO: _____							
PROVEEDOR _____			MÁXIMO: _____							
FECHA	DETALLE	ENTRADAS			SALIDAS			SALDO		
		CANT.	P. UNIT.	TOTAL	CANT.	P. UNIT.	TOTAL	CANT.	P. UNIT.	TOTAL
RESPONSABLE: Bodeguero										

Fuente: Tarjeta Kardex  
 Elaborado por : Pedro Gustavo Cahuana Matías.

### Cuadro 24: Comprobante de Ingreso

<b>DISAN.</b> <b>Dirección: Barrio Mariscal Sucre Av. 5ta S/N entre calle 20 y 21</b> <b>La Libertad - Santa Elena - Ecuador</b>		
<b>COMPROBANTE DE INGRESO</b>		
Recibido de:		Nº <span style="float: right;">001</span>
CI/RUC:		Fecha: <span style="border-bottom: 1px solid black;"></span>
Dirección		
<b>Concepto:</b>		
<b>Forma de Pago:</b>	Banco Cta.	Cheque Nº <span style="border-bottom: 1px solid black;"></span>
<b>SUMAS:</b>		
<b>Observaciones:</b>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Beneficiario</b>
Auxiliar Contable	Administrador	LARVIDOB S.A.

**Fuente:** Comprobante de Ingreso  
**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías.



**Cuadro 26: Factura.**

<p><b>DISAN.</b>                  Dirección: Barrio Mariscal Sucre Av. 5ta S/N                  entre calle 20 y 21                  La Libertad - Santa Elena - Ecuador</p>			
<p><b>R.U.C.:</b> _____  <b>FACTURA</b>                  s. 001-001-000000000</p>			
FECHA:			
CLIENTE:			
C.I./R.U.C		DIRECCIÓN	
DESCRIPCIÓN	CANT.	P. UNITARIO	TOTAL
Son: _____		SUBTOTAL	
_____		DESC.	
_____		IVA 12%	
Imprenta: S/n La Libertad Barrio 10 de Agosto		TOTAL	

**Fuente:** Modelo Factura  
**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías.

#### 4.15. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Para la evaluación del control interno se elaboró un cuestionario de preguntas realizado mediante los componentes de COSO I, para determinar el nivel de riesgo y confianza que tienen determinadas áreas y poder identificar deficiencias, los puntos más críticos que tiene la empresa de tal manera que se pueda tomar medidas de control sobre los puntos más relevantes.

A continuación presentamos la escala de evaluación.

Cuadro 27: Escala de Evaluación

NUMERACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	Incipiente
2	Básico
3	Confiable
4	Muy confiable
5	Optimo

Fuente: Coso

Elaborado por: Pedro Gustavo Cahuana Matías.

Una vez aplicado y evaluado el control interno mediante el banco de preguntas de los componentes de COSO I se determina el nivel de riesgo y de confianza de la empresa mediante el siguiente intervalo.

Cuadro 28: Nivel de Riesgo y de Confianza

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1-50	ALTO	BAJO
51-75	MEDIO	MODERADO
76-100	BAJO	ALTO

Fuente: Modelo Coso

Elaborado por: Pedro Gustavo Cahuana Matías.

#### 4.15.1. DIAGNÓSTICO A TRAVÉS DE LA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO

**Cuadro 29: Cuestionario de Control Interno modelo COSO I Ambiente de Control**

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>			
<b>MODELO COSO</b>			
<b>2015</b>			
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>COMERCIAL “DISAN”</b>			
<b>OBJETIVO:</b> Evaluar el entorno que estimule las obligaciones del personal en relación al control de sus actividades.			
N°	PREGUNTA	RESPUESTA	
1.1	¿El departamento cuenta con un manual de control interno contable donde se detallen políticas, funciones y procedimientos para el manejo de inventario?	1	
1.2	¿Existe adecuado nivel de colaboración por parte de los empleados para que la empresa alcance y mejore su eficiencia operativa?	2	
1.3	¿Tiene la empresa el número adecuado de personal y con la experiencia necesaria para llevar a cabo sus funciones?	3	
1.4	¿Se evalúa al personal el desempeño individual por el cumplimiento de objetivos?	3	
1.5	¿El personal que labora en bodega tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de sus actividades?	3	
	<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>25</b>

PORCENTAJE	RIESGO	SEGURIDAD
48%	<b>MEDIO</b>	BAJA

Fuente: Coso

Elaborado por: Pedro Gustavo Cahuana Matías.

