



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA: “EL CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS DE
ADQUISICIÓN Y COMERCIALIZACIÓN Y LA RENTABILIDAD EN
MICROMERCADO CAVISA”**

**AUTORA: SÁNCHEZ MANTILLA VIVIANA ESTEFANÍA
DIRECTORA DE TESIS: DRA. TOSCANO CECILIA**

AMBATO – ECUADOR

2015

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Sánchez Mantilla Viviana Estefanía, con C.I. 1804005427 tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo **“EL CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS DE ADQUISICIÓN Y COMERCIALIZACIÓN Y LA RENTABILIDAD EN MICROMERCADO CAVISA”**, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de investigación.

Ambato, 12 de febrero de 2015

AUTORA



.....
SÁNCHEZ MANTILLA VIVIANA ESTEFANÍA
C.I. 1804005427

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del trabajo de investigación sobre el tema: **“EL CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS DE ADQUISICIÓN Y COMERCIALIZACIÓN Y LA RENTABILIDAD EN MICROMERCADO CAVISA”**, desarrollado por, Sánchez Mantilla Viviana Estefanía, egresada de la Facultad de Contabilidad y Auditoría Carrera de Contabilidad y Auditoría “Presencial”, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Presencial de la Universidad Técnica de Ambato y en el Normativo para la presentación de proyectos de investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por tanto, autorizo a la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por el profesor calificador designado por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 12 de febrero de 2015

LA TUTORA

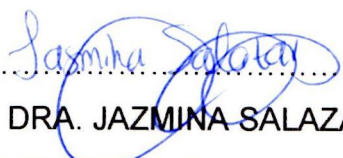
.....
Dra. Cecilia Toscano

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO


Los suscritos Miembros del Tribunal de Grado Aprueban el Informe de Investigación, sobre el tema **“EL CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS DE ADQUISICIÓN Y COMERCIALIZACIÓN Y LA RENTABILIDAD EN MICROMERCADO CAVISA”**, de la Egresada Chávez Sánchez Mantilla Viviana Estefanía, EGRESADA DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA Modalidad Presencial “Tesis”, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

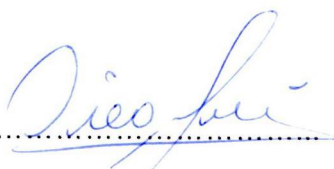
Ambato, 12 de febrero de 2015

Para constancia firma


.....
DRA. JAZMINA SALAZAR
PROFESOR CALIFICADOR (1)

Para constancia firma


.....
AB. DAVID NARVÁEZ
PROFESOR CALIFICADOR (2)


.....
ECO. DIEGO PROAÑO
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada principalmente a Dios por haberme dado la vida y por ser mi motor fundamental, ya que siempre me dio la fuerza necesaria para estar de pie en todo momento, a mis padres, a mis hermanos y a mi abuelita quienes me han brindado su apoyo incondicional, su cariño; y a todas aquellas personas que pusieron su confianza en mí y estuvieron brindándome ánimo, fuerza y motivación para alcanzar este logro tan importante en mi vida.

Viviana Estefanía Sánchez Mantilla

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios quien me ha brindado la salud, inteligencia, me ha iluminado en el camino para la realización del presente trabajo, y me ha regalado una familia maravillosa, quienes han sido mi pilar fundamental y mi ejemplo de superación, humildad y sacrificio.

Agradezco a mis padres por su apoyo, consejos, comprensión amor y ayuda en los momentos más difíciles y por brindarme todo los medios necesarios para alcanzar mi realización profesional.

A mi hermano su familia y a mi hermana por estar siempre presentes, acompañándome, animándome y apoyándome incondicionalmente. A mi sobrina por ser motivo de inspiración y felicidad.

A mis maestros que en el transcurso de mi carrera universitaria estuvieron siempre brindándome sus conocimientos y su apoyo, especialmente a mi Tutora Dra. Cecilia Toscano quien fue mi guía principal, y a todas aquellas personas que pusieron un granito de arena para la consecución del presente trabajo.

Viviana Estefanía Sánchez Mantilla

ÍNDICE GENERAL

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I.....	18
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.2.1 Contextualización.....	18
1.2.2 Análisis crítico	25
1.2.3 Prognosis	26
1.2.4 Formulación del problema.....	27
1.2.5 Preguntas directrices.....	27
1.2.6 Delimitación.....	28
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	28
1.4 OBJETIVOS	29
1.4.1 Objetivo general	29
1.4.2 Objetivos específicos	30
CAPÍTULO II.....	31
MARCO TEÓRICO	31
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	31
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	32
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	33

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	39
2.4.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema	39
2.4.2. Gráficos de inclusión interrelacionados	65
2.5. HIPOTESIS	69
2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPOTESIS.....	69
CAPÍTULO III.....	70
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	70
3.1. ENFOQUE.....	70
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	71
3.2.1. Investigación de campo.....	71
3.2.2. Investigación bibliográfica-documental	71
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	72
3.3.1. Investigación exploratoria.....	72
3.3.2. Investigación descriptiva	72
3.3.3. Investigación asociación de variables (correlacional)	73
3.3.4. Investigación explicativa.....	73
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	74
3.4.1. Población	74
3.4.2. Muestra	75
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	76
3.5.1. Operacionalización de la variable independiente.....	77
3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente.....	79
3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	80
3.6.1. Plan para la recolección de información	80
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	84
3.7.1. Plan de procesamiento de información.....	84
3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados.....	85
CAPÍTULO IV	88
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	88
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	88
4.1.1 Análisis e interpretación de las encuestas	88

4.1.2 Análisis e interpretación de la ficha de observación o checklist	109
4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	112
4.2.1 Planteamiento de la hipótesis	112
CAPÍTULO V	117
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	117
5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	117
5.2 RECOMENDACIONES	118
CAPÍTULO VI	119
PROPUESTA	119
6.1. DATOS INFORMATIVOS	119
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	120
6.3. JUSTIFICACIÓN	121
6.4. OBJETIVOS	122
6.4.1 Objetivo General	122
6.4.2 Objetivos Específicos	122
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	122
6.6. FUNDAMENTACIÓN	124
6.7. MODELO OPERATIVO	129
FASE 1	130
<i>Principios y Valores</i>	130
<i>Objetivos de Calidad</i>	131
Misión	132
Visión	132
<i>Organigrama estructural</i>	133
Funciones y Perfiles para el Personal de la Empresa	134
FASE 2	142
Políticas Administrativas	143
Políticas Laborales	145
Políticas Contables	148
FASE 3	150
Políticas y Procedimientos de Adquisiciones	150

Políticas y Procedimientos de Almacenamiento	159
Políticas y Procedimientos de Comercialización.....	169
REGISTROS CONTABLES.....	181
FASE 4.....	183
Indicadores de Rentabilidad:	183
Indicadores de Gestión:	187
BIBLIOGRAFÍA.....	190
ANEXOS	194

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Principales Actividades Comerciales en la provincia de Tungurahua	20
Tabla 2 Nómina oficial de las servidoras de Micromercado CAVISA	74
Tabla 3 Listado de documentos de Micromercado CAVISA.....	75
Tabla 4 Operacionalización de la variable independiente	77
Tabla 5 Operacionalización de la variable dependiente	79
Tabla 6 Procedimiento de recolección de información	83
Tabla 7 ¿se realizan evaluaciones de desempeño laboral?.....	84
Tabla 8 Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones	87
Tabla 9 Organigrama Estructural	89
Tabla 10 Reglamento Interno	91
Tabla 11 Manual de Funciones.....	92
Tabla 12 Desempeño Laboral.....	93
Tabla 13 Capacitaciones de Inventarios	94
Tabla 14 Políticas y procedimientos de inventarios.....	96
Tabla 15 Control Interno de inventarios	98
Tabla 16 Constataciones físicas de inventarios	99
Tabla 17 Capacitaciones de ventas	100
Tabla 18 Resolución de problemas de ventas	101
Tabla 19 Capacitaciones de compras	102
Tabla 20 Revisión del inventario para adquisiciones.....	104
Tabla 21 Verificación de productos recibidos.....	105
Tabla 22 Rentabilidad.....	107
Tabla 23 Indicadores Financieros	108
Tabla 24 Ficha de Observación	109
Tabla 25 Control Interno de Objetos estudiados	110
Tabla 26 Control Interno de inventarios	112
Tabla 27 Rentabilidad.....	113
Tabla 28 Distribución T - student	114
Tabla 29 Costo de la Propuesta.....	120

Tabla 30 Actividades y responsables del proceso de Adquisiciones	152
Tabla 31 Actividades y responsables del proceso de Almacenamiento .	165
Tabla 32 Actividades y responsables del proceso de Comercialización .	171

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Principales Actividades Comerciales en la Provincia de Tungurahua	19
Gráfico N° 2 Árbol de Problemas	25
Gráfico N° 3 Internal Controls – Integrated Framework.....	45
Gráfico N° 4 COSO ERM – Integrated Framework	46
Gráfico N° 5 Árbol de Problemas	66
Gráfico N° 6 Subordinación Conceptual: Variable Independiente	67
Gráfico N° 7 Subordinación Conceptual: Variable Dependiente.....	68
Gráfico N° 8 Desempeño laboral	85
Gráfico N° 9 Organigrama Estructural	89
Gráfico N° 10 Reglamento Interno	91
Gráfico N° 11 Manual de Funciones	92
Gráfico N° 12 Desempeño Laboral	93
Gráfico N° 13 Capacitaciones de Inventarios.....	94
Gráfico N° 14 Políticas y procedimientos de inventarios	96
Gráfico N° 15 Control Interno de inventarios.....	98
Gráfico N° 16 Constataciones físicas de inventarios.....	99
Gráfico N° 17 Capacitaciones de ventas.....	100
Gráfico N° 18 Resolución de problemas de ventas.....	101
Gráfico N° 19 Capacitaciones de compras	102
Gráfico N° 20 Revisión del inventario para adquisiciones	104
Gráfico N° 21 Verificación de productos recibidos	105
Gráfico N° 22 Rentabilidad	107
Gráfico N° 23 Indicadores Financieros.....	108
Gráfico N° 24 Control Interno de Objetos estudiados.....	110
Gráfico N° 25 Representación gráfica prueba t-student	116
Gráfico N° 26 Módulos Sistema Contable Microplus SQL.....	123
Gráfico N° 27 Fases del Modelo Operativo.....	129
Gráfico N° 28 Principios y valores de Micromercado CAVISA	130
Gráfico N° 29 Objetivos de Calidad de Micromercado CAVISA	131

Gráfico N° 30 Organigrama Estructural de Micromercado CAVISA	133
Gráfico N° 31 Flujograma de Adquisiciones.....	(1/2)
	153
Gráfico N° 32 Flujograma de Adquisiciones.....	(2/2)
	154
Gráfico N° 33 Formato Notificación de Faltantes en Bodega	155
Gráfico N° 34 Orden de Compra.....	157
Gráfico N° 35 Ejemplo Kardex Producto	158
Gráfico N° 36 Pantalla de Creación de producto.....	161
Gráfico N° 37 Ejemplo Codificación de Productos	162
Gráfico N° 38 Distribución por secciones de productos	163
Gráfico N° 39 Flujograma de Almacenamiento	166
Gráfico N° 40 Reporte de Existencias.....	167
Gráfico N° 41 Formato para toma física del inventario	168
Gráfico N° 42 Formato de Identificación del personal	170
Gráfico N° 43 Flujograma de Comercialización (1/2)	172
Gráfico N° 44 Flujograma de Comercialización (2/2)	173
Gráfico N° 45 Formato de Notificación de faltante en percha.....	174
Gráfico N° 46 Formato de Factura de Venta.....	175
Gráfico N° 47 Factura de Venta del Sistema	177
Gráfico N° 48 Informe de Cierre de Caja Diario	178
Gráfico N° 49 Formato Arqueo de Caja	180
Gráfico N° 50 Registro Contable de Compras.....	181
Gráfico N° 51 Registro Contable de Ventas	181
Gráfico N° 52 Resgistro Contable de Costo de ventas.....	181
Gráfico N° 53 Registro Contable Faltante y Sobrante de CAJA	182

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo de investigación se desarrolla el estudio y la incidencia de la deficiente gestión de inventarios en Micromercado CAVISA que es una empresa familiar dedicada a la comercialización de productos de primera necesidad, abarrotes, licores, productos de bazar y papelería, tomando en cuenta que los inventarios son el motor de desarrollo de este tipo de empresas se realizó un amplio estudio bibliográfico lo que permitió determinar las causas y los efectos principales que afectan el desarrollo normal de la empresa.

Es así que al detectar que dentro de Micromercado CAVISA el inadecuado control de sus inventarios incide directamente en la rentabilidad de la empresa se propone el diseño de un Sistema de Control Interno a los procesos de adquisición y comercialización, el cual consta de políticas y procedimientos claramente definidos que buscan el desarrollo eficiente de las actividades que se desarrollan en la entidad con la finalidad de salvaguardar los inventarios de la empresa, de igual manera se propone el análisis de la rentabilidad a través de indicadores financieros y de gestión que permitan la toma acertada de decisiones por parte de la Gerencia de la entidad.

Finalmente, el Sistema de Control Interno a los procesos de adquisición y comercialización propuestos buscan principalmente la satisfacción de los clientes tanto internos como externos y de los administradores de la empresa, manteniendo un nivel de productos acorde a la demanda y con los costos más bajos, lo cual garantizará el incremento de ventas y por ende la rentabilidad de Micromercado CAVISA.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo tiene como finalidad diseñar un Sistema de Control interno a los procesos de adquisición y comercialización con el objetivo de normar las actividades que se realizan en la entidad y mejorar la gestión de los inventarios no solo de Micromercado CAVISA sino también de empresas con similares actividades económicas que presenten el mismo problema.

Es así que a continuación se detallan los capítulos por los que está compuesto el presente trabajo de investigación:

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, en este capítulo se establece el tema de la investigación, el problema con sus respectivas causas y efectos, la justificación del mismo y los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, dentro de este capítulo se desarrollan los antecedentes investigativos de proyectos referentes al tema de estudio, la fundamentación filosófica, la fundamentación legal, las categorías fundamentales, la misma que consta de los distintos conceptos que fundamentan las variables tanto dependiente como independiente, además de la hipótesis para responder de forma alternativa al problema y el señalamiento de variables.

CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN, en este capítulo encontramos el enfoque y modalidad básica de la investigación, se encuentra también la población y muestra, teniendo en cuenta que en la presente investigación se trabaja con la población total ya que es pequeña, se desarrolla también la operacionalización de las variables y finalmente los planes de recolección, procesamiento y análisis de la información.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS, se analiza e interpretan los resultados obtenidos de la encuesta aplicada y de la ficha de observación que se desarrolló, también se encuentra la comprobación de la hipótesis a través del método estadístico T de Student.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, se plantean las distintas conclusiones con sus respectivas recomendaciones referentes al tema de investigación y a los objetivos planteados.

CAPÍTULO VI: LA PROPUESTA, que consiste en el diseño de un Sistema de Control Interno a los procesos de Adquisición y comercialización el mismo que consta de cuatro fases. La fase uno que propone la organización administrativa, es decir, los principios y valores, objetivos, la respectiva misión y visión, el organigrama y las respectivas funciones y perfiles para el personal de la empresa, la fase dos consta de políticas generales Administrativas, Laborales y Contables, la fase tres consta de políticas y procedimientos de Adquisiciones, de Almacenamiento y de Comercialización con los respectivos Registros Contables, finalmente la fase cuatro en donde se proponen indicadores de rentabilidad y de gestión que permitan la acertada toma de decisiones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

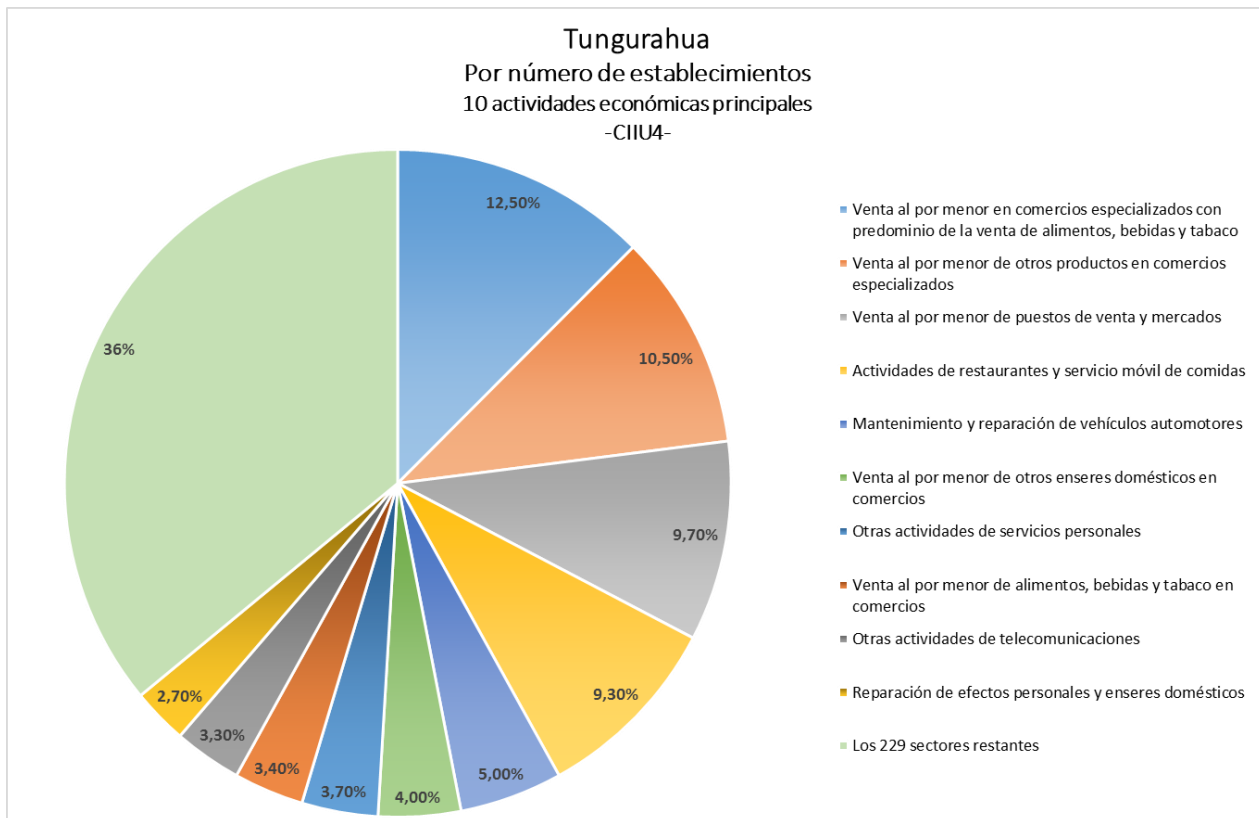
“El Control Interno a los procesos de adquisición y comercialización y la rentabilidad en Micromercado CAVISA”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1. Contexto macro

La provincia de Tungurahua se encuentra dentro de la zona centro de Ecuador, misma que se considera una de las principales zonas comerciales y productivas del país, en donde, de acuerdo al censo económico realizado en el año 2011, dentro de las diez actividades económicas más importantes en la provincia, se encuentran 3.029 establecimientos dedicados a la venta al por menor de comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas y tabaco, ubicando dentro de estas a los supermercados, micromercados, tiendas de barrio, despensas, entre otros, mismos que representan el 12.5% del total de establecimientos, como se demuestra los siguientes datos estadísticos:



Fuente: Censo Nacional Económico 2011

Elaboración: Observatorio de la PyME

Gráfico N° 1 Principales Actividades Comerciales en la Provincia de Tungurahua

Tungurahua
Por número de establecimientos
10 actividades económicas principales
-CIU4-

	Establecimientos	%
Venta al por menor en comercios especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas y tabaco	3.029	12,5%
Venta al por menor de otros productos en comercios especializados	2.545	10,5%
Venta al por menor de puestos de venta y mercados	2.360	9,7%
Actividades de restaurantes y servicio móvil de comidas	2.264	9,3%
Mantenimiento y reparación de vehículos automotores	1.221	5,0%
Venta al por menor de otros enseres domésticos en comercios	970	4,0%
Otras actividades de servicios personales	895	3,7%
Venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en comercios	834	3,4%
Otras actividades de telecomunicaciones	794	3,3%
Reparación de efectos personales y enseres domésticos	654	2,7%
Los 229 sectores restantes	8.758	36,0%

Fuente: Censo Nacional Económico 2011

Elaboración: Observatorio de la PyME

Tabla 1 Principales Actividades Comerciales en la provincia de Tungurahua

Este tipo de negocios se han formado por la necesidad de sus propietarios de subsistir y tener una fuente de ingresos para cubrir sus necesidades. Debido a que estas empresas en su mayoría se han desarrollado bajo una administración basada en la experiencia de sus propietarios, las políticas empleadas en cada uno de sus negocios no son claramente definidas restando importancia al control de inventarios, sin tomar en cuenta que estos son el motor fundamental de desenvolvimiento de este tipo de empresas originando diversas dificultades para el crecimiento del negocio, mismas que se ven afectadas en la rentabilidad de cada una de las empresas ocasionadas por la deficiente administración de los mismos.

1.2.1.2. Contexto meso

La ciudad de Ambato, capital de la provincia de Tungurahua, se ha enfrentado a cambios importantes principalmente en su tamaño, densidad, desarrollo comercial, tecnológico, y de incremento poblacional; los cuales han aportado positivamente en el ámbito económico, pero a su vez ha creado mayores exigencias para las empresas.

Ambato por ser una de las ciudades en donde hay gran concentración de actividades de comercio existe un sinnúmero de empresas comerciales dentro de las cuales se desarrollan los micromercados, mismos que se enfrentan a diversas dificultades por la deficiente gestión de los inventarios, ya que en su mayoría son empresas familiares que se desarrollan de acuerdo a la experiencia, mas no en base a conocimientos técnicos y adecuados. Además otros factores que afectan directamente a la gestión de inventarios son la aplicación de conocimientos no técnicos, el desconocimiento de procedimientos apropiados, la falta de determinación de políticas, objetivos y estrategias, y la toma de decisiones inoportunas, afectan directamente a la gestión de inventarios, provocando que sus recursos no sean empleados de manera correcta.

Siendo los factores mencionados anteriormente los principales causales para el estancamiento económico de este tipo de empresas, los propietarios de las mismas buscan soluciones para contrarrestar este problema, no sólo con el fin de incrementar sus ingresos, si no también impulsando la generación de empleo, el fortalecimiento del progreso económico de la ciudad, y el desarrollo tecnológico de la misma, demostrando así su compromiso con la sociedad ambateña y tungurahuese.

Además, considerando los cambios y las múltiples innovaciones a las que se enfrenta el mundo empresarial en la actualidad, es dificultoso que una entidad logre subsistir en el mercado aplicando métodos y técnicas rudimentarias en el desarrollo de sus actividades comerciales y

desconociendo las medidas para mantener un adecuado control de sus operaciones contables, puesto que esto genera un deficiente manejo de sus recursos financieros, lo que a su vez conlleva a la obtención de considerables pérdidas económicas.

1.2.1.3. Contexto micro

Micromercado CAVISA nace en el año 1986, surge de la idea visionaria del Sr. Vicente Sánchez juntamente con su esposa Sra. Rosa Mantilla de crear una fuente propia de ingresos, la misma que inicio como una pequeña panadería y tienda de barrio denominada Frigo y Panadería Maury ubicada en la calle 13 de abril que con el pasar de los años tuvo un amplio desarrollo económico lo que permitió la adquisición de un local propio para su funcionamiento ubicado en la ciudadela Consejo Provincial de la ciudad de Ambato, logrando de esta manera poco a poco posicionarse en el mercado. Debido a la gran acogida de sus clientes en el año 2008 sus propietarios deciden separar sus empresas con la finalidad de establecer una adecuada administración de sus negocios, para así dar lugar a Micromercado CAVISA la misma que se dedica a la comercialización de todo tipo de abarrotes, bebidas, alimentos, verduras, frutas, legumbres, artículos de librería y productos para el hogar con una amplia variedad de productos buscando siempre la satisfacción de sus clientes.

La misión de Micromercado CAVISA es la de proporcionar bienestar a sus clientes, brindando amplia variedad de productos y abarrotes para satisfacer sus necesidades, procurando que los mismos se sientan beneficiados con un ambiente cálido, amplio, cómodo y moderno mediante un excelente servicio y precios accesibles. De igual manera su visión es convertirse en una de las cadenas más importantes de Micromercados de la Provincia, ofreciendo la mayor calidad y servicio a sus clientes.

Sin embargo, a pesar de contar con metas claramente establecidas MICROMERCADO CAVISA enfrenta una serie de problemas, siendo el principal la inadecuada gestión de inventarios, el cual existe desde su creación hasta la actualidad, mismo que se origina por los métodos administrativos basados en la experiencia de sus propietarios, quienes no aplican políticas ni procedimientos eficaces para su adecuado control, generando de esta manera una acumulación excesiva de productos con baja rotación y a su vez escases de productos con alta rotación, lo que conlleva a la insatisfacción de sus clientes, dando lugar a que ellos se inclinen hacia la competencia y creando un estancamiento de la situación financiera de la empresa.

Además, hay que señalar que debido a la multiplicidad de productos sin codificaciones preestablecidas que Micromercado CAVISA posee y la falta de capacitación adecuada al personal encargado del manejo de estos productos, hace que la información de existencias que el sistema de inventarios revela no sea actualizada, ya que al comparar con las existencias físicas existen diferencias entre ellas. Un factor importante para que esto se genere es porque las funciones y procedimientos del personal no se encuentran claramente establecidas y es así que cada quien realiza sus actividades de acuerdo a la intuición, sin tomar en cuenta la importancia de la adecuada gestión de inventarios, mismos que si no son controlados a tiempo pueden generar varios problemas, no solo reflejados en la rentabilidad de la empresa sino también con la Administración Tributaria.

Tomando en cuenta que los inventarios son el motor de desarrollo de la empresa, es necesario que se establezca una adecuada gestión a los procesos de adquisición y comercialización, es decir, desde la correcta selección de proveedores, la selección acertada de productos, el ingreso de la mercadería a la empresa, hasta que el producto se encuentre en

manos de sus consumidores finales. De esta manera las decisiones tomadas respecto a inventarios serían adecuadas y oportunas ya que los registros contables ayudarían a presentar la situación financiera razonable de Micromercado CAVISA.

1.2.2 Análisis crítico

1.2.2.1. Árbol de problemas

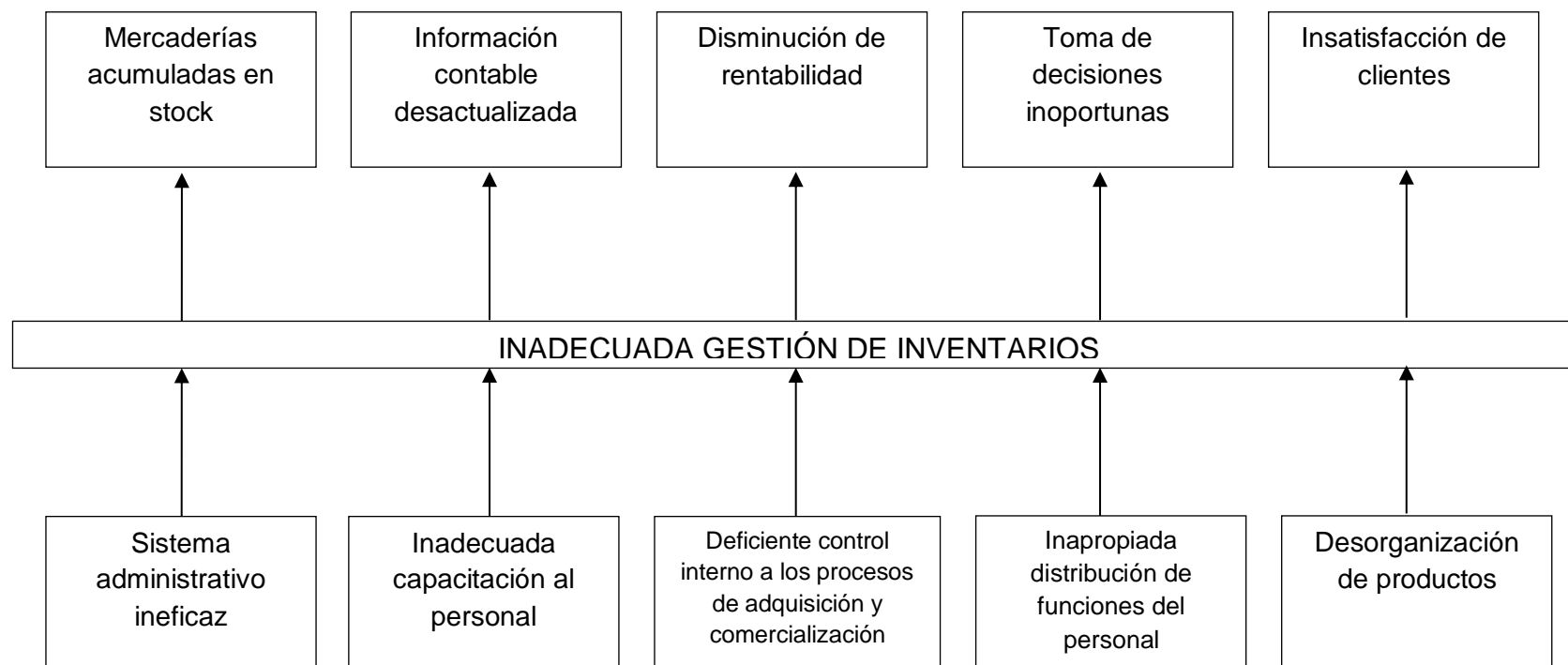


Gráfico N° 2 Árbol de Problemas

Elaborado por: Viviana Sánchez

1.2.2.2. Relación Causa Efecto

La causa principal de la inadecuada gestión de inventarios en Micromercado CAVISA es el deficiente control interno a los procesos de adquisición y comercialización, debido al ineficaz sistema administrativo, además de la inadecuada capacitación al personal y la inapropiada distribución de funciones lo que ocasiona principalmente pérdidas económicas considerables en la empresa, es decir disminuye su rentabilidad.

1.2.3 Prognosis

El adecuado control interno a los procesos de adquisición y comercialización permite mantener un eficiente control de sus productos lo que genera satisfacción a los clientes y de esta manera incrementa la rentabilidad de las empresas.

Por esta razón, al no diseñar un adecuado control interno a los procesos de adquisición y comercialización en Micromercado CAVISA, ocasionaría principalmente pérdidas económicas considerables, las mismas que afectarían en el desempeño económico de la empresa, generando pérdida de posicionamiento en el mercado y de esta manera un gran desprestigio hacia sus clientes los mismos que se sentirían insatisfechos porque los productos que necesitan no están disponibles lo que haría que ellos se inclinen hacia la competencia.

De igual manera, el hecho de poseer desorden de inventarios hace que los espacios ocupados no sean los adecuados generando así un amplio stock de productos, los cuales en su mayoría son productos de baja rotación que al no estar revisándolos continuamente se caducan y provocan pérdidas económicas considerables.

Adicionalmente, al tener un deficiente sistema de control interno de inventarios provocaría que la información contable de la empresa sea irreal e inoportuna, lo cual generaría problemas con la Administración Tributaria ya que la información generada hacia la misma no refleja la verdadera situación de la empresa, de igual manera junto con esto se suman los innumerables problemas legales a los que la empresa se sometería.

1.2.4 Formulación del problema

¿Es el deficiente control interno a los procesos de adquisición y comercialización, la causa principal de la inadecuada gestión de inventarios provocando una disminución de la rentabilidad en Micromercado CAVISA en el ejercicio económico 2013?

1.2.5 Preguntas directrices

- ¿Por qué el sistema administrativo de la empresa es ineficaz?
- ¿De qué manera afecta la inadecuada capacitación al personal en el manejo de inventarios?
- ¿Cómo influye la inapropiada distribución de funciones al personal en el desarrollo financiero de la entidad?
- ¿Cuáles son las consecuencias de la desorganización de productos en la empresa?
- ¿Cómo influyen las mercaderías acumuladas en stock en la situación financiera de la empresa?
- ¿Por qué la información contable se encuentra desactualizada?
- ¿Qué porcentaje de mercaderías acumuladas en stock existe en la empresa, con relación a la totalidad de mercaderías de la empresa?

- ¿Cuáles son las causas que originan la toma de decisiones inoportunas en la empresa?

1.2.6 Delimitación

- **Campo:** Contabilidad y Auditoría
- **Área:** Control Interno
- **Aspecto:** Procesos de adquisición y comercialización.
- **Temporal:** La presente investigación se desarrollará desde agosto de 2013 hasta noviembre de 2014.
- **Espacial:** Micromercado CAVISA se encuentra ubicado en la Provincia de TUNGURAHUA, Cantón: AMBATO, Parroquia: CELIANO MONGE, Calle: RIO COSANGA, Número: S/N, Intersección: RIO YANAYACU, Referencia: A CINCUENTA METROS DE LA ANTENA DE MOVISTAR.

1.3 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, uno de los aspectos fundamentales para el correcto funcionamiento en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo se centra en la aplicación de procedimientos de control interno para la adecuada gestión de inventarios, ya que estos son la principal fuente de ingresos de este tipo de negocios, es por esta razón que la presente investigación aporta significativamente al mejoramiento administrativo y contable, no sólo de Micromercado CAVISA, sino también

para muchos supermercados o micromercados situados o no en la ciudad de Ambato.

La investigación propuesta se justifica por el impacto que presenta, ya que mediante esta investigación se va a detectar los puntos débiles en los procesos de adquisición y comercialización de mercaderías, por ende, se alcanzará una mejor gestión de dichos procesos, mediante el diseño de procedimientos de control interno para los procesos de adquisición y comercialización de mercaderías, obteniendo como resultado un adecuado control de los mismos, lo que dará lugar a mejorar el rendimiento económico de la empresa por ende incrementará su rentabilidad y se logrará un mejor posicionamiento en el mercado, creando así satisfacción no solo de sus propietarios sino también de sus clientes internos y externos.