**.Cuadro 30: Cuestionario de Control Interno modelo COSO I Evaluación de Riesgo**

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>			
<b>MODELO COSO</b>			
<b>2015</b>			
<b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>			
<b>COMERCIAL “DISAN”</b>			
<b>OBJETIVO:</b> Se pretende evaluar para detectar, minimizar y controlar debidamente los que afectan a la empresa.			
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>	
<b>2.1</b>	¿Existe una apropiada segregación de las funciones en la empresa?	2	
<b>2.2</b>	¿Cuenta la empresa con un manual de procedimientos para el área de bodega?	2	
<b>2.3</b>	¿Todo movimiento sobre los inventarios que se generan en la empresa es registrado diariamente?	3	
<b>2.4</b>	¿Se han desarrollado mecanismos importantes y necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa para alcanzar sus objetivos?	2	
<b>2.5</b>	¿Se encuentra elaborado un plan de contingencia para afrontar los riesgos en los inventarios?	3	
	<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>25</b>

<b>PORCENTAJE</b>	<b>RIESGO</b>	<b>SEGURIDAD</b>
48%	<b>ALTO</b>	BAJA

**Fuente:** Coso

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías.

**Cuadro 31: Cuestionario de Control Interno modelo COSO I Actividad de Control**

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>			
<b>MODELO COSO</b>			
<b>2015</b>			
<b>ACTIVIDAD DE CONTROL</b>			
<b>COMERCIAL “DISAN”</b>			
<b>OBJETIVO:</b> Evaluar si se han cumplido con políticas y procedimientos establecidos para el cumplimiento de objetivos y funciones asignadas.			
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>	
<b>3.1</b>	¿La administración cuenta con medidas de control para evitar los riesgos de la empresa?	2	
<b>3.2</b>	¿El lugar donde se almacena la mercadería dispone de todas las medidas de seguridad necesarias para el producto?	3	
<b>3.3</b>	¿Existen en el área de bodega determinación de funciones?	3	
<b>3.4</b>	¿Existe en el comercial una persona encargada de evaluar al personal del área de bodega?	3	
<b>3.5</b>	¿Cuenta la empresa con indicadores de desempeño para el área de bodega?	1	
	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>25</b>

<b>PORCENTAJE</b>	<b>RIESGO</b>	<b>SEGURIDAD</b>
52%	<b>MEDIO</b>	MODERADO

Fuente: Coso

Elaborado por: Pedro Gustavo Cahuana Matías.

**Cuadro 32: Cuestionario de Control Interno modelo COSO I Información y Comunicación**

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>			
<b>MODELO COSO</b>			
<b>2015</b>			
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
<b>COMERCIAL “DISAN”</b>			
<b>OBJETIVO:</b> determinar si se realiza actividades que certifique tener información confiable y segura, para la correcta toma de decisiones.			
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>	
<b>4.1</b>	¿Se comunica a todo el personal de la empresa las actividades y responsabilidades que deben realizar?	3	
<b>4.2</b>	¿Existe un sistema adecuado que facilite la obtención de información interna y externa para la toma de decisiones?	3	
<b>4.3</b>	¿La información emitida por el departamento de bodega es útil, confiable y permite evaluar el desempeño de los encargados de esta área?	3	
<b>4.4</b>	¿El jefe de bodega comunica a la administración sobre inconveniente en la recepción de mercadería?	2	
<b>4.5</b>	¿Se ha implementado controles apropiados en los sistemas de información para garantizar confiabilidad en la presentación de los estados financieros?	1	
	<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>25</b>

<b>PORCENTAJE</b>	<b>RIESGO</b>	<b>SEGURIDAD</b>
48%	<b>ALTO</b>	BAJA

Fuente: Coso

Elaborado por: Pedro Gustavo Cahuana Matías.

**Cuadro 33: Cuestionario de Control Interno modelo COSO I Monitoreo y Supervisión.**

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>			
<b>MODELO COSO</b>			
<b>2015</b>			
<b>MONITOREO Y SUPERVISIÓN</b>			
<b>COMERCIAL “DISAN”</b>			
<b>OBJETIVO:</b> Evaluar el control interno para determinar si las actividades se están cumpliendo adecuadamente.			
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>	
<b>5.1</b>	¿Se realiza un monitoreo continuo de parte del administrador de la empresa?	3	
<b>5.2</b>	¿Se controla y supervisa las actividades asignadas al personal encargado?	2	
<b>2.3</b>	¿Se evalúa, investiga y corrige las diferencias encontradas en el comercial?	2	
<b>5.4</b>	¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los empleados?	2	
	<b>SUMA</b>	<b>9</b>	<b>20</b>

<b>PORCENTAJE</b>	<b>RIESGO</b>	<b>SEGURIDAD</b>
45%	<b>ALTO</b>	<b>BAJO</b>

**Fuente:** Coso

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías.

**Cuadro 34: Resumen de evaluación del sistema de control interno del comercial “DISAN”**

COMPONENTES	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	TOTAL EN PORCENTAJE	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Ambiente de control	25	12	48%	Bajo	Alto
Evaluación del riesgo	25	12	48%	Bajo	Alto
Actividad de control	25	13	52%	Medio	Medio
Información y comunicación	25	12	48%	Bajo	Alto
Monitoreo y supervisión	20	9	45%	Bajo	Alto
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>61</b>	<b>48%</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>

**TOTAL DE NIVEL DE CONFIANZA**

TOTAL	RIESGO	SEGURIDAD
48%	Alto	Baja

Fuente: Coso

Elaborado por: Pedro Gustavo Cahuana Matías.

Los resultados obtenidos en base al cuestionario de control interno COSO I realizado a la empresa comercial Disan, a nivel general se determinó que la empresa tiene un nivel de confianza del 48% esto representa un nivel de riesgo alto y correspondiente a un nivel de confianza baja, lo que significa que los controles no son aplicados correctamente y tiene falencias y debilidades debido a que no tiene un manual de control interno contable donde se detallen cada uno de los procedimientos y las políticas que se tiene que seguir.

**Cuadro 35.- Plan de Capacitación**

<b>PLAN DE CAPACITACIONES - AÑO 2015</b>						
Institución: Comercial DISAN						
<b>Modalidad de capacitación:</b>	Taller					
<b>Participantes</b>	Empleados del Comercial DISAN					
<b>OBJETIVO</b>	<b>TEMA</b>	<b>SUBTEMAS</b>	<b>HS.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURS O</b>	<b>LUGAR</b>
Mejorar las capacidades y potenciales de los empleados del comercio Disan a través de las capacitación patrocinadas con entidades y organismos tanto del sector público como privada que contribuya al mejoramiento de la gestión administrativa y contable del comercial.	NIC 2.	Definición, alcance de la de NIC 2.	6	Convenio con Universidad Estatal Península de Santa Elena u otra Institución.	\$ 120	Universid ad Estatal Península de Santa Elena u otro sitio acordado
		Valoración de las existencias,				
		Métodos de valuación.				
	Manejo de control de inventario	Indicadores de gestión en bodega	10	Convenio con Universidad Estatal Península de Santa Elena u otra Institución.	\$ 200	
		Elementos del proceso administrativo				
		Gestión de stock: Sistema de Lote Económico				
	Organización de bodega y toma física de inventario	Control interno de bodega	10	Convenio con Universidad Estatal Península de Santa Elena u otra Institución.	\$ 200	
		Elementos del proceso Administrativo				
		Control de inventario; Inventario físico				
	Planeación y administración de compras Y Servicio de ventas al cliente	Técnicas para mejorar procesos de compras	10	Convenio con Universidad Estatal Península de Santa Elena u otra Institución.	\$ 200	
		Estrategias y mecanismo en compras				
		Técnicas de ventas, Relación y comunicación.				
		Organización y Gestión.				
<b>TOTAL</b>					<b>\$ 720</b>	

Fuente: Plan de Capacitación

Elaborado por: Pedro Gustavo Cahuana Matías.