Finalmente, la factibilidad del proyecto de investigación se encuentra garantizada ya que se cuenta con amplias fuentes directas e indirectas de información, y con el compromiso e interés de sus propietarios lo que permite el fácil acceso a la información de la empresa, para su correcta ejecución.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

- Estudiar la incidencia del control interno a los procesos de adquisición y comercialización en la rentabilidad en Micromercado CAVISA, para buscar herramientas de control que efectivicen la gestión de inventarios.

1.4.2 Objetivos específicos

- Evaluar las políticas y procedimientos de control interno a los procesos de adquisición y comercialización, para determinar su grado de eficacia y razonabilidad.
- Evaluar el grado de rentabilidad, para la determinación de la situación financiera actual de la empresa.
- Proponer el diseño de un sistema de control interno para los procesos de adquisición y comercialización de mercaderías, el mismo que permitirá la adecuada gestión de los inventarios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para la presente investigación se ha revisado varios trabajos investigativos que plantean problemas similares, cabe mencionar que en Micromercado CAVISA no se han desarrollado ningún tipo de investigación previa, es por eso que se presenta a continuación los siguientes antecedentes que fundamentan a la misma.

Según **López (2010, p.6)**, afirma la importancia del manejo de inventarios en una empresa, ya que de éste depende el abastecimiento de mercaderías y la fijación de precios, por lo tanto su accionar debe estar basado en teorías científicas que avalen su funcionamiento para que se puedan concretar los propósitos, metas y objetivos de la empresa en un corto, mediano, largo plazo forjar alternativas para entrar en el mercado competitivo.

Tomando como referencia a **Eugenio (2010, p.24)**, en su trabajo manifiesta que el control de inventarios contempla una serie de disposiciones que incluyen desde la recepción de insumos, pasando por el registro y seguimiento de cada proceso. Es uno de los aspectos de la administración que en la micro y pequeña empresa es muy pocas veces atendido, sin tener verdaderos registros, políticas o sistemas que le ayuden a esta fácil pero tediosa tarea.

Según la tesis de **Cárdenas, Santiesteban, Torres & Pacheco (2010, p.9)**, manifiesta que los inventarios constituyen un rubro muy importante para cualquier empresa ya sea comercial o fabril, esto es debido al

cuantioso dinero, inmovilizado, y que origina además costos de mantenimiento y manejo. Para todo tipo de empresa, los inventarios constituyen el eje principal para planificar y realizar sus actividades normalmente, sin detrimento de sus utilidades siempre y cuando sean manejadas con criterio administrativo y económico. Por otra parte, la valuación y la contabilización de los inventarios revisten gran importancia para la empresa por la determinación de los beneficios y el registro oportuno y adecuado de los movimientos del inventario. Además es importante señalar que los inventarios representan la cuenta de mayor importancia entre todos los activos circulantes, que presenta el Balance de una empresa. Estos están representados por todas aquellas partidas que posee la empresa y cuyo objeto sea el de venderlas en el transcurso de sus actividades normales.

Finalmente, los antecedentes presentados por los autores citados anteriormente se pueden resumir en que los inventarios son parte fundamental en una empresa ya que son el motor de desarrollo de la misma, es por eso que se los debe manejar y controlar adecuadamente debido a que estos representan la cuenta más representativa de los activos circulantes.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación se fundamenta en el paradigma naturalista porque el enfoque predominante de la investigación es cualitativo, el mismo que según Quiroga (2007, p.4), dice que el paradigma interpretativo denominado también cualitativo, fenomenológico-naturalista o humanista, con el cual se puede comprender la realidad como dinámica o diversa. Su interés va dirigido al significado de las acciones humanas y de la práctica social. Su propósito es hacer una negación de las nociones científicas de explicación, predicción, y control del paradigma positivista,

por las nociones de comprensión, significación, y acción. Además resalta las características fundamentales siguientes:

- Su orientación es al “descubrimiento”. Busca la interconexión de los elementos que pueden estar influyendo en algo que resulte de determinada manera.
- La relación investigador-objeto de estudio es concomitante. Existe una participación democrática y comunicativa entre investigador y los sujetos investigados.
- Considera a la entrevista, observación sistemática y estudios de caso como el modelo de producción de conocimiento. Su lógica se basa en el conocimiento del investigador que le permita entender lo que está pasando con su objeto de estudio, a partir de la interpretación ilustrada.

En la presente investigación, este paradigma guiará en la comprensión de todas las realidades encontradas durante el estudio ya que a través de él se permite observar diferentes tipos de realidades que se relacionan haciendo que el problema sea más manejable.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación se fundamenta legalmente en la **Sección 1320 de la NIIF para las PYMES**, la misma que expone lo siguiente:

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS DEL ECUADOR COMISIÓN DEL PROYECTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS IFRS, RESOLUCIONES DE ADOPCIÓN DE LAS NIIF EN EL ECUADOR, Resolución No. SC .ICI.CPAIFRS.G.11.010 de 2011.10.11, R.O. 566 de 2011.10.28, se expidió el Reglamento para la aplicación de las NIIF completas y la NIIF para las PYMES.

INVENTARIOS
(10103)
NIIF para las PYMES Sección 1320
INVENTARIOS

Definición de Inventarios

- Activos poseídos para ser vendidos
- Están en proceso de producción para la venta
- Son materiales o suministros

Medición inicial de los Inventarios

Al costo de adquisición (precio de compra, aranceles de importación y otros impuestos no recuperables de las autoridades fiscales, transporte, etc.)

Medición posterior de los Inventarios

Se valorarán, al menor valor entre el costo y el valor neto realizable.

Costo de los inventarios

Son todos los costos derivados de su adquisición y transformación, y otros costos incurridos para darles su condición y ubicación actuales.

Valor Neto Realizable (VNR)

Es el precio estimado de venta de un activo, menos los costos estimados para terminar su producción y los necesarios para su venta.

Métodos de valoración Inventarios

- Primera entrada primera salida (FIFO)
- Costo promedio ponderado
- Identificación específica

El método última entrada primera salida (LIFO), no está permitido por las NIIF.

También se fundamenta en la siguiente Norma Internacional de Auditoría:

Norma Internacional de Auditoría 6
Sección 400
Evaluaciones De Riesgo Y Control Interno

1. El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.
2. El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.
3. "Riesgo de auditoría" significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.
4. "Riesgo inherente" es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.
5. "Riesgo de control" es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

6. "Riesgo de detección" es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.
7. "Sistema de contabilidad" significa la serie de tareas y registros de una entidad por medio de las que se procesan las transacciones como un medio de mantener registros financieros. Dichos sistemas identifican, reúnen, analizan, calculan, clasifican, registran, resumen, e informan transacciones y otros eventos.
8. El término "**Sistema de control interno**" significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:
 - a. "el ambiente de control" que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestales estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control

interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- La función del consejo de directores y sus comités
- Filosofía y estilo operativo de la administración
- Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
- Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos y segregación de deberes.

c. "procedimientos de control" que significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad. Los procedimientos específicos de control incluyen:

- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones
- Verificar la exactitud aritmética de los registros
- Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre
- Cambios a programas de computadora
- Acceso a archivos de datos
- Mantener y revisar las cuentas de control y las balanzas de comprobación.
- Aprobar y controlar documentos
- Comparar datos internos con fuentes externas de información.
- Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
- Limitar el acceso físico directo a los activos y registros.
- Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.

Además se puede sustentar legalmente de acuerdo a lo establecido en el **Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario, Registro Oficial N° 209, del martes 8 de Junio del 2010**. En el **Capítulo IV, DEPURACIÓN DE LOS INGRESOS**,

Art. 28 Bajo las condiciones descritas en el artículo precedente y siempre que no hubieren sido aplicados al costo de producción, son deducibles los gastos previstos por la Ley de Régimen Tributario Interno, en los términos señalados en ella y en este reglamento, tales como:

8. Pérdidas.

b) Las pérdidas por las bajas de inventarios se justificarán mediante declaración juramentada realizada ante un notario o juez, por el representante legal, bodeguero y contador, en la que se establecerá la destrucción o donación de los inventarios a una entidad pública o instituciones de carácter privado sin fines de lucro con estatutos aprobados por la autoridad competente. En el acto de donación comparecerán, conjuntamente el representante legal de la institución beneficiaria de la donación y el representante legal del donante o su delegado. Los notarios deberán entregar la información de estos actos al Servicio de Rentas Internas en los plazos y medios que éste disponga.

En el caso de desaparición de los inventarios por delito infringido por terceros, el contribuyente deberá adjuntar al acta, la respectiva denuncia efectuada durante el ejercicio fiscal en el cual ocurre, a la autoridad competente y a la compañía aseguradora cuando fuere aplicable.

La falsedad o adulteración de la documentación antes indicada constituirá delito de defraudación fiscal en los términos señalados por el Código Tributario.

El Servicio de Rentas Internas podrá solicitar, en cualquier momento, la presentación de las actas, documentos y registros contables que respalden la baja de los inventarios.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema

2.4.1.1. Marco conceptual variable independiente

- Control.- se puede definir como: “proceso por medio del cual las actividades de una organización quedas ajustadas a un plan preconcebido de acción y el plan se ajusta a las actividades de la organización”. (Greco & Godoy, 1999, p.192)

Proceso sistemático que comprende el conjunto de disposiciones, normas, políticas, métodos y procedimientos que rigen las actividades administrativas y financieras. Conlleva las acciones necesarias para vigilar y verificar que los recursos humanos, materiales y financieros de un organismo sean administrados en forma correcta, eficiente, efectiva y económica para lograr los fines y metas de acuerdo con lo planeado. (Dávalos & Córdova, 2003, p.115)

De acuerdo con las conceptualizaciones anteriores el control es un proceso que sirve para vigilar y verificar el cumplimiento de las actividades planeadas. Para la presente investigación se ha dividido al control en Control Administrativo, Control Contable,

Control Externo y Control Interno, mismos que se definirán a continuación:

- Control Administrativo.- “Es un plan organizacional que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro de sus objetivos”. (Estupiñán, 2006, p.7)

Este control “se distingue por ser un control sobre las metas y objetivos programados, análisis estadísticos, estudios y evaluación de tiempos y movimientos, informes de actuación, programas de capacitación del personal y control de calidad y eficiencia administrativas”. (Dávalos & Córdova, 2003, p.115)

Para resumir el control administrativo es un sistema que se encarga de verificar el cumplimiento de los objetivos administrativos propuestos en la empresa.

- Control Contable.- “Comprende el plan de organización, los métodos y procedimientos que están relacionados directamente con la protección de los activos y la confiabilidad de las transacciones, el uso de documentos y registros financieros”. (Ibídem)

“Procedimientos administrativos y contables empleados para conservar y controlar la exactitud y la propiedad en las transacciones comerciales y la contabilización de éstas”. (Greco & Godoy, 1999, p.193)

El control contable es el conjunto de procedimientos que permiten la protección de los activos y la confiabilidad de la información contable de la empresa.

- Control Externo Privado.- “El control externo privado es un examen o vigilancia a cargo de personas que actúan por mandato de una entidad o empresa o de sus accionistas, socios o acreedores. Generalmente esta función es encomendada a los auditores independientes”. (Dávalos & Córdova, 2003, p.120)
- Control Externo Público.- “Examen o vigilancia a cargo de organismos del estado, cuyas facultades y ámbito de acción son determinados en la Constitución Política en leyes orgánicas especiales”. (Ibídem)
- Control Interno.-

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 en la entidad se desarrolle eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (Estupiñán, 2006, p.19)

Comprende el plan de organización y todas las medidas y sistemas coordinados que se adoptan dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y fiabilidad de su contabilidad, promover la eficiencia operativa y fomentar el cumplimiento de las políticas prescriptas por la dirección. (Greco & Godoy, 1999, p.194)

En síntesis, el control interno es un plan organizacional y el conjunto de políticas y procedimientos adoptados internamente en una empresa con la finalidad de salvaguardar sus bienes, obtener información confiable, promover la eficiencia operativa y asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

- Objetivos de Control Interno.- según Cepeda (1997, p.7) menciona que el sistema de control interno debe orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos:
 - Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante los riesgos potenciales y reales que los pueda afectar.
 - Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.
 - Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.
 - Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.
 - Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización.
 - Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.
 - Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación, de los cuales hace parte la auditoría interna.

- Vela porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación y para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza, estructura, características y funciones.
- Principios de Control Interno. - según Mantilla & Cante (2005, p.34) menciona que los principios rectores del control interno son los siguientes:
 - *Segregación de funciones*: este principio señala que ninguna persona debe tener control total de una transacción desde el inicio hasta el fin, como un mecanismo de protección tanto para los funcionarios como para la empresa.
 - *Autocontrol*: los resortes de la alta gerencia de la organización son la dirección, gestión, supervisión y evaluación/valoración del control interno. El sistema, a través del subsistema de control interno, se controla a sí mismo. No existen controles internos que sean externos.
 - *De arriba hacia abajo*: este principio menciona que el control interno es una manera de “presión” o “Influencia” que la ejerce la alta gerencia, técnicamente se lo denomina como “el tono desde lo alto”. Es decir, los controles internos de la empresa deben funcionar desde los niveles altos hasta los niveles bajos, esto es, los directivos principales serán quienes controlan a los niveles operativos.
 - *Costo menor que beneficio*: este principio afianza que los costos de control interno no sean mayores a los beneficios que proveen, dicho de otra manera el beneficio que se genera debe ser sustancialmente mayor al costo que

conlleva. En caso de que el control interno genere sobre – costos o duplicidades, es mejor eliminarlo.

- *Eficacia*: la eficacia del control interno depende directamente de asegurar el logro de objetivos de la empresa, que son la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad del proceso de presentación de reportes financieros, cumplimiento de normas y obligaciones, salvaguarda de activos y direccionamiento estratégico. Para resumir este principio, el control interno depende de los resultados que sea capaz de ofrecer.
- *Confiabilidad*: es la relación que existe entre la efectividad del diseño y operación del sistema de control interno y la extensión de la documentación, conciencia y monitoreo del control interno.
- *Documentación*: este principio afirma la importancia de que toda la información que posea la empresa relacionada con el control interno debe estar debidamente documentada, con la finalidad de que la misma pueda ser analizada por cualquier persona interesada.

Al hablar de control interno es importante señalar lo que el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) menciona ya que esta organización proporciona orientación para que las entidades puedan evaluar sus sistemas de control interno mediante un modelo común y universal.

- COSO.- Según Vásquez (2012) es una organización voluntaria del sector privado, establecida en los Estados Unidos que se dedica a

proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y las entidades de gobierno acerca de los aspectos fundamentales de organización, ética empresarial, control interno, gestión de riesgo empresarial, el fraude y la presentación de informes financieros. COSO ha establecido un modelo de control interno común para que las empresas puedan evaluar sus sistemas de control.

Esta organización hace más de una década publicó el COSO I (Internal Control – Integrated Framework) con la finalidad de facilitar a las empresas la evaluación y el mejoramiento de sus sistemas de control interno, el mismo que ha sido integrado en las políticas, reglas y regulaciones en las organizaciones con la finalidad de mejorar las actividades de control hacia el logro de los objetivos empresariales.

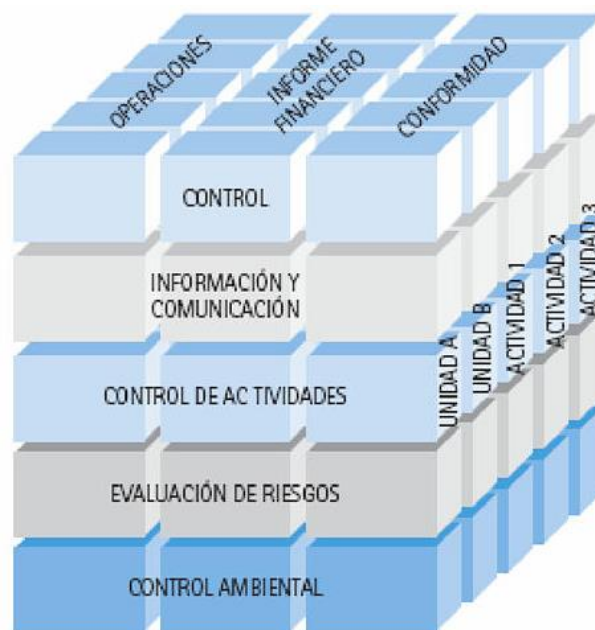


Gráfico N° 3 Internal Controls – Integrated Framework

Fuente: www.coso.org

A finales de septiembre del 2004, se publicó el COSO II (Enterprise Risk Management – Integrated Framework) este informe amplía el concepto de control interno proporcionando un enfoque más

robusto y extenso acerca de la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo. Este nuevo enfoque no sustituye al marco de control interno, sino que lo incorpora como parte de él.



Gráfico N° 4 COSO ERM – Integrated Framework

Fuente: www.coso.org

Es importante conceptualizar los componentes del control interno que se presentan en el Gráfico N°4 proporcionado por el COSO ERM:

- Ambiente de Control.-
 Fija el tono de una organización al influir en la concientización de personal de control. Éste puede considerarse como la base de los demás componentes del control interno. Los factores del ambiente de control incluyen integridad y valores éticos; compromiso de ser competentes; junta directiva o comité de auditoría; filosofía y estilo operacional de la gerencia; estructura organizacional; asignación de autoridad y responsabilidad, y políticas y prácticas de los recursos humanos. (Whittington & Pany, 2000, p.173)

El ambiente de control es el elemento que proporciona disciplina y estructura. Se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización; los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control. Entre sus factores se incluye la filosofía de la administración, la atención y guía proporcionados por el consejo de administración, el estilo operativo, así como la manera en que la gerencia confiere autoridad y asigna responsabilidades, organiza y desarrolla a su personal. (Estupiñán, 2006, p.4)

El ambiente de control fomenta condiciones ideales dentro de una empresa que ayuden a la correcta y completa implementación de los procedimientos de control interno, determinados en función de la integridad y competencia del personal.

- Establecimiento de objetivos.- Abella (2006) menciona que los objetivos deben establecerse antes que la Dirección de la entidad identifique los posibles eventos que impidan su consecución. Estos objetivos deben estar alineados con la estrategia de la empresa y deben apoyar a la consecución de la misión y visión de la organización.
- Identificación de Riesgos.- la organización debe considerar aquellos aspectos externos e internos que afecten a la consecución de los objetivos de la misma, los cuales deben ser diferenciados entre riesgos y oportunidades. Para la identificación de riesgos se puede aplicar el análisis PEST y el análisis DOFA. (Ibídem)
- Evaluación del Riesgo.- “Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de objetivos y la base para determinar la

forma en que tales riesgos deben ser mejorados”. (Estupiñán, 2006, p.28)

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para salvaguardar sus bienes y recursos. (Ibídem)

Debido a los diversos riesgos que toda empresa enfrenta es necesario que se realice la valoración de riesgos ya que esto permite la determinación de aquellos riesgos que afectan al desenvolvimiento normal de la empresa y constituye una base para determinar qué riesgos se pueden administrar.

- Respuesta al Riesgo.- según Abella (2006) los riesgos deben ser evaluados en función de cuatro categorías: evitar, reducir, compartir y aceptar. Una vez que ya se haya establecido la respuesta al riesgo más adecuada para cada circunstancia, es necesario efectuar una reevaluación del riesgo residual.
- Sistema de Información Contable y de Comunicación.- “Un sistema de información contable de una organización consiste en los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar las transacciones de una entidad y dar cuenta de los activos, pasivos y patrimonio relacionados”. (Whittington & Pany, 2000, p.177)

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Los sistemas de información pueden proporcionar información al personal apropiado a fin de que ellos puedan cumplir sus

responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento. Pero las comunicaciones también deben darse en un sentido amplio, relacionándose con las expectativas, las responsabilidades de los individuos y de los grupos, y otros asuntos importantes. (Mantilla, 1998, p.103)

Se puede concluir que es de gran importancia para el cumplimiento de los objetivos que la empresa disponga de información adecuada y oportuna en todos sus niveles con la finalidad de que cada miembro de la institución pueda cumplir sus responsabilidades y se tomen las decisiones acertadas.

- Actividades de Control.- “Son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia se llevan a cabo. Estas políticas y procedimientos promueven acciones relacionadas con los riesgos que enfrenta la organización”. (Whittington & Pany, 2000, p.178)

Las actividades de control son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos. (Estupiñán, 2006, p.32)

En concordancia con los autores, las actividades de control deben ejecutarse en cada uno de los niveles de la organización supervisando el desempeño de las actividades planificadas y verificando el cumplimiento de los objetivos.

- Monitoreo.- “Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones”. (Whittington & Pany, 2000, p.179)

Las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad de desempeño de control interno por parte de la administración, con el fin de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones. (Arens, Elder, & Beasley, 2007, p.282)

El monitoreo permite evaluar continuamente la calidad del control interno, con la finalidad de verificar si se está operando de forma adecuada y si es necesario realizar algún tipo de cambio.

Dentro del control de una organización es importante que las empresas posean lineamientos para su correcto desempeño, para lo cual a continuación se definen a las políticas y procedimientos por separado:

- Política.-“Arte o traza con que se conduce un asunto o se emplea los medios para alcanzar un fin determinado”. (Greco & Godoy, 1999, p.538)

Es la línea de conducta o estrategia preestablecida en una organización que regula, guía o limita sus acciones con la finalidad de obtener el desarrollo armónico y uniforme de los objetivos que se proponga alcanzar un negocio, empresa o entidad. La política interna debe alcanzar todos los niveles organizativos para su conocimiento y aplicación. (Dávalos & Córdova, 2003, p.353)

Se puede concluir que dentro de una organización las políticas son lineamientos o estrategias que sirven para regular o guiar el correcto desarrollo de la organización, mismos que siguen o buscan conseguir un objetivo en beneficio de la empresa.

- Procedimiento.- “Secuencia de acciones que se dirigen a una sola meta, comúnmente de corto plazo y que se sigue repetidamente”. (Greco & Godoy, 1999, p.562)

“Los procedimientos incluyen la manera de cómo deben realizarse una tarea, o sea, los pasos necesarios que se requieren hasta alcanzar, en forma adecuada, una determinada meta”. (Dávalos & Córdova, 2003, p.372)

- Proceso.- “Conjunto de fases coherentes y pasos sucesivos predeterminados, para la realización de una operación o actividad administrativa o financiera, que concluye con el resultado u objetos programados”. (Dávalos & Córdova, 2003, p.374)

- Comercialización.- “Proceso cuyo objetivo es hacer llegar los bienes desde el productor al consumidor. Involucra actividades como compraventas al por mayor y al por menor, publicidad, pruebas de ventas, información de mercado, transporte, almacenaje y financiamiento”. (Sepúlveda, 2004, p.48)

“Proceso social que permite anticipar, o ampliar y satisfacer la estructura de la demanda de artículos y servicios económicos mediante su concepción, promoción, intercambio y distribución física”. (Greco & Godoy, 1999, p.161)

- Compras.- “Comprar es adquirir bienes y/o servicios para satisfacer necesidades de una entidad y después de ello lograr sus objetivos en forma eficiente”. (Del Río, 2010, p.4)

Toda empresa dedicada a la producción de satisfactores, comercialización de éstos o de los servicios que ofrece, tiene necesariamente que adquirir en forma adecuada y continua materias primas, mercancías u otros materiales para su correcto funcionamiento, con lo que podrá cubrir las necesidades del mercado cumplir con sus objetivos. (Toledo, 2007, p. 2)

- Ventas.- “La venta de los productos de la empresa es la operación que sirve de eje para el desarrollo de la función comercial de la empresa, función que tiene la cualidad de ser la mayor generadora de recursos económicos”. (Lobato & López, 2006, p.4)

La venta de un bien se da cuando existe una transferencia de un bien tangible, de un vendedor a un comprador en el cual este último paga o se compromete a pagar un monto determinado o precio de venta del bien transado o negociado. (Catacora, 1998, p.221)

- Inventarios.- en las empresas comerciales el inventario de mercaderías está compuesto por los bienes que la empresa compra para luego venderlos. (Meza, 2007, p.117)

“Los inventarios de mercancías incluyen los bienes adquiridos por las empresas, que van a ser vendidos sin someterse a procesos de transformación. En este tipo de inventarios se integran todas las

mercancías disponibles para la venta” (...) (Minguez & Bastos, 2006, p.5)

Dentro de las empresas comerciales los inventarios incluyen todos aquellos bienes que se adquieren para ser vendidos a sus clientes sin ser sometidos a procesos de transformación.

- Métodos de valuación del Inventario.- En la actualidad se deben utilizar únicamente los siguientes métodos de valuación:
- Método de Primeras Entradas, Primeras Salidas P.E.P.S.-

Este método se basa en la suposición de que las primeras unidades en entrar al almacén o a la producción serán las primeras en salir, razón por la cual, al finalizar el período contable las existencias quedan prácticamente valuadas a los últimos costos de adquisición o producción, por lo que el inventario final que aparece en el balance general quedará valuado a costos actuales, o muy cercano a los costos de reposición. (Romero, 2006, p.606)

- Método de Promedio Ponderado.-

Este método de avalúo de inventarios identifica el valor del inventario y el costo de las mercancías vendidas mediante el cálculo del costo unitarios promedio de todas las mercancías disponibles para la venta durante un período de tiempo dado. Este método de avalúo presume que el inventario final está formado por todas las mercancías disponibles para la venta. (Muller, 2004, p. 21)

El coste medio se modifica cada vez que se produce una nueva entrada. El procedimiento consiste en calcular un precio medio para las existencias que hay en el almacén, mientras que las salidas salen a dicho precio; por lo tanto, la diferencia de ese precio con el de venta será el margen de ventas de los productos vendidos. (Minguez & Bastos, 2006, p. 20)

- Control interno de inventarios.-

Se refiere a la imperiosa necesidad de que cada empresa cuente con una adecuada organización de las bodegas de mercaderías, materiales o repuestos y a la existencia de eficaces dispositivos y procedimientos relativos al proceso de: compra, recepción, almacenamiento, registro, embarque y control físico, que son funciones directamente relacionadas con los inventarios. (Dávalos & Córdova, 2003, p.122)

Plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados, que tienen por objeto obtener información segura, salvaguardar las mercancías, materia prima, productos en proceso y productos terminados propios, en existencia y de disponibilidad inmediata, que en el curso normal de operaciones están destinados a la venta ya sea en su estado original de compra o después de transformados. (Perdomo, 1992, p.75)

Los objetivos del control interno de inventarios según Perdomo

- Prevenir fraudes de inventarios.
- Descubrir rubros y substracciones de inventarios.
- Obtener información administrativa, contable y financiera confiable de inventarios.

- Valuar los inventarios con criterio razonable, consistente y conservador.
- Proteger y salvaguardar los inventarios.
- Promover a eficiencia del personal de almacén de inventarios.
- Detectar desperdicios y filtraciones de inventarios.

2.4.1.2. Marco conceptual variable dependiente

- Gerencia Financiera.-

Clase de gestión relacionada con la programación, organización, dirección, coordinación, implementación y control de los recursos humanos, materiales y financieros que sean susceptibles de medirse en términos monetarios, con el propósito de lograr los objetivos empresariales o institucionales con la máxima eficiencia, efectividad y economía, a la vez que proporcionar la asesoría a los distintos niveles de la organización o a la alta dirección para el control y la toma de decisiones. (Dávalos & Córdova, 2003, p.246)

La gerencia financiera se encarga de la administración de los recursos monetarios y de todos los recursos que se puedan medir en términos monetarios con el fin de alcanzar los objetivos institucionales y la acertada toma de decisiones.

- Planificación Financiera.- “por planificación financiera se entiende la información cuantificada de los planes de la empresa que tienen incidencia en los recursos financieros”. (Ferraz, Prado, Crespo & Huarte, 2013, p.43)

“Por planificación financiera se entiende la medición de todas las acciones de la empresa, y no sólo las de carácter financiero, ya que todo flujo real tiene una contrapartida en valor monetario que debe ser valorado por la función financiera”. (Ibídem)

La planificación financiera mide en términos monetarios todas las acciones que se realizan en la empresa y de esta manera ayuda a mantener el equilibrio económico de la entidad.

- Planificación Administrativa.-

Constituye el paso inicial de cualquier actividad. Por su propósito esencial es la provisión de los recursos necesarios o disponibles dirigidos al logro de los objetivos de la producción de bienes o a la prestación de servicios, lo que incluye los estudios de factibilidad técnica, financiera y de funcionamiento administrativo. (Dávalos & Córdova, 2003, p.351)

Esta planificación es de suma importancia para el funcionamiento de la empresa ya que es el paso inicial de cualquier actividad económica la cual busca alcanzar los objetivos planteados por la misma.

- Toma de decisiones.- “Punto determinante en la selección de un criterio entre dos o más posibilidades para solucionar un problema, una dificultad o un conflicto, a base de acción y orientación hacia una meta deseada. Ibídem

La toma de decisiones en las empresas es un aspecto determinante en las mismas ya que se escoge la mejor alternativa para resolver las dificultades que se presenten.

- Rentabilidad.- “Beneficio que se obtiene de una inversión o en la gestión de una empresa”. (Escobar & Cuartas, 2006, p.405)

“Grado de capacidad para generar una renta o utilidad a favor de la empresa, en función de los capitales propios y ajenos invertidos o de la productividad obtenida”. (Dávalos & Córdova, 2003, p.410)

- Análisis Económico – Financiero.-

El análisis de estados financieros, también conocido como análisis económico-financiero, análisis de balances o análisis contable, es un conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa con el fin de poder tomar decisiones adecuadas. De esta forma, desde una perspectiva interna, la dirección de la empresa puede ir tomando las decisiones que corrijan los puntos débiles que pueden amenazar su futuro, al mismo tiempo que se saca provecho de los puntos fuertes para que la empresa alcance sus objetivos. Desde una perspectiva externa, estas técnicas también son de gran utilidad para todas aquellas personas interesadas en conocer la situación y evolución previsible de la empresa. (Oriol, 2000, p.14)

Es importante realizar el análisis financiero de la entidad ya que permite diagnosticar la situación financiera con la finalidad de facilitar la toma de decisiones acertadas para la misma.

- Análisis Vertical.- “Es un análisis estático, pues estudia la situación financiera en un momento determinado, sin tener en cuenta los cambios ocurridos a través del tiempo”. (Anaya, 1996, p.109)

Consiste en determinar la participación de cada una de las cuentas del estado financiero, con referencia sobre el total de

activos o total de pasivos y patrimonio para el balance general, o sobre el total de ventas para el estado de resultados. (Estupiñán O. & Estupiñán R., 2006, p.111)

- Análisis Horizontal.-

Se ocupa de los cambios en las cuentas individuales de un período a otro y, por lo tanto, requiere de dos o más estados financieros de la misma clase, presentados para períodos diferentes. Es un análisis dinámico, porque se ocupa del cambio o movimiento de cada cuenta de uno a otro período. (Anaya, 1996, p.123)

“El análisis horizontal puede incluir una comparación entre dos estados. En este caso, el estado del año anterior, se utiliza como base. Este estado puede incluir también tres o más estados comparativos”. (Estupiñán O. & Estupiñán R., 2006, p.117)

- Resultados del Ejercicio.- “Son los que se obtienen al final de un año fiscal o comercial. Son positivos si se obtienen utilidades y negativos cuando constituyen pérdidas”. (Dávalos & Córdova, 2003, p.421)

“Resultado final de las operaciones desarrolladas durante un ejercicio contable. Se incluyen los resultados ordinarios y extraordinarios”. (Greco & Godoy, 1999, p.606)

- Utilidad.- “La utilidad de una persona natural o jurídica es la resultante favorable entre los ingresos efectivamente percibidos y los gastos realmente incurridos en un período de tiempo determinado, dentro del proceso financiero de un negocio, empresa o entidad”. (Dávalos & Córdova, 2003, p.464)

“Denominada también ganancias o superávit, se obtiene, cuando los ingresos o rentas son mayores que los gastos o egresos”. (Bravo, 1998, p.193)

- Pérdida del ejercicio.- “Denominada también Déficit, se determina cuando los gastos o egresos son mayores que las rentas o ingresos”. (Ibídem)

“Resultado negativo correspondiente a un determinado período contable, de acuerdo con el respectivo estado de operaciones, en el que intervienen todas las cuentas de ingresos y gastos computables a un ejercicio económico – financiero”. (Dávalos & Córdova, 2003, p.342)

- Estados Financieros.- “Son la expresión fundamental de la contabilidad financiera, pues contiene información sobre la situación y desarrollo de la entidad a una fecha determinada o por un periodo”. (Romero, 2010, p.81)

Los estados financieros son un reporte que se elabora al finalizar un periodo contable, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa, la cual permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial económico de la entidad. (Zapata, 2011, p.60)

Para simplificar los estados financieros son un resumen del desarrollo económico y financiero de la empresa, mismos que presentan la información contable de un período determinado que permiten tomar decisiones. Los Estados Financieros que se aplican en la actualidad se detallan a continuación:

- Balance General.- “Es un estado financiero básico que tiene como fin indicar la posición financiera de un ente económico en una fecha determinada. Comprende los activos, el pasivo y el patrimonio de la empresa en la fecha señalada”. (Carvalho, 2010, p.170)

Permite conocer los recursos económicos que utilizó la entidad para alcanzar sus objetivos, clasificados en orden de su disponibilidad, y las fuentes de donde provienen, ya sean externas, que son las obligaciones para con los acreedores y proveedores de bienes y servicios clasificadas por su exigibilidad; o internas, que son la aportación de socios, dueños o propietarios de la empresa, todos ellos a una fecha. (Romero, 2010, p.82)

- Estado de Resultados.- “Resumen los resultados de las operaciones de la compañía referentes a las cuentas de ingresos y gastos de un determinado periodo”. (Guajardo, 1999, p.251)

Informe contable básico que presenta de manera clasificada y ordenada las cuentas de rentas, costos y gastos, con el propósito de medir los resultados económicos, es decir, utilidad o pérdida de una empresa durante un periodo determinado que es el producto de la gestión acertada o desacertada de la Dirección, o sea, del manejo adecuado o no de los recursos por parte de la gerencia. (Zapata, 2011, p.284)

- Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.- “Estado de Evolución del Patrimonio es preparado al final del periodo, con el propósito de demostrar objetivamente los cambios ocurridos en las partidas patrimoniales, el origen de dichas modificaciones y la posición

actual del capital contable, mejor conocido como patrimonio”. (Zapata, 2011, p.330)