#### 4.16. Plan de Acción

**Cuadro 36: PLAN DE ACCIÓN**

<b>PROBLEMA PRINCIPAL:</b> Cómo Incide la Gestión Contable en el desajuste de inventarios en la empresa comercial Disan del cantón La Libertad provincia de Santa Elena.				
<b>FIN DE LA PROPUESTA.</b> Garantizar una adecuada gestión contable del comercial a través de la aplicación de un manual de control interno que permita disminuir los desajustes de inventarios del comercial Disan del cantón La Libertad provincia de Santa Elena.			<b>INDICADORES:</b> - Alto nivel de cumplimiento de políticas y procedimientos del comercial. -Alto nivel de eficiencia y eficacia en las operaciones	
<b>PROPÓSITO DE LA PROPUESTA:</b> Fortalecer la gestión contable mediante la implementación de políticas y procedimientos para disminuir los desajustes de inventarios de la empresa comercial Disan				
<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Coordinador del Objetivo</b>	<b>Actividades</b>
Orientar el buen funcionamiento del comercial, mediante la formulación de funciones y responsabilidades que viabilicen la ejecución de las actividades del personal administrativo y operativo.	Cumplimiento de las funciones, políticas y procedimientos de las actividades del comercial DISAN, evaluado mediante la aplicación del modelo Coso.	Aplicación de funciones, y responsabilidades para los departamentos del comercial.  Aplicación del cuestionario de evolución mediante los 5 componentes del modelo COSO I.	Gerente del comercial Disan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización de la propuesta</li> <li>• Aprobación de la propuesta</li> <li>• Implementación de la propuesta</li> </ul>
Direccionar el fortalecimiento de la administración del comercial a través de la elaboración de diagramas de procedimientos y políticas de control para el manejo de las compras, ventas, cobros, pagos a proveedores, inventario de mercadería.	Cumplimiento de políticas de control y procedimientos a las cuentas.	Aplicación de políticas y diagramas de procedimientos para varias cuentas	Gerente del comercial Disan.	
Promover el abastecimiento del stock del inventario de mercadería mediante la elaboración de pedidos acordes a la rotación de los productos evitando su deterioro y caducidad.	Disminución de productos caducados y deterioro de la misma.	Aplicación de técnicas para obtener la cantidad económica de pedido.  Aplicación de técnicas para obtener el punto de re-orden de pedido.	Gerente del comercial Disan.	

Objetivos	Indicadores	Estrategias	Coordinador del Objetivo	Actividades
Fomentar la eficiente administración del inventario mediante la elaboración de políticas en el área de bodega y la implementación del método de valoración promedio ponderado que garantiza la razonabilidad de la información relacionada con las existencias.	Registros exactos de las entradas y salidas de los productos durante cada mes. Cumplimiento de las políticas de bodega.	Aplicación de Kardex método promedio ponderado. Implementación de políticas del área de bodega	Gerente del comercial Disan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de la propuesta</li> <li>• Plan de capacitación</li> </ul>
Facilitar la presentación de informes periódicos mediante la utilización de formatos en las actividades operativas que conduzcan a la disminución de pérdidas en la empresa.	Números de registros aplicados en los documentos de soporte.	Aplicación de documentos de soporte.	Gerente del comercial Disan.	

**Fuente:** Plan de Acción

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías.

## PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN

**Cuadro 37:** Presupuesto de la tesis

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	P/U	TOTAL
<b>Cartuchos y tinta</b>			\$ 70,00
Impresora	1	\$210,00	\$210,00
Teléfono (saldo)		\$50,00	\$50,00
Resma de papel A4	5	\$4,00	\$20,00
Carpetas y anillados	5	\$2,00	\$ 10,00
CD.RW	10	\$1,00	\$10,00
Empastados	1	\$12,00	\$12,00
Internet			\$90,00
<b>VIATICOS</b>			
Movilización (Horas)	40	\$5	\$200
<b>ASESORÍA</b>			
Honorarios profesionales (Horas)	40	\$37	\$370,00
Gramatólogo	1	\$100,00	\$100,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$1.142,00</b>
<b>Otro Gastos</b>			<b>\$40,00</b>
<b>TOTAL DE ANTEPROYECTO Y TESIS</b>			<b>\$1.182,00</b>

**Fuente:** Proceso de Investigación

**Elaborado por:** Pedro Gustavo Cahuana Matías.

## PRESUPUESTO

**Cuadro 38: PRESUPUESTO DE LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA**

PRESUPUESTO		
Elaboración de la propuesta		
CANTIDAD	CONCEPTO	COSTO TOTAL
1	Funciones, políticas y responsabilidades.	\$ 200
1	Diagramas de procesos y políticas de control	\$ 200
1	Pedidos acorde a la rotación de inventario	\$ 200
1	Políticas de control para el área de bodegas	\$ 200
<b>SUBTOTAL</b>		<b>\$ 1.520</b>
<b>1</b>	<b>Plan de capacitación</b>	<b>\$ 720</b>
Evaluación del control Interno		
CANTIDAD	CONCEPTO	COSTO TOTAL
1	Suministros y materiales	\$100
1	Elaboración de informes	\$ 100
1	Elaboración de matrices	\$50
1	Tratamiento de información	\$100
1	Honorario profesionales	\$ 700
<b>SUBTOTAL</b>		<b>\$ 1050</b>
Entrega y explicación de la propuesta al comercial “Disan”		
CANTIDAD	CONCEPTO	COSTO TOTAL
1	Honorario al capacitador	\$60
1	Infocus (Alquiler)	\$ 40
<b>SUBTOTAL</b>		<b>\$ 100</b>
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 2.670</b>

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Pedro Gustavo Cahuana Matías.