El estado de cambios en el patrimonio neto tiene como objetivo proporcionar una visión completa de la situación inicial del patrimonio neto de la empresa, y de los componentes que lo integran, así como de las variaciones experimentadas para cada uno de ellos a lo largo del ejercicio para, posteriormente, determinar la situación final alcanzada al término del periodo considerado. (Bonsón, Cortijo & Flores, 2009, p.73)

- Estado de Flujos de Efectivo.- “es un estado contable de carácter dinámico que explica las variaciones del efectivo y otros activos líquidos equivalentes en un periodo de tiempo determinado; es decir, muestra los cobros del ejercicio y los pagos realizados con ellos”. (Bonsón, Cortijo & Flores, 2009, p.85)

Es el informe contable principal que presenta de manera significativa, resumida y clasificada por actividades de operación, inversión y financiamiento, los diversos conceptos de entrada y salida de recursos monetarios efectuados durante un periodo, con el propósito de medir la habilidad gerencial en recaudar y usar el dinero, así como evaluar la capacidad financiera de la empresa, en función de su liquidez presente y futura. (Zapata, 2011, p.389)

- Notas a los Estados Financieros.- “Proporcionan información detallada sobre políticas contables, procedimientos, cálculos y transacciones, que subraya los rubros de los estados financieros”. (Gitman & Castro, 2010, p.45)

Son explicaciones y análisis que amplían el origen y significado de los datos y cifras que se presentan en dichos estados, proporcionan información acerca de ciertos eventos económicos q han afectado o podrían afectar a la entidad y dan a conocer datos y cifras sobre la repercusión de ciertas políticas y procedimientos contables y de los cambios en los mismos. (Romero, 2010, p.82)

Luego de obtener los resultados económicos de la organización es necesario calcular indicadores financieros los cuales facilitan la toma de decisiones, para lo cual se definen a continuación:

- Indicadores Financieros.-

Una razón financiera es el resultado de establecer la comparación numérica entre las cifras correspondientes a dos cuentas de un mismo estado financiero, o de dos estados financieros diferentes, con el propósito de formarse una idea acerca del comportamiento de algún aspecto, sector o área específica de la empresa. (Coral & Gudiño, 2008, p.326)

“Los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean estos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc”. (Aching, 2006, p.14)

Índices de liquidez.- “Indican cual es la capacidad que tiene la empresa de generar los fondos suficientes para cubrir sus obligaciones a corto plazo tanto operativo como financiero”. (Coral & Gudiño, 2008, p.326)

Se utilizan para juzgar la capacidad que tiene una empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo. A partir de ellas se pueden obtener muchos elementos de juicio sobre la

solvencia de efectivo actual de la empresa y su capacidad para permanecer solvente en caso de situaciones adversas.”
(Van Horne, 1997, p.762)

Dentro de los indicadores de liquidez mencionados por los autores los principales son los siguientes:

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Razón Ácida} = \frac{\text{Activo C.} - \text{Inventarios} - \text{Gastos P. Anticipado}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

- Índices de Actividad.- “Se les llama también razones de rotación o indicadores de eficiencia que permiten determinar la capacidad de la empresa de generar ingresos o con respecto a un volumen determinado de activos”. (Coral & Gudiño, 2008, p.330)

$$\text{Rotación de Cuentas x cobrar} = \frac{\text{Ingresos operacionales a crédito}}{\text{Promedio de la cuenta de clientes}}$$

$$\text{Rotación de Mercaderías} = \frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventario Promedio de Mercaderías}}$$

$$\text{Rotación de Activos} = \frac{\text{Ingresos Operacionales}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Rotación de Proveedores} = \frac{\text{Promedio de Proveedores} \times 365 \text{ días}}{\text{Compras a crédito del período}}$$

- Índices de endeudamiento o apalancamiento.- “permiten conocer en qué grado y de qué forma participan los acreedores en la financiación de la empresa; así mismo, la capacidad que tiene la empresa para acceder a nuevos créditos”. (Coral & Gudiño, 2008, p.330)

$$\text{Razón de Deuda} = \frac{\text{Pasivo Total} \times 100}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Endeudamiento Financiero} = \frac{\text{Obligaciones Financieras} \times 100}{\text{Ventas Netas}}$$

$$\text{Endeudamiento a corto plazo} = \frac{\text{Pasivo Corriente} \times 100}{\text{Total Pasivo}}$$

$$\text{Indicadores de Apalancamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

- Índices de Rentabilidad.- “permiten conocer la efectividad de la administración para convertir las ventas en utilidades; el éxito o fracaso de la gerencia en el manejo de sus recursos físicos, humanos y el control de los costos y gastos”. (Coral & Gudiño, 2008, p.334)

$$\text{Margen de utilidad bruta sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad Bruta} \times 100}{\text{Ventas Netas}}$$

$$\text{Margen operacional de utilidad} = \frac{\text{Utilidad Operacional del ejercicio}}{\text{Ingresos Operacionales}}$$

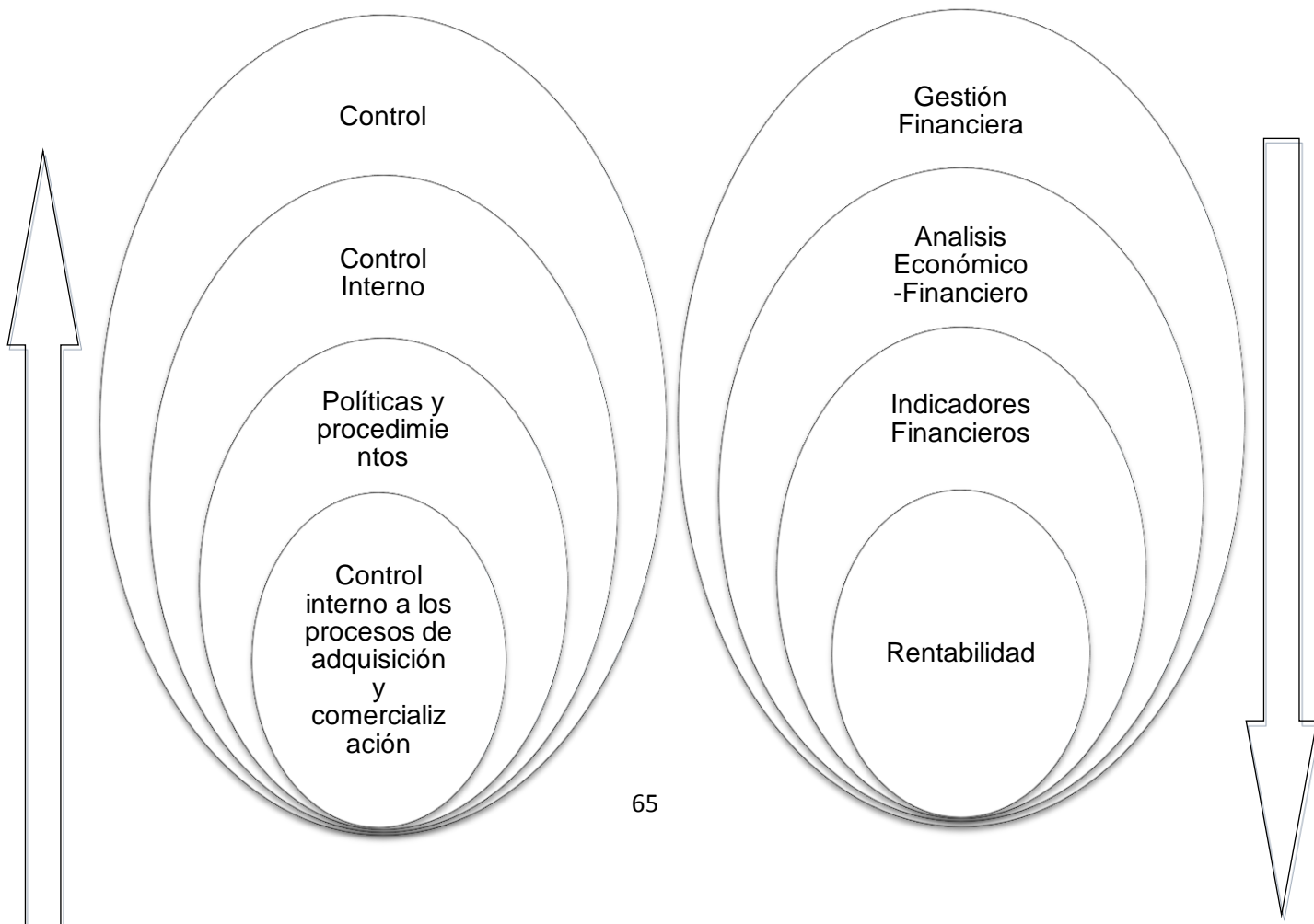
$$\text{Margen neto de utilidad} = \frac{\text{Utilidad Neta del ejercicio} \times 100}{\text{Ventas Netas}}$$

$$\text{Rentabilidad Activo Total} = \frac{\text{Utilidad Neta del ejercicio} \times 100}{\text{Total Activo Bruto}}$$

$$\text{Rentabilidad sobre Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta del ejercicio} \times 100}{\text{Patrimonio Total}}$$

2.4.2. Gráficos de inclusión interrelacionados

- **Superordinación conceptual**



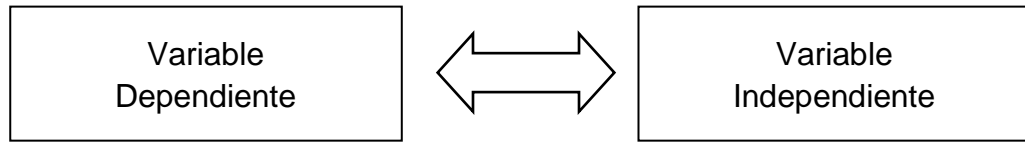


Gráfico N° 5 Árbol de Problemas
Elaborado por: Viviana Sánchez

- **Subordinación conceptual**

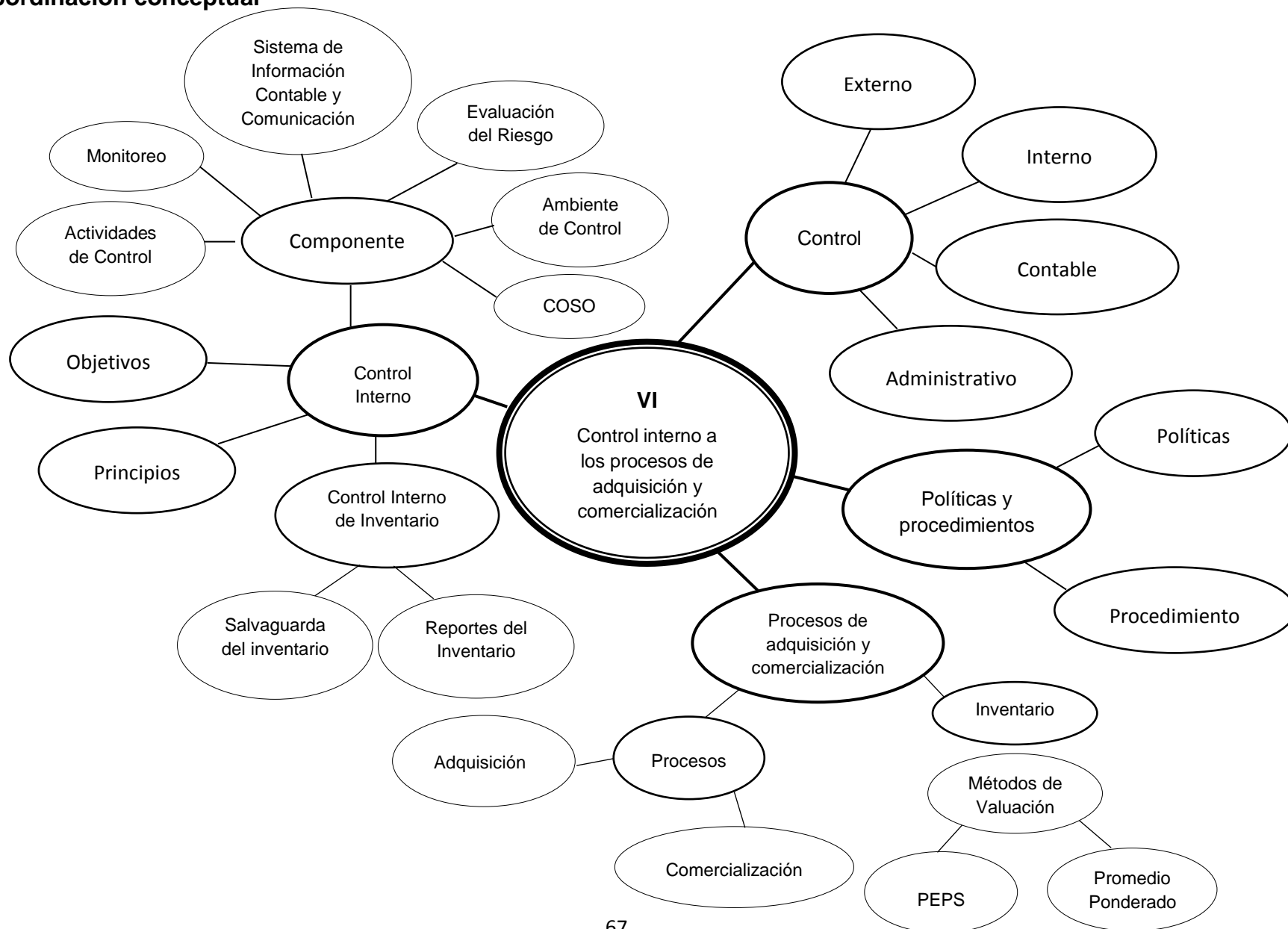


Gráfico N° 6 Subordinación Conceptual: Variable Independiente

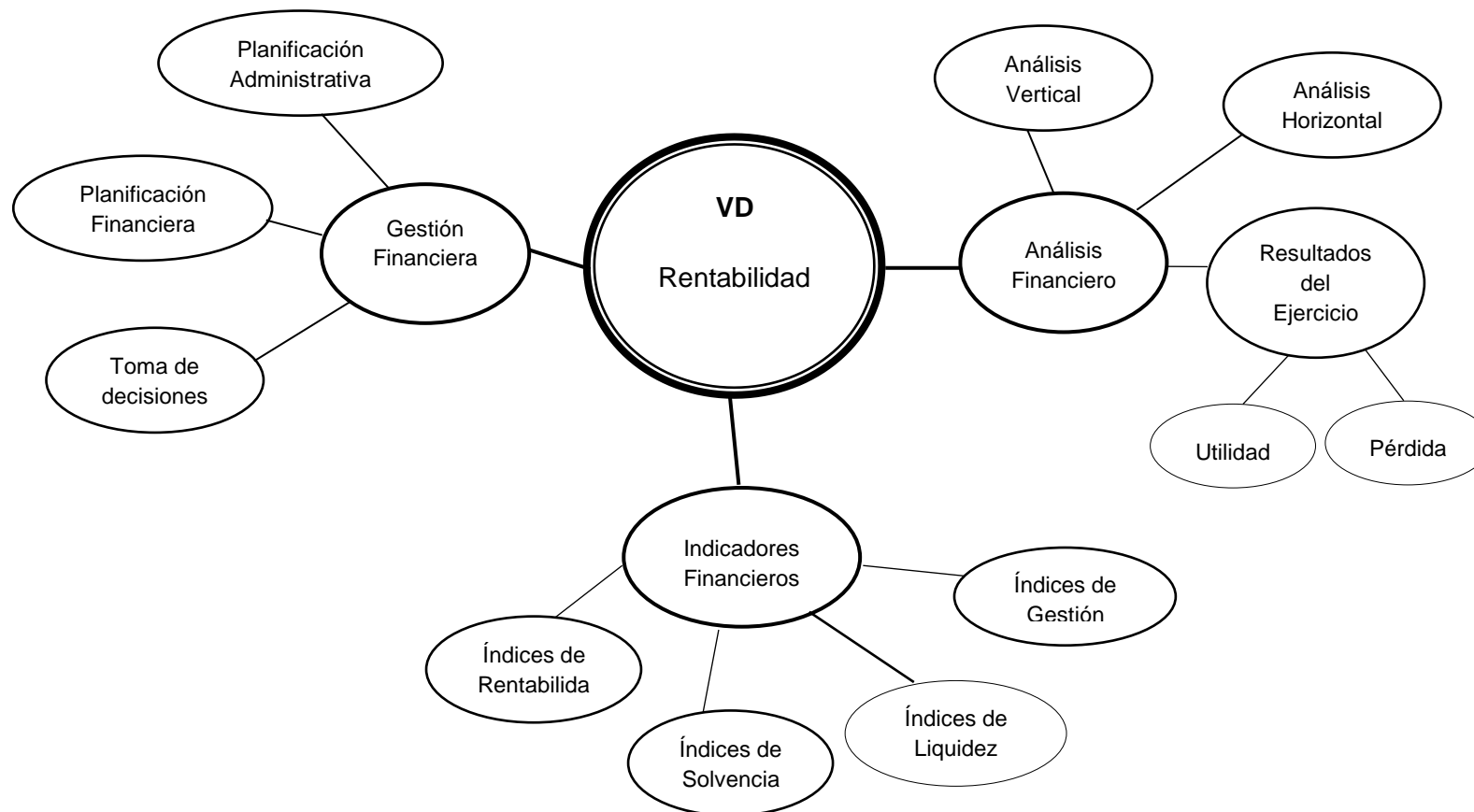


Gráfico N° 7 Subordinación Conceptual: Variable Dependiente

Elaborado por: Viviana Sánchez

2.5. HIPOTESIS

El deficiente control interno a los procesos de adquisición y comercialización es lo que produce la disminución de rentabilidad en Micromercado CAVISA.

2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPOTESIS

- **Variable independiente:** el deficiente control interno a los procesos de adquisición y comercialización
- **Variable dependiente:** disminución de rentabilidad
- **Unidad de observación:** Micromercado CAVISA
- **Términos de relación:** es lo que produce la, en

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

La presente investigación es predominantemente cualitativa, por las siguientes razones: el proceso de investigación es realizado de forma conjunta entre la población y los técnicos, la comunidad es parte activa, se le reconoce sus potencialidades y cualquier investigación, intervención o acción donde se busque el desarrollo del medio para tener éxito, tiene que suscitar la participación activa de la población.

Para **Hernández, Fernández & Baptista (2010, p.364)** la investigación cualitativa se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. Este enfoque se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. También es recomendable seleccionar el enfoque cualitativo cuando el tema del estudio ha sido poco explorado, o no se ha hecho investigación al respecto en algún grupo social específico.

Esta investigación cualitativa permitirá la participación directa y activa de los individuos involucrados, lo cual dará lugar al planteamiento de posibles soluciones que sean oportunas y eficaces para el problema de investigación, ya que dicho proceso se desarrollará de manera conjunta entre el investigador y los involucrados. Cabe destacar que esta investigación no es proceso estático, sino una acción; es una oportunidad de formación para la población.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación de campo

De acuerdo con **Cázares, Christen, Jaramillo, Villaseñor & Zamudio (2000, p.18)**, la investigación de campo es aquella en que el mismo objeto de estudio sirve como fuente de información para el investigador. Consiste en la observación, directa y en vivo, de cosas, comportamiento de personas, circunstancia en que ocurren ciertos hechos; por ese motivo la naturaleza de las fuentes determina la manera de obtener los datos.

En este proyecto se utilizará la investigación de campo para la adecuada recolección de información mediante encuestas, entrevistas y la observación tanto al personal como a los procesos que en Micromercado CAVISA se emplean para el manejo de sus inventarios, de ésta manera se podrá obtener información directa y real, la misma que permitirá el correcto estudio del problema.

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

Como su nombre lo indica, la investigación documental depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos, entendiéndose este término, en sentido amplio, como todo material de índole permanente, es decir, al que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar, sin que se altere su naturaleza o sentido, para que aporte información o rinda cuentas de una realidad o acontecimiento. **(Ibídem)**

Al aplicar la investigación bibliográfica documental en el presente estudio, será posible recopilar una amplia gama de información apoyada en la consulta, análisis y crítica de fuentes documentales ya sean físicas o virtuales, los cuales permitirán tener mayor comprensión y entendimiento de los objetos estudiados y el correcto análisis de los resultados obtenidos en la investigación.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación exploratoria

Para **Hernández & otros (2010, p.78)** los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no han sido abordadas antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

La investigación exploratoria permitió buscar, recoger e identificar antecedentes generales, números y cuantificaciones, temas y tópicos respecto al problema a investigarse en Micromercado CAVISA.

3.3.2. Investigación descriptiva

De acuerdo a **Tamayo (2004, p.46)** la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.

La utilidad de la investigación descriptiva será de gran importancia porque se describirá las razones por las cuales se está generando las situaciones y eventos que han ocasionado el problema al interior de la empresa, utilizando técnicas de recolección de la información las que nos permitirá interpretar de manera correcta la situación actual de la empresa estudiada.

3.3.3. Investigación asociación de variables (correlacional)

Según **Tamayo (2004, p.50)** en esta investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. La existencia y fuerza de esta covariación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación. Es conveniente tener en cuenta que esta covariación no significa que entre los valores existan relaciones de casualidad, pues éstas se determinan por los criterios que, además de la covariación, hay que tener en cuenta.

Por medio de este tipo de investigación, al realizar el estudio de cada una de las variables y la relación que existe entre sí, se podrán establecer conclusiones, las que a su vez permitirán establecer una propuesta de solución del problema planteado.

3.3.4. Investigación explicativa

En concordancia con **Del Rio (2013, p.210)** este tipo de investigación tiene como objeto la explicación de los fenómenos y el estudio de sus relaciones, para conocer su estructura y los factores que intervienen en la dinámica de aquellos. Pretende descubrir las causas que provocan los fenómenos, así como sus relaciones para llegar a establecer generalizaciones más allá de los sujetos y datos analizados. Busca, por tanto, matizar la relación causa – efecto, de suerte que cuando se presenta un determinado fenómeno podamos identificar la causa que lo ha producido, con argumentos válidos

Por medio de este tipo de investigación se pretende comprender y determinar las causas que originaron el problema investigado, cómo éste afecta a la empresa, y qué técnicas e instrumentos se aplicaron para dar una solución a dicho problema.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Según **Jerma (2010: p.73)**, la población es el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se les estudiarán sus características y relaciones. Es definida por el investigador y puede estar integrada por personas o por unidades diferentes a personas.

Para el desarrollo de la investigación la población estará comprendida por sujetos y objetos, mismos que se describen a continuación:

Sujetos: El personal administrativo y de ventas de Micromercado CAVISA, que de acuerdo a la información presentada por el departamento de contabilidad está comprendido por 6 personas.

Objetos: Los objetos de estudio son los documentos proporcionados por la empresa, para este estudio pueden ser: el Balance de Situación Financiera, Estado de Resultados, reportes de inventarios, facturas y registros contables.

Tabla 2 Nómina oficial de las servidoras de Micromercado CAVISA

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	OBSERVACIÓN
1	Mantilla Freire Rosa María	Gerente – Propietaria
2	Freire Nancy	Contadora (No R. Dependencia)
3	Sánchez Mantilla Viviana Estefanía	Auxiliar Contable
4	Tapia Rodríguez Lila de las Mercedes	Vendedora

5	Castro Ortiz Mariela Verónica	Vendedora
6	Villegas Ana María	Vendedora

Fuente: Investigación de campo. Departamento Contable de la Micromercado CAVISA
Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Tabla 3 Listado de documentos de Micromercado CAVISA

Nº	NOMBRE DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN
1	Estado de Situación Financiera	Período 2013
2	Estado de Resultados	Período 2013
3	Reportes de inventarios	Período 2013
4	Facturas	Período 2013
5	Registros contables	Período 2013

Fuente: Investigación de campo. Departamento Contable de la Micromercado CAVISA
Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

3.4.2. Muestra

De acuerdo con **Lerma (2010: p.75)** la muestra es un subconjunto de la población. A partir de los datos de las variables obtenidos de ella (estadísticos), se calculan los valores estimados de esas mismas variables para la población.

El proceso de muestreo tiene como objetivo seleccionar algunos elementos de la población para calcular los estadísticos: y a partir de éstos, estimar con cierta probabilidad los datos poblacionales. Por tal razón, la muestra debe cumplir los siguientes requisitos: ser

representativa de la población, los elementos ser seleccionados aleatoriamente, es decir al azar. **Ibíd**

Para la presente investigación se aplicará el muestreo regulado en el cual todos los elementos de la muestra forman parte del universo o población en estudio, es decir que no se realizará el cálculo de la muestra debido a que la población es finita (es inferior a 100 elementos), además no existe limitación de información, es decir, se dispone de todos los recursos necesarios para la ejecución de la investigación.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Acotando a la conceptualización de **Bernal (2010, p.141)**, es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores. El proceso obliga a realizar una definición conceptual de la variables para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación, luego en función de ello se procese a realizar la definición operacional de la misma para identificar los indicadores que permitirán realizar su medición de forma empírica y cuantitativa, al igual que cualitativamente llegado el caso.

Para el desarrollo de la investigación la operacionalización servirá para conocer las diferentes clasificaciones de las variables atendiendo a distintos criterios, así como también para contemplar la realidad objeto de investigación como un conjunto de variables que desempeñan distintas funciones en el marco de la explicación, y permitirá recoger todos los datos posibles para poder interpretarlos.

3.5.1. Operacionalización de la variable independiente

Tabla 4 Operacionalización de la variable independiente

• VARIABLE INDEPENDIENTE: Deficiente control interno a los procesos de adquisición y comercialización				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>El deficiente Control interno a los procesos de adquisición y comercialización se conceptúa como: Es la situación bajo la cual el personal de la empresa no aplica el conjunto de procedimientos, reglamentaciones ni políticas para el manejo de inventarios, las mismas que interrelacionados entre sí, tienen por objeto proteger los inventarios de la empresa.</p>	<i>Control Interno Administrativo</i>	Departamentos organizados de acuerdo a una estructura organizacional	¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado de acuerdo a sus objetivos institucionales?	Encuesta dirigida al personal de Micromercado CAVISA Cuestionario 1 (ver Anexo 2)
		Número de reglamentos internos de la empresa	¿Existe un reglamento interno en la empresa?	
		Número de manuales de funciones y procedimientos	¿Posee la empresa un manual de funciones para el personal?	
	<i>Control Interno Contable</i>	Número de políticas aplicadas para los procesos de adquisición y ventas	¿Conoce las políticas y procedimientos que se deben seguir para el manejo de inventarios?	
		Porcentaje de actividades o procedimientos de control aplicables a la adquisición y comercialización	¿El control interno que maneja actualmente la empresa ayuda a salvaguardar los inventarios?	

Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente

Tabla 5 Operacionalización de la variable dependiente

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: Disminución de Rentabilidad				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>La disminución de rentabilidad se conceptualiza como:</p> <p>Es la disminución de la relación existente, generalmente expresada en términos porcentuales, entre un capital invertido y los rendimientos netos que de él se obtienen.</p>	Indicadores Financieros	Tendencia ROA Rendimiento de activos <u>Utilidad Neta</u> Activo Total	¿Se aplican indicadores para la tendencia del ROA?	Encuesta dirigida al personal de Micromercado CAVISA Cuestionario 1 (ver Anexo 2) Ficha de observación aplicada a los objetos de estudio de Micromercado CAVISA Ficha de Observación 1 (ver Anexo 3)
		Rotación de inventarios	¿Se mide la rotación de inventarios?	
	Tendencia ROE Rendimiento de patrimonio <u>Utilidad Neta</u> Patrimonio Total	¿Se aplican indicadores para la tendencia del ROE?		
	Indicadores de Gestión	Margen Neto <u>Utilidad Neta</u> Ventas	¿Se aplican indicadores para la tendencia del Margen Neto?	
Índice de crecimiento en ventas <u>Ventas del año corriente</u> Ventas del año anterior		¿Se aplican indicadores para la tendencia del crecimiento de las ventas?		

Elaborado

por:

Viviana

Sánchez

(2014)

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para **Herrera y otros (2002, p.185)**, la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

3.6.1. Plan para la recolección de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos (ver Pág. 13) hipótesis de investigación (ver Pág. 39), de acuerdo con el enfoque escogido que para el presente estudio es predominantemente cualitativo (ver Pág. 40), considerando los siguientes elementos:

- ***Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.*** En el presente estudio los sujetos de investigación serán el personal administrativo, el mismo que está compuesto por la propietaria, la contadora y auxiliar contable, y por el personal de ventas de Micromercado CAVISA. Los objetos de estudio son los documentos proporcionados por la empresa, para este estudio será el Balance de Situación Financiera, reportes de inventarios, facturas y registros contables, de acuerdo a la población de estudio (ver Pág. 44).
- ***Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.*** De acuerdo con el contenido de las matrices de operacionalización de variables se empleará la técnica de la encuesta, que será aplicada al personal administrativo y de ventas de Micromercado CAVISA (ver Pág. 48), de igual manera para el estudio de los objetos se empleará la técnica de la observación a los documentos de empresa (ver Pág. 49).

Según **Díaz de Rada (2001, p.13)** la encuesta es una búsqueda sistémica de información en la que el investigador pregunta a los

investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados. A diferencia del resto de técnicas de entrevista, la particularidad de la encuesta es que realiza a todos los entrevistados las mismas preguntas en el mismo orden, y en una situación similar. La realización de las mismas preguntas a todas las administraciones implica un mayor control sobre lo que se pregunta, razón por la cual la recogida de datos con cuestionario se denomina estandarizada.

Para el desarrollo del presente estudio investigativo se ha diseñado una encuesta, mismo que permitirá conocer la razonabilidad de los procesos que se emplean para la gestión de inventarios en Micromercado CAVISA, y también para medir la rentabilidad dentro de la empresa, el cual se aplicará al personal que opera directamente en dichas actividades y al personal encargado de la administración de la empresa, esta encuesta se realizará apoyada en cuestionarios y listas de chequeo (ficha de observación) estructurados previamente.

Para **Yuni & Urbano (2006, p.40)** la observación científica puede definirse como una técnica de recolección de información consistente en la inspección y estudio de las cosas o hechos tal como acontecen en la realidad (natural o social) mediante el empleo de los sentidos (con o sin ayuda de soportes tecnológicos), conforme a las exigencias de la investigación científica y a partir de las categorías perceptivas construidas a partir y por las teorías científicas que utiliza el investigador.

En la presente investigación se empleará la técnica de la observación para conocer el estado de la rentabilidad dentro de la empresa, la cual se aplicará a los documentos contables proporcionados por la empresa, esta observación se realizará apoyada en una ficha de observación estructurada previamente.

- ***Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.*** De acuerdo con el contenido de las diferentes matrices de operacionalización por variables se utilizara como instrumento un cuestionario diseñado por el investigador (ver Pág. 48), y una ficha de observación diseñada por el investigador (ver Anexo 4 Ficha de observación aplicada a los objetos de estudio de Micromercado CAVISA).

Según **García (2002,p.29)**,el cuestionario es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención del encuestador. El cuestionario permite la recolección de datos provenientes de fuentes primarias, es decir, de personas que poseen la información que resulta de interés.

En el presente estudio la aplicación del cuestionario tiene como finalidad obtener, de manera sistemática y ordenada, información acerca de la gestión de inventarios que maneja la empresa de acuerdo con las variables objeto de estudio y evaluación.

Para **Elizondo (2002, p.266)**, la ficha de observación es la unidad de registro en investigación, que consigna datos obtenidos por medio de la observación naturalista.

La ficha de observación se aplica en el presente estudio investigativo para comprobar el nivel de cumplimiento de controles en las actividades normales del procedimiento de adquisición y comercialización, así como para el análisis de los estados financieros de la empresa.

- **Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).**
- **Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.** El método de investigación a ser aplicado será el Método Científico, en la empresa en donde se desarrolla la investigación Micromercado CAVISA, en la primera semana de septiembre de 2014 mediante la aplicación de la encuesta.

Tabla 6 Procedimiento de recolección de información

TÉCNICA	PROCEDIMIENTO
Encuesta	<i>¿Cómo? Mediante el método científico</i>
	<i>¿Dónde? La encuesta se aplicará en Micromercado CAVISA</i>
	<i>¿Cuándo? En el mes de septiembre de 2014 la primera semana</i>
Observación	<i>¿Cómo? Mediante el método científico</i>
	<i>¿Dónde? La observación se aplicará en Micromercado CAVISA</i>
	<i>¿Cuándo? En el mes de septiembre de 2014 la primera semana</i>

Fuente: Investigación de campo

Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Según **Rodríguez (2005, p.27)** el método científico es un conjunto de procedimientos en los cuales se plantean problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo. El método científico se caracteriza por ser generalmente: tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y

observación empírica. Los elementos fundamentales del método científico son los conceptos y las hipótesis.

La presente investigación utiliza el método científico ya que tiene un punto de partida denominado problema de investigación, este punto de partida se sustenta en hechos que lo componen, los cuales son sometidos a estudios, pruebas y evaluación para proporcionar la respectiva solución.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.7.1. Plan de procesamiento de información

- **Revisión crítica de la información recogida.** Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- **Repetición de la recolección.** En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.** Ejemplo de tabla a ser utilizada para la cuantificación de los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de información primaria (de campo).

Tabla 7 ¿se realizan evaluaciones de desempeño laboral?

ALTERNATIVAS	f	%
SI		
NO		
TOTAL		

Fuente: Investigación de campo, entrevistas

Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

- **Representaciones gráficas.** Ejemplo de figura a ser utilizada para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados en la tabla anterior.



Gráfico N° 8 Desempeño laboral

Fuente: Investigación de campo, entrevista

Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Análisis de los resultados estadísticos.** Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis (lectura de datos).
- **Interpretación de los resultados.** Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- **Comprobación de hipótesis.** el método que se aplicará para el desarrollo de la investigación, es el método T - student.

De acuerdo a Murray R. (2000), la distribución t de student se encuentra dentro del estudio de muestreos estadísticos para muestras pequeñas llamado *la teoría de pequeñas muestras*; como

su nombre lo indica este método estadístico se utiliza cuando el tamaño de la muestra es muy pequeña.

Se considera muestras pequeñas si el número de unidades estudiadas “son menores o iguales a 30”. (Martínez, 2012, p.397).

Los pasos que utiliza esta prueba estadística son los siguientes:

Paso 1: Plantear la Hipótesis Nula y la Hipótesis Alternativa, la Hipótesis Nula será representada por H_0 y la hipótesis alternativa por H_1 .