## CONCLUSIONES

- Se propone funciones y políticas para cada una de las áreas del comercial Disan que permita una adecuada segregación de funciones, obtener información financiera confiable, y que los activos se encuentren protegidos.
- La propuesta ilustra diagramas de procedimientos y políticas de control de inventarios, con el propósito de mejorar la gestión en el área de bodega y del control interno contable.
- Se direcciona la elaboración de pedidos en base a la rotación de los productos, mediante técnicas de control que determinen la cantidad necesaria de pedido, evitando el deterioro y su caducidad.
- Se orienta el alcance de la eficiencia y eficacia de las operaciones en el área de bodega del comercial “Disan” mediante políticas de administración que permita tener confiabilidad de la información Financiera - Contable.
- La propuesta identificada como manual de control interno contable contiene políticas y procedimientos que fortalecen la gestión contable del comercial “Disan”.

## RECOMENDACIONES

A la gerente propietaria:

- Evaluar semestralmente la aplicación y el correcto cumplimiento de las políticas y funciones asignadas para cada área de trabajo del comercial “Disan”.
- Aplicar los diagramas de procedimiento y políticas de control de inventario para el fortalecimiento administrativo y operativo del comercial “Disan”
- Considerar la aplicación de técnicas de control de pedidos en base a la rotación de los productos con el fin de mantener abastecido adecuadamente el stock del comercial “Disan”.
- Revisar constantemente la aplicación y el correcto cumplimiento de las políticas de administración en el área de bodega del comercial “Disan”.
- Considerar la aprobación , implementación y ejecución del 100% del contenido de la propuesta identificada como Manual de Control Interno Contable.

## BIBLIOGRAFÍA

- Activos, A. d. (2014). Administracion de Activos. Recuperado el 16 de Mayo de 2015
- Alvarez, F. (2010). Tesis. Recuperado el 10/23/2014 de 2014, de
- Barquero, M. (2013). Manuel Práctico de Control Interno. Barcelona, España: Profit Editorial.
- BernalL, C. (2010). Metodologia de la Investigacion. BOGOTA COLOMBIA: Printed in Colombia.
- BRAVO, M. (2007). Contabilidad General. Quito - Ecuador: Sexta Edicion.
- Coso. (2010). LA GESTION PARAV RESULTADOS EN EL DESARROLLO: AVANCES Y DESAFIOS EN AMERICA LATINA. Oficina de Relaciones del BID.
- Diccionario, L. (s.f.). Dictionary by Farlex. Obtenido de
- Hernández Sampieri, R., & Collado, F. (2010). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. MEXICO DF: Printed in Mexico.
- Huarte, P. C.-P.-C. (2013). Planificación Financiera. MADRID - España: Primera edición
- Iconstruye. (2010). Modulo de Bodega. Santiago - Chile: Manual de Usuario Comprador /
- Informe, A. e. (26 de Marzo de 2013). Asesoría en Tesis. 2015, dMantilla, S. A. (2010). Control Interno Informe Coso. Bogota.
- MARCOS, U. N. (2012). GLOSARIO DE TÉRMINOS SOBRE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Recuperado 2015,
- Monica Mígues Perez, A. B. (2006). Introduccion a la Gestión de Stock. En A. B. Monica Mígues Perez, (pág. 1). España: Segunda Edicion.
- MORÁN, J. T. (2013). Tesis. Milagro - Ecuador:
- Pabón, J. A. (2010). AlcaldiaBogota . Recuperado el 25 de Mayo de 2015, de
- Palella, S., & Martins, F. (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

- Pedreño, E. P. (2010). Contabilidad: Iniciación práctica. En E. P. Valladolid - España: Cuarta Edición.(2010). Técnica Contable. En R. Perez, (pág. 23). Madrid - España: Editex S.A.
- Pyme, C. (2013). Conta Pyme. Recuperado el 16 de Mayo de 2015, de
- Rendon, A. (2010). Curso Practico de Contabilidad General y Superior.
- Sampieri, H., & Collado, F. (2010). Metodología de la investigación. Quinta edicion.
- Unidas, N. (2007). Manual sobre las Instituciones sin Fines de Lucro en el Sistema de Cuentas Nacionales. En N. Unidas, (pág. 136). New York.
- Urbano, J. Y.-C. (2006). Tecnicas para Investigar. En J. Y.-C. Urbano,. Cordoba - Argentina: Segunda Edición.
- Vargas, C. M. (2007). Contabilidad Analisi de Cuentas. En C. M. Vargas,

## PÁGINA WEB

<http://cerouno.com.mx/administracion-del-activo-fijo/inventario-fisico/index.html>