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia, se utilizara el 0.01

Paso 3: Proporcionar el estadístico de prueba, tal recurso es la distribución T de student, ya que (1) no se conoce la desviación estándar de la población y (2), el tamaño de la muestra es pequeño (menor a 30). La fórmula para t es:

$$t = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

Paso 4: Calcular la hipótesis.

- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.**
Explicación del procedimiento de obtención de las conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación. Las recomendaciones se derivan de las conclusiones establecidas. A más de las conclusiones y recomendaciones derivadas de los objetivos específicos, si pueden establecerse más conclusiones y recomendaciones propias de la investigación.

Tabla 8 Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p>Evaluar las políticas y procedimientos de control interno a los procesos de adquisición y comercialización, para determinar su grado de eficacia y razonabilidad</p>		
<p>Evaluar el grado de rentabilidad, para la determinación de la situación financiera actual de la empresa</p>		
<p>Proponer el diseño de un sistema de control interno para los procesos de adquisición y comercialización de mercaderías, el mismo que permitirá la adecuada gestión de los inventarios.</p>		

Fuente: Investigación de campo

Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el desarrollo del este capítulo se presentarán los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal que labora en Micromercado CAVISA con el objetivo de determinar la razonabilidad de los procedimientos y de las actividades de control interno de los procesos de adquisición y comercialización que se realizan en la entidad para la correcta y oportuna toma de decisiones, además los resultados obtenidos de la ficha de observación que se aplicó a los Balances, facturas, reportes y registros contables de la empresa.

La tabulación de datos se lo realizó mediante una hoja de cálculo de Excel, en la que la investigadora empleó una tabla en la que se encuentran las opciones que tiene cada pregunta, la frecuencia y frecuencia representada en porcentajes, además se empleó gráficos circulares los cuales muestran las proporciones en relación al total de resultados, con la finalidad de facilitar la lectura e interpretación de los resultados obtenidos.

4.1.1 Análisis e interpretación de las encuestas

A continuación se presentan las preguntas desarrolladas en la encuesta aplicada al Personal que labora en Micromercado CAVISA con sus respectivos resultados, análisis e interpretación:

1. ¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado de acuerdo a sus objetivos institucionales?

Tabla 9
Estructural

Alternativas	f	%
SI	1	17%
No	5	83%
TOTAL	6	100%

Organigrama

Fuente: Investigación de campo, encuesta
Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

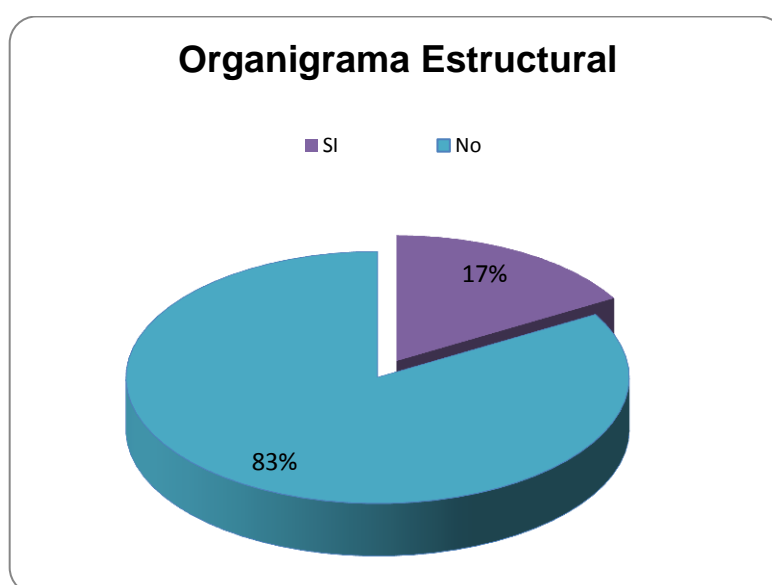


Gráfico N° 9 Organigrama Estructural

Fuente: Investigación de campo, encuesta
Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Análisis

El 83% de la población encuestada manifiesta que la empresa no cuenta con un organigrama estructural acorde a sus objetivos institucionales, mientras que el 17% restante manifestó lo contrario.

Interpretación

Los resultados arrojados en la encuesta demuestran que Micromercado CAVISA no cuenta con un organigrama estructural que cumpla con los

objetivos institucionales, por lo cual es importante la revisión del organigrama.

2. ¿Existe un reglamento interno en la empresa?

Tabla 10
Interno

Alternativas	f	%
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Reglamento

Fuente: Investigación de campo, encuesta
Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

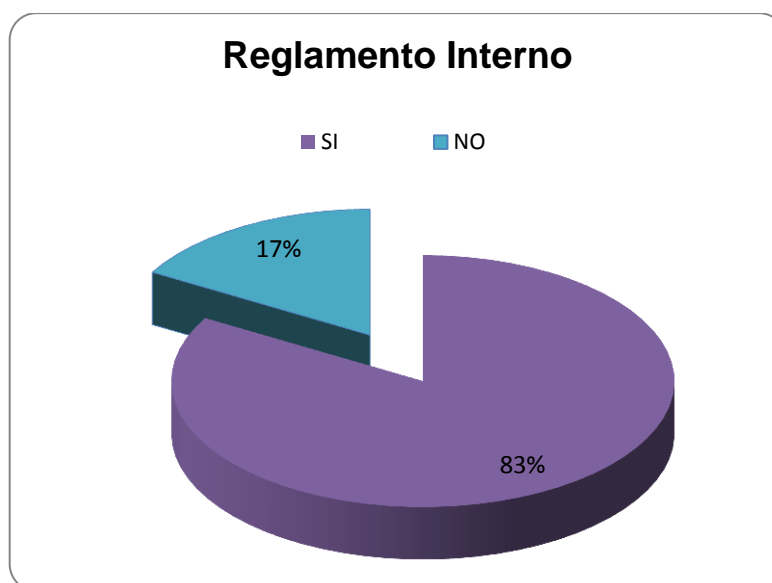


Gráfico N° 10 Reglamento Interno

Fuente: Investigación de campo, encuesta
Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Análisis

De la totalidad de la población estudiada el 83% afirma la existencia del reglamento interno de la empresa mientras que el 17% menciona que no existe.

Interpretación

De los resultados obtenidos la mayor parte de la población conoce la existencia del reglamento interno, pero es importante que todo el personal de la empresa tenga conocimiento de la existencia del mismo ya que este encierra un sinnúmero de políticas que se deben aplicar para el buen funcionamiento de Micromercado CAVISA.

3. ¿Posee la empresa un manual de funciones para el personal?

Tabla 11 Manual de Funciones

Alternativas	f	%
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo, encuesta
Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)



Gráfico N° 11 Manual de Funciones

Fuente: Investigación de campo, encuesta
Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Análisis

El 83% de la población encuestada indica que la empresa no posee un manual de funciones, mientras que el 17% manifiesta lo contrario.

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos la empresa no posee un manual de funciones, siendo esta una de las principales causas del deficiente manejo de inventarios ya que un manual de funciones para el personal es un parámetro fundamental de control interno en donde los funcionarios de Micromercado CAVISA encontrarían sus respuestas para proceder ante cualquier eventualidad.

4. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño laboral?

Tabla 12
Laboral

Desempeño

Alternativas	f	%
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo, encuesta
Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

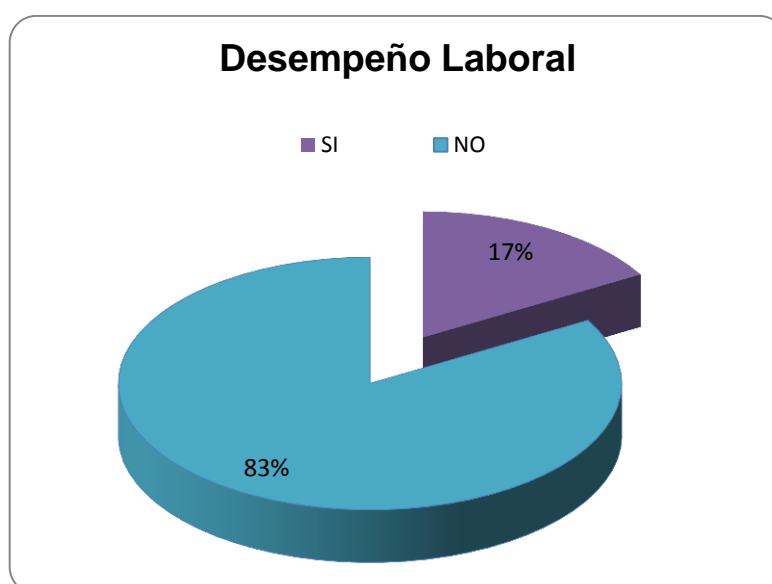


Gráfico N° 12 Desempeño Laboral

Fuente: Investigación de campo, encuesta
Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Análisis

El 83% de la población encuestada manifiesta que no se realizan evaluaciones de desempeño laboral, mientras que el 17% restante señala lo contrario.

Interpretación

La empresa no realiza evaluaciones de desempeño laboral, por lo tanto, no tiene el conocimiento necesario sobre las deficiencias laborales que los empleados tienen y desconocen las necesidades de capacitación que sus colaboradores requieren.

5. ¿Se realizan capacitaciones sobre el manejo de inventarios al personal?

Tabla 13
de Inventarios

Capacitaciones

Alternativas	f	%
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo, encuesta
Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)



Gráfico N° 13 Capacitaciones de Inventarios

Fuente: Investigación de campo, encuesta
Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Análisis

Para el 67% de los encuestados en la empresa no se realizan capacitaciones al personal sobre el manejo de inventarios, mientras tanto el 33% manifiesta que sí.

Interpretación

En Micromercado CAVISA no se realizan capacitaciones sobre el manejo de inventarios a todo el personal, por ende los empleados ejecutan los

procedimientos de inventarios en base a sus criterios personales, mismos que en ocasiones no son los más adecuados.

6. ¿Conoce las políticas y procedimientos que se deben seguir para el manejo de inventarios?

Tabla 14
procedimientos

Alternativas	f	%
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Políticas y de inventarios

Fuente: Investigación de campo, encuesta
Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

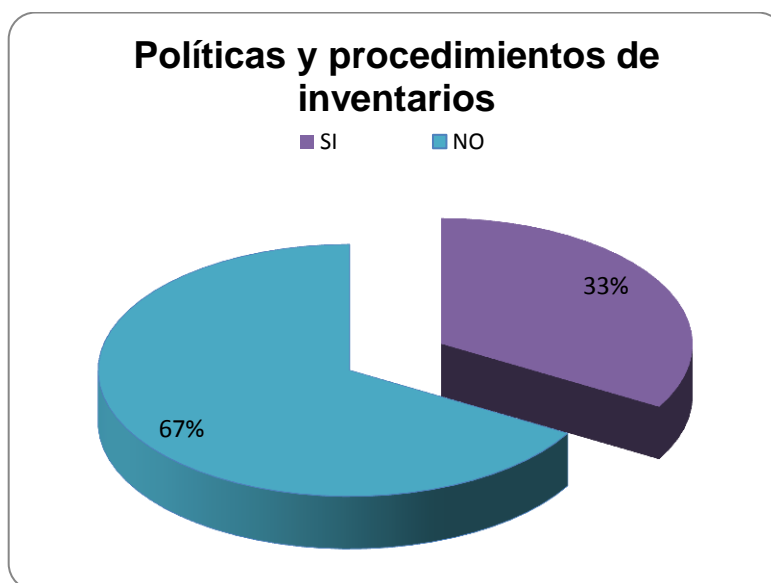


Gráfico N° 14 Políticas y procedimientos de inventarios

Fuente: Investigación de campo, encuesta
Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Análisis

De la población en estudio el 67% señala que desconoce las políticas y procedimientos que se deben seguir para el manejo de inventarios, mientras tanto el 33% menciona que si las conoce.

Interpretación

Dentro de la empresa de acuerdo a los datos obtenidos la mayoría de empleados desconocen las políticas y procedimientos para el manejo de

inventarios, lo cual hace que ejecuten sus funciones de acuerdo a su intuición.

7. ¿El control interno que maneja actualmente la empresa ayuda a salvaguardar los inventarios?

Tabla 15 Control Interno de inventarios

Alternativas	f	%
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo, encuesta
Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)



Gráfico N° 15 Control Interno de inventarios

Fuente: Investigación de campo, encuesta
Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Análisis

Para el 83% de la población el control interno que se maneja actualmente en la empresa no ayuda a salvaguardar los inventarios y para el 17% restante el control interno si ayuda a salvaguardarlos.

Interpretación

De los resultados obtenidos la mayoría de la población opina que el control interno que se maneja en Micromercado CAVISA no ayuda a salvaguardar sus inventarios, siendo este un punto débil muy importante ya que los inventarios de una empresa comercial son el motor de desarrollo de la misma.

8. ¿Con qué frecuencia se realizan constataciones físicas de inventarios en la empresa?

Tabla 16 Constataciones físicas de inventarios

Alternativas	f	%
ANUAL	2	33%
SEMESTRAL	0	0%
NUNCA	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo, encuesta

Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)



Gráfico N° 16 Constataciones físicas de inventarios

Fuente: Investigación de campo, encuesta

Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Análisis

Como se puede observar el 67% de la población en estudio manifiesta que las no se realizan constataciones físicas de inventarios, mientras que el 33% menciona que se realizan anualmente.

Interpretación

A través de los resultados obtenidos se puede determinar que la empresa no posee parámetros de control para la administración adecuada de inventarios, ya que al no realizar una constatación física por lo menos una vez en el año se desconocen el estado en el que estos se encuentran.

9. ¿Se le ha capacitado al personal sobre el procedimiento a seguir para realizar una venta?

Tabla 17 Capacitaciones de ventas

Alternativas	f	%
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo, encuesta

Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

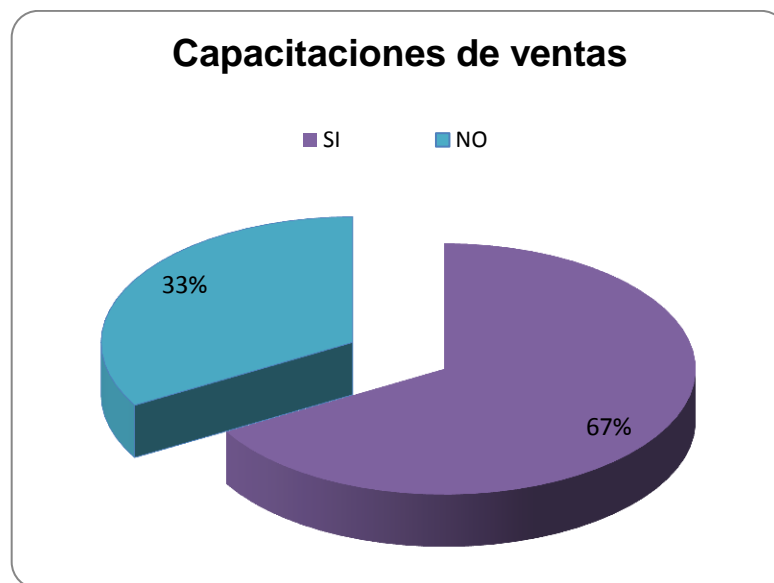


Gráfico N° 17 Capacitaciones de ventas

Fuente: Investigación de campo, encuesta

Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Análisis

De la población estudiada el 67% manifiesta que si se le ha capacitado sobre el procedimiento que se debe seguir para realizar una venta, mientras que el 33% indica que no.

Interpretación

En Micromercado CAVISA la mayor parte de la población en estudio se encuentra capacitada para realizar una venta, pero es necesario que todo el personal se encuentre capacitado para que pueda solucionar los problemas que se presenten.

10. ¿Resuelve con facilidad los problemas frecuentes que se presentan al realizar una venta?

Tabla 18 Resolución de problemas de ventas

Alternativas	f	%
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo, encuesta

Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

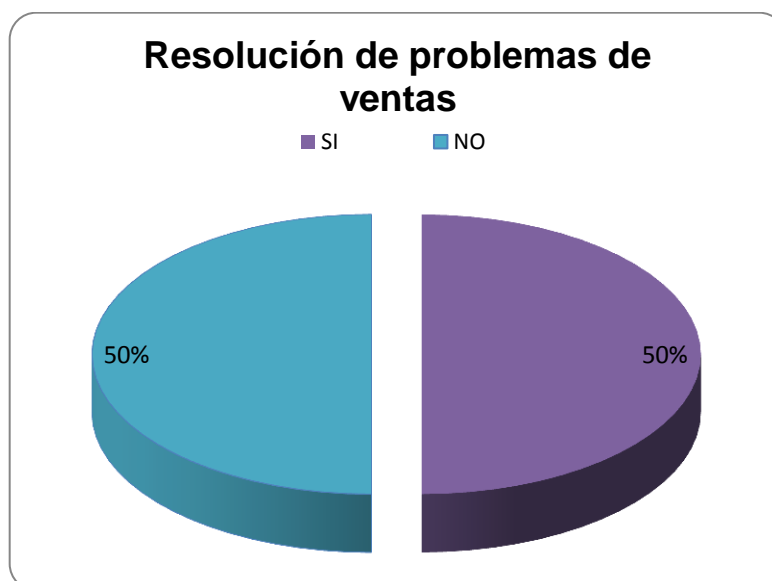


Gráfico N° 18 Resolución de problemas de ventas

Fuente: Investigación de campo, encuesta

Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Análisis

El 50% de la población resuelve con facilidad los problemas que se presentan frecuentemente cuando se realiza una venta, mientras que el otro 50% manifiesta que no.