<http://168.243.33.153/infolib/tesis/50107481.pdf>

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2828/1/UPS-CT002465.pdf>

[https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)

<http://www.promonegocios.net/contabilidad/concepto-contabilidad.html>

[www.ecuadorencifras.gob.ec](http://www.ecuadorencifras.gob.ec)

<http://www.e-conomic.es/programa/glosario/definicion-auditoria>

<https://books.google.com.ec/books?id=bRg>

<https://books.google.com.ec/books?id=ggTdBAQAQBAJ&pg=PA72&dq=tecnicas+de+investigacion/+poblacion&hl=es&sa=X&ei=>

[http://www.iconstruye.com/pdf/manuales/Comprador/manual\\_de\\_bodega\\_13082013.pdf](http://www.iconstruye.com/pdf/manuales/Comprador/manual_de_bodega_13082013.pdf)

<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/1651/3/657X1947.pdf>

<http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indc.htm#46>

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/790/3/EST>

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20891>

<http://www.contapyme.com/seguimiento-y-control-de-inventarios>

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/858/2/02%20ICA%20128%20Trabajo%20de%20Grado.pdf>

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20891>

<http://www.contapyme.com/seguimiento-y-control-de-inventarios>

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/858/2/02%20ICA%20128%20Trabajo%20de%20Grado.pdf>

# **ANEXOS**

## **GLOSARIOS DE TÉRMINOS**

Para el entendimiento del estudio realizado es necesario conocer cada uno de los significados de la siguiente terminología representativa para el comercial “Disan”.

**Activo.-** Se refiere a todas las propiedades que posee la empresa valoradas en términos monetarios, dichas propiedades pueden estar representadas por bienes materiales, tangibles o intangibles, derechos usufructo de goce o de participación.

**Administración de operaciones.-** Esta se refiere principalmente a la administración de las actividades ordinarias más importante en la empresa que generan ingresos y gastos.

**Gestión.-** Capacidad que tiene la empresa para definir, alcanzar y evaluar sus objetivos, con el oportuno uso de recursos disponibles.

**Inventario.-** Son todos aquellos bienes que tiene una empresa con el objetivo de venderlos a un costo determinado.

**Faltante de Inventario.-** Disminución de inventario causada por el deterioro de productos, pérdidas y robo de mercadería.

**Conteo Físico.-** Proceso que se efectúa en un inventario y consiste en el conteo de todas las existencias en un momento determinado.

**Rotación de Inventario.-** Costo de los bienes vendidos dividido entre el inventario promedio conservado durante el periodo.

**Control Interno.-** Es una medida de control que las empresas adoptan con motivo de llevar a cabo la administración y supervisión de sus actividades, vigila el cumplimiento de las políticas, normas y los procedimientos para la consecución de los objetivos.

**Manual.-** Información escrito donde se detallan cada una de las funciones, políticas y procedimientos para el desarrollo de las actividades del personal interno de la empresa.

**Políticas.-** Son lineamientos establecidos con el fin de realizar la gestión adecuada y que se deben de cumplir para alcanzar los objetivos propuestos.

**Compra.-** Proceso que realiza el área de compra ha determinado proveedor que ofrece sus productos de acuerdo a los requisitos establecidos por la empresa.

**Ventas.-** Es la enajenación de bienes que realiza la empresa con el objetivo de adquirir derechos monetarios y satisfacer necesidades demandadas en un mercado objetivo.

**Comercialización.-** Acción y efecto de comercializar

**Producto.-** Es un artículo o un bien que ha sido elaborarlo y cuya finalidad es ser adquirido por personas dentro de un mercado.

**Cuentas por cobrar.-** Títulos que tiene a favor la empresa por concepto de ventas a créditos realizadas a los clientes en el desarrollo de sus actividades comerciales.

**Cuentas por pagar.-** Son obligaciones que contrae la empresa en el transcurso de su operación con terceras personas, ya sea a corto, mediano o largo plazo.

## **ABREVIATURAS**

**NIC 2:** Normas Internacionales de contabilidad N° 2.

**NEC 11:** Normas Ecuatorianas de Contabilidad N°11

**LORTY:** Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

**VI:** Variable Independiente

**VD:** Variable Dependiente

**FODA:** Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas.

**MEFI:** Matriz de Evaluación de Factores Internos

**MEFE:** Matriz de Evaluación de Factores Externos

**EOQ:** Cantidad Económica de Pedido

**ROP:** Punto de re-orden

**CI:** Control interno

**COSO:** (Committee of Sponsoring Organizations).

## Anexo 1: FOTOS DEL COMERCIAL

### Oficina del Comercial Disan



Fuente: Comercial Disan  
Elaborado por: Pedro Cahuana Matías

### Productos en exhibición



Fuente: Comercial Disan  
Elaborado por: Pedro Cahuana Matías

### Perchas de productos



**Fuente:** Comercial Disan  
**Elaborado por:** Pedro Cahuana Matías

### Camión Distribuidor de Productos



**Fuente:** Comercial Disan  
**Elaborado por:** Pedro Cahuana Matías

## Anexo 2: Encuesta realizada a los Empleados del comercial Disan



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Instrumento dirigido a los empleados de las empresas Comerciales Disan dedicada a la compra y venta de productos de primeras necesidad de La Libertad provincia de Santa Elena.

El objetivo de esta encuesta, es obtener información fidedigna sobre el manejo del inventario que se utilizan para su operación, la misma que se utilizará como indicador para la decisión de crear un Manual de Control Interno Contable.

**INSTRUCTIVO:** Para contestar este instrumento sírvase marcar con una X el casillero que corresponda a la alternativa que crea conveniente considerando los requerimientos siguientes:

Seleccione una sola alternativa. No olvide que de sus respuestas depende el éxito de nuestro estudio.

### Encuesta # 1

1. ¿En qué tiempo se registran las compras de mercadería en la empresa?

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| En el momento que ocurre | <input type="checkbox"/> |
| Cada semana              | <input type="checkbox"/> |
| Cada 15 días             | <input type="checkbox"/> |
| Cada mes                 | <input type="checkbox"/> |
| Desconoce                | <input type="checkbox"/> |
| Otros                    | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Las ventas se registran en una periodicidad de?

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| En el momento que ocurre | <input type="checkbox"/> |
| Cada Semana              | <input type="checkbox"/> |
| Cada mes                 | <input type="checkbox"/> |
| Desconoce                | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Los derechos monetarios de la organización se generan por concepto de?

- |                                    |                          |
|------------------------------------|--------------------------|
| Ventas al contado de los productos | <input type="checkbox"/> |
| Ventas a crédito de los productos  | <input type="checkbox"/> |
| Intereses Ganados                  | <input type="checkbox"/> |
| Todas las anteriores               | <input type="checkbox"/> |
| Desconoce                          | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Las obligaciones que contrae la empresa son por concepto de?

- Compra a crédito de productos de primera necesidad
- Compras al contado de producto de primera necesidad
- Préstamos bancarios
- Todas las anteriores
- Desconoce

5. ¿Los saldos contables son debidamente analizados comprobando su veracidad?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca
- Desconoce

6. ¿Cree usted que los reportes de bodega viabiliza la originalidad de los resultados?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca
- Desconoce

7. ¿El acta de ingreso a bodega de los productos que se compran cada qué tiempo se reportan?

- En el día que se realizó compra
- A la semana que se realizó la compra
- Al mes que se realizó la compra
- No realizan actas de ingreso a bodega
- Desconoce

8. ¿Se cerciora la empresa que todo compra de productos cumpla con los requisitos establecidos en la guía de remisión al momento de su recepción?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca
- Desconoce

9. Que método de valoración de inventario aplica

- Método de Identificación específica
- Método promedio ponderado
- Metodo fifo
- No utiliza métodos de Valoración
- Desconoce

10. Las actas de constatación física se reporta en una periodicidad de

- En el momento de que ocurra
- A la semana transcurrida la constatación
- Al Mes transcurrida la constatación
- No se generan reportes
- Desconoce

11. ¿Cada qué tiempo los saldos contables son debidamente depurados?

- Mensualmente
- Semestralmente
- Anual
- No son depurados
- Desconoce

12. ¿Se realizan conciliaciones de saldos en el inventario para cerciorarse que los resultados sean reales?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca
- Desconoce

13. ¿Posee el Comercial un Manual de Procedimientos que contenga la descripción de las Funciones a seguir para el personal asignado a cada una de las áreas?

Sí  No

14. ¿Podría usted dar fe que el Control de Inventarios que se aplica en la empresa permite alcanzar los objetivos propuestos?

- Siempre
- Casi siempre

Algunas veces   
Nunca

15. Para la adquisición de mercadería su empresa se basa en:

Información generada por los programas de computación utilizados.  
Experiencia del gerente.  
Estudios de mercados.  
Modelos de administración de inventarios.  
Otro, mencione:

16. Se almacenan las existencias de una manera ordenada o sistemática

Siempre   
Casi siempre   
Algunas veces   
Nunca

17. ¿Cómo llevan los registros de la existencia?

KÁRDEX   
Sistema computarizado   
Otros

18. ¿Existe pérdidas económicas en su negocio por caducidad y deterioro de productos? Si la respuesta es sí, pasar a la siguiente pregunta caso contrario pasar a la pregunta numero 19

Sí  No

19. ¿Cómo califica a la perdida?

Alta   
Media   
Bajo

20. ¿Cree usted que es conveniente implementar un manual de control interno contable en la empresa que contengan?

Si   
No

### Anexo 3: Encuesta realizada a los Proveedores del comercial Disan



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Instrumento dirigido a los proveedores del Comercial Disan

El objetivo de esta encuesta, es obtener información fidedigna sobre el manejo contable del inventario.

INSTRUCTIVO: Para contestar este instrumento sírvase marcar con una X el casillero que corresponda a la alternativa que crea conveniente considerando los requerimientos siguientes. Seleccione una sola alternativa. No olvide que de sus respuestas depende el éxito de nuestro estudio.

#### Encuesta # 2

1. ¿Al momento de abastecer de productos a la empresa Disan, observa usted con frecuencia un buen control de inventarios?

- Siempre
- Muy de repente
- Casi siempre
- Nunca
- De vez en cuando

2. ¿Cómo Ud. califica la gestión de pago del personal de compra del Comercial Disan?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

3. ¿Ha experimentado usted en algún momento inconveniente en la entrega de la mercadería?

- Sí  No

4. ¿Cree usted que la empresa Disan realiza los pedidos acorde a la rotación de los productos?, ¡previniendo también su deterioro y caducidad!

- Sí  No

5. ¿Está de acuerdo usted que la empresa Disan cuente con personal calificado para el desarrollo de la actividad compra de mercadería?

- Muy de acuerdo  Desacuerdo   
De acuerdo

#### Anexo 4: Encuesta realizada a los Clientes del comercial Disan



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Instrumento dirigido a los clientes del Comercial Disan

El objetivo de esta encuesta, es obtener información fidedigna sobre el manejo contable del inventario.

INSTRUCTIVO: Para contestar este instrumento sírvase marcar con una X el casillero que corresponda a la alternativa que crea conveniente considerando los requerimientos siguientes. Seleccione una sola alternativa. No olvide que de sus respuestas depende el éxito de nuestro estudio.

#### Encuesta # 3

1. ¿Está de acuerdo con la calidad de productos que ofrece la empresa Disan?

Muy de acuerdo  
De acuerdo  
Desacuerdo

2. ¿Cómo Ud. califica la gestión de cobranza del personal de venta del Comercial Disan?

Muy bueno  
Bueno  
Regular  
Malo

3. ¿Ha experimentado usted inconvenientes con alguno de los vendedores por la actitud en la atención al cliente?

Sí  
No

4. ¿Está de acuerdo que la empresa Disan tenga personal calificado para la venta de la mercadería?

Muy de acuerdo  
De acuerdo  
Desacuerdo

5. ¿Cree usted que el stock la empresa Disan dispone de los productos demandados por los clientes?

Sí No

## **Anexo 5: Entrevista realizada a la propietaria del comercial “disan”**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



### **ENTREVISTA DIRIGIDA A LA PROPIETARIA DEL COMERCIAL “DISAN”**

El objetivo de esta encuesta, es obtener información relevante por parte del propietario del comercial Disan, la cual permitirá tener una visión de la situación actual de la gestión financiera para la realización de la propuesta: Manual de Control Interno Contable para la empresa.

**Pregunta 1 ¿Que nos puede decir de la empresa sobre su evolución y permanencia en el mercado?**

**Pregunta 2 ¿La empresa cumple los objetivos estratégicos? ¿De qué manera los cumple?**

**Pregunta 3 ¿De qué forma se están llevando el control de inventario de mercadería?**

**Pregunta 4¿La empresa ha tenido problemas de rentabilidad por motivo del inventario? ¿Cuáles son esos problemas que incide directamente a este rubro?**

**Pregunta 5 ¿Cree usted que la empresa Disan cuenta con los suficientes proveedores?**

**Pregunta 6 ¿Usted ha implementado políticas y procedimientos relacionados a los inventarios?**

**Pregunta 7 ¿Cuáles considera usted las causas que podría dar un impacto negativo en la rentabilidad de la empresa?**

**Pregunta 8 ¿Cómo mide los resultados obtenidos en la empresa?**

**Pregunta 9 ¿Cree usted que es indispensable que se elabore un manual de control interno contable para la empresa?**

**Pregunta 10 ¿Cómo consideraría usted la implementación del manual de control interno contable para la empresa?**