Interpretación

De los resultados obtenidos la mitad de la población no está en capacidad de resolver los problemas que se presentan al efectuar una venta, por ende es necesario que todo el personal se encuentre capacitado para

poder desenvolverse y satisfacer las necesidades de sus clientes con facilidad.

11. ¿Se

al

procedimiento a seguir para realizar una compra?

le ha
capacitado
personal
sobre el

Alternativas	f	%
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Tabla 19 Capacitaciones de compras

Fuente: Investigación de campo, encuesta
Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

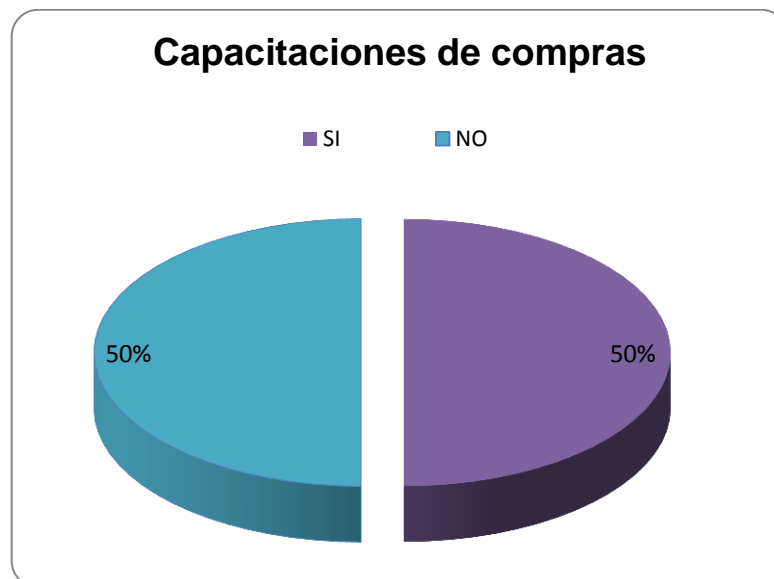


Gráfico N° 19 Capacitaciones de compras

Fuente: Investigación de campo, encuesta
Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Análisis

Como se puede observar en el gráfico el 50% de la población afirma que se le ha capacitado al personal sobre el procedimiento a seguir para realizar una compra, mientras que el 50% restante indica que no.

Interpretación

La mitad de la población en estudio manifestó que no se le ha capacitado sobre el procedimiento a seguir para realizar una compra motivo por el cual dichos empleados realizan las compras de acuerdo a su intuición y no siguiendo parámetros fundamentales para adquirir mercaderías.

12. ¿Con qué frecuencia se realiza una revisión previa del inventario antes de efectuar adquisiciones?

Tabla 20 Revisión del inventario para adquisiciones

Alternativas	f	%
SIEMPRE	2	33%
CASI SIEMPRE	3	50%
NUNCA	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo, encuesta

Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)



Gráfico N° 20 Revisión del inventario para adquisiciones

Fuente: Investigación de campo, encuesta

Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Análisis

De la población en estudio el 50 manifiesta casi siempre realiza una revisión previa del inventario antes de efectuar adquisiciones, el 33% lo realiza siempre y el 17% restante no lo realiza.

Interpretación

En Micromercado CAVISA casi siempre se revisa previamente el inventario para efectuar adquisiciones, lo cual es un factor importante al momento de efectuar compras ya que si no se revisa el inventario puede acumular productos innecesarios y se escasean productos necesarios.

13. ¿Cada qué período se verifica y controla los productos que la empresa recibe de acuerdo con los pedidos realizados?

Tabla 21 Verificación de productos recibidos

Alternativas	f	%
SIEMPRE	3	50%
CASI SIEMPRE	3	50%
NUNCA	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo, encuesta

Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

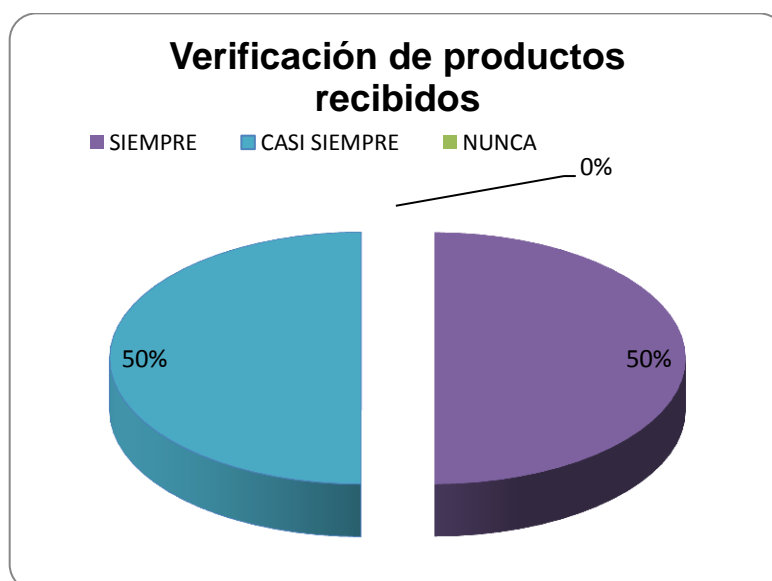


Gráfico N° 21 Verificación de productos recibidos

Fuente: Investigación de campo, encuesta

Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Análisis

El 50% de la población estudiada afirma que siempre verifica y controla los productos que la empresa recibe de acuerdo con los pedidos realizados, mientras que el 50% restante menciona que casi siempre lo hace.

Interpretación

De los resultados obtenidos no siempre se revisan ni verifican que los productos recibidos estén acorde a los pedidos realizados, siendo este un

factor de mucha importancia ya que en ocasiones esto genera la acumulación de stocks en Micromercado CAVISA.

14. ¿Está conforme con los niveles de rentabilidad que ha generado en la empresa en el último período contable?

Tabla 22 Rentabilidad

Alternativas	f	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo, encuesta
Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

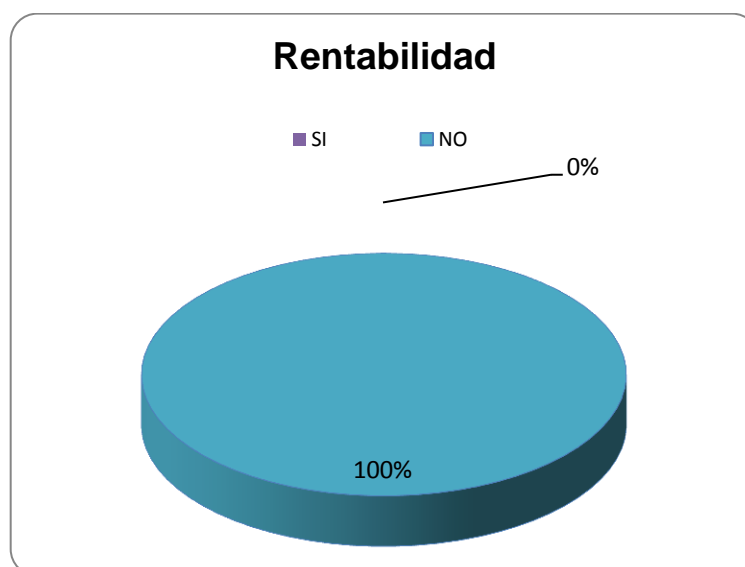


Gráfico N° 22 Rentabilidad

Fuente: Investigación de campo, encuesta
Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Análisis

Como se puede observar en el gráfico el 100% de la población no está conforme con los niveles de rentabilidad que la empresa ha generado en el último periodo contable.

Interpretación

De los resultados obtenidos claramente se evidencia la insatisfacción de la rentabilidad de Micromercado CAVISA, la misma que se observa también en los estados financieros, mostrando así la necesidad de realizar actividades que permitan el crecimiento y rentabilidad de la empresa.

15. ¿Se aplica indicadores financieros para evaluar los resultados de cada ejercicio económico?

Tabla 23 Indicadores Financieros

Alternativas	f	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo, encuesta

Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)



Gráfico N° 23 Indicadores Financieros

Fuente: Investigación de campo, encuesta

Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Análisis

El 100% de la población menciona que en la empresa no se aplican indicadores financieros para evaluar los resultados de cada ejercicio económico.

Interpretación

Los resultados muestran la inaplicación de indicadores financieros en Micromercado CAVISA, lo cual hace que las decisiones que la empresa toma no son en su totalidad acertadas.

4.1.2 Análisis e interpretación de la ficha de observación o checklist

Tabla 24 Ficha de Observación

DOCUMENTOS PARÁMETROS	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Existe un plan de cuentas adecuado a la empresa y sus necesidades		X	Plan de cuentas general en donde se van aumentando las cuentas que se necesiten
Se manejan libros auxiliares	X		
Los auxiliares cuadran con las cuentas principales	X		
Se aplican índices financieros		X	
Se presentan estados comparativos por años		X	
Los documentos contables cuentan con las firmas de respaldo respectivas	X		
Mantiene un archivo de la documentación debidamente organizado	X		Organizado cronológicamente (facturas compras y ventas, Estados de cta, chequeras, roles, planillas IESS, declaraciones SRI)
Los documentos de comercialización se encuentran pre numerados	X		
Existe un control preventivo de la validez de documentos	X		
Todos los productos presentan códigos de barra		X	
Existencia de códigos de productos duplicados	X		Códigos creados en CAVISA
Empleo de existencias máximas y mínimas		X	
Se aplican controles para comprobar datos en hojas de cálculo	X		Reportes mensuales en hojas de cálculo de Excel de compras
Existe cruce de información entre los reportes del sistema con las hojas de cálculo	X		Los reportes de compras de Excel con los del sistema contable
Se presentan reportes mensuales de compras y ventas		X	Sólo de compras
Existen registros de créditos debidamente documentados		X	Sólo existe un registro de deudas menores a \$3 en un cuaderno

Fuente: Investigación de campo, Ficha de observación

Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

Una vez verificado el cumplimiento de controles internos aplicados a las facturas de compra y de venta emitidas y recibidas en el mes de diciembre del año 2013, a los Estados Financieros del año 2013, reportes de compras mensuales del año 2013 y registros contables del cuarto trimestre del año 2013 de Micromercado CAVISA, a través de una ficha de observación que consta de 16 parámetros de control interno, se muestran a continuación los resultados obtenidos:

Tabla 25 Control Interno de Objetos estudiados

PUNTOS DE C.I.	F	%
POSITIVOS	9	56%
NEGATIVOS	7	44%
TOTAL	16	100%

Fuente: Investigación

Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)



Gráfico N° 24 Control Interno de Objetos estudiados

Fuente: Investigación de campo, ficha de observación

Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Análisis

De la verificación a los documentos estudiados en Micromercado CAVISA se obtiene el 56% de puntos de control positivos y el 44% restante pertenecen a los puntos de control negativos existentes en la empresa, es decir que la empresa posee un nivel de riesgo y un nivel de confianza *Moderado*.

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la ficha de observación a los Estados Financieros, los registros contables, facturas, y reportes que se manejan en CAVISA se puede determinar que la empresa posee un plan de cuentas general y no acorde a sus necesidades, dentro de la misma si se manejan cuentas auxiliares que se encuentran debidamente cuadradas con las cuentas principales, a pesar de que la empresa si realiza Estados Financieros no se presentan comparaciones de estados por años ni se aplican indicadores financieros.

Los documentos contables y de comercialización se encuentran pre numerados, se verifica su validez, cuentan con las firmas de respaldo respectivas y se encuentran archivados y organizados cronológicamente (facturas de compra, de venta, roles de pago y planillas del IESS, declaraciones del SRI, estados de cuenta, chequeras) por separado.

Los productos que Micromercado CAVISA comercializa no todos poseen código de barra pre establecido por lo que la persona encargada del ingreso de los productos crea códigos manuales lo que origina la duplicidad de códigos, es decir, un producto con dos o más códigos para la venta; a pesar que el sistema contable que se maneja en la empresa permite el uso de existencias máximas y mínimas en la entidad no se aplican.

Un punto fuerte de control que la empresa emplea es el registro mensual de facturas de compra en una hoja de cálculo de Excel con las respectivas bases 0% y 12% de IVA el valor del IVA el valor total y el valor y número de retención correspondiente, mismo que al finalizar el mes se compara con los reportes mensuales de compras de la empresa previa la realización de la declaración mensual correspondiente. Para finalizar la empresa no posee un registro de créditos debidamente documentados ya que solamente apunta en un cuaderno las deudas de clientes confiables, mismos que no superan los \$3.

4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Una vez determinado el problema de estudio y ejecutada la investigación de campo, se procede a verificar la hipótesis.

La hipótesis en estudio será verificada mediante el modelo estadístico *T-student*

4.2.1 Planteamiento de la hipótesis

El deficiente control interno a los procesos de adquisición y comercialización es lo que produce la disminución de rentabilidad en Micromercado CAVISA.

Para verificar la hipótesis se utilizará las siguientes preguntas aplicadas en la encuesta:

Pregunta # 7: ¿El control interno que maneja actualmente la empresa ayuda a

Alternativas	f	%
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

salvaguardar los inventarios?

Tabla 26 Control Interno de inventarios

Fuente: Investigación de campo, encuesta

Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

Pregunta # 14: ¿Está conforme con los niveles de rentabilidad que ha generado en la empresa en el último período contable?

Tabla 27 Rentabilidad

Fuente: Investigación de campo, encuesta
 Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

1. Planteamiento de la hipótesis nula e hipótesis alternativa

H₀= El deficiente control interno a los procesos de adquisición y comercialización **no** es lo que produce la disminución de rentabilidad en Micromercado CAVISA

H₁= El deficiente control interno a los procesos de adquisición y comercialización **si** es lo que produce la disminución de rentabilidad en Micromercado CAVISA

2. Seleccionar el nivel de significancia

Nivel de significancia = 0,05

3. Proporcionar el estadístico de prueba

Tal recurso es la distribución t de Student, ya que no se conoce la desviación estándar de la población, y el tamaño de la muestra es menor a 30. La fórmula es:

$$t = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

Dónde:

<i>t</i> =	Alternativas	F	%	estimador t
<i>p</i> ₁ = de aciertos	SI	0	0%	Probabilidad de la VI
	NO	6	100%	
	TOTAL	6	100%	

*p*₂=Probabilidad de aciertos de la VD

\hat{P} = Probabilidad de éxito conjunta

\hat{q} = Probabilidad de fracaso conjunta (1-p)

n_1 = Número de casos de la VI

n_2 = Número de casos de la VD

4. Formular la regla de decisión

Para formular la regla de decisión se parte planteando el cálculo de la t de student referencial de la siguiente manera:

Determinar los grados de libertad para un nivel de significancia del 0,05

$$gl = n_1 + n_2 - 2$$

$$gl = 6 + 6 - 2$$

$$gl = 10$$

$$\alpha = 0,05 \Rightarrow 1,8125$$

En donde:

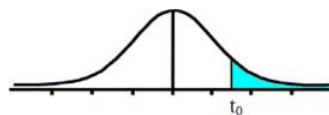
gl Grados de libertad

α Nivel de significancia

Para determinar el valor 1,8125 se requiere de la siguiente tabla:

Tabla 28
T -

Tabla t-Student



Distribución
student

Grados de libertad	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
1	1.0000	3.0777	6.3137	12.7062	31.8210	63.6559
2	0.8165	1.8856	2.9200	4.3027	6.9645	9.9250
3	0.7649	1.6377	2.3534	3.1824	4.5407	5.8408
4	0.7407	1.5332	2.1318	2.7765	3.7469	4.6041
5	0.7267	1.4759	2.0150	2.5706	3.3649	4.0321
6	0.7176	1.4398	1.9432	2.4469	3.1427	3.7074
7	0.7111	1.4149	1.8946	2.3646	2.9979	3.4995
8	0.7064	1.3968	1.8595	2.3060	2.8965	3.3554
9	0.7027	1.3830	1.8331	2.2622	2.8214	3.2498
10	0.6998	1.3722	1.8125	2.2281	2.7638	3.1693
11	0.6974	1.3634	1.7959	2.2010	2.7181	3.1058
12	0.6955	1.3562	1.7823	2.1788	2.6810	3.0545
13	0.6938	1.3502	1.7709	2.1604	2.6503	3.0123
14	0.6924	1.3450	1.7613	2.1448	2.6245	2.9768
15	0.6912	1.3406	1.7531	2.1315	2.6025	2.9467
16	0.6901	1.3368	1.7459	2.1199	2.5835	2.9208
17	0.6892	1.3334	1.7396	2.1098	2.5669	2.8982
18	0.6884	1.3304	1.7341	2.1009	2.5524	2.8784
19	0.6876	1.3277	1.7291	2.0930	2.5395	2.8609
20	0.6870	1.3253	1.7247	2.0860	2.5280	2.8453

Fuente:

Es decir que t de student con 10 grados de libertad y un nivel de significancia del 0,05 es de 1.8125.

Regla de decisión:

Valor de t > 1,8125

5. Calcular t y tomar una decisión:

$$t = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$p_1 = \frac{1}{6} \quad p_1 = 0,1666$$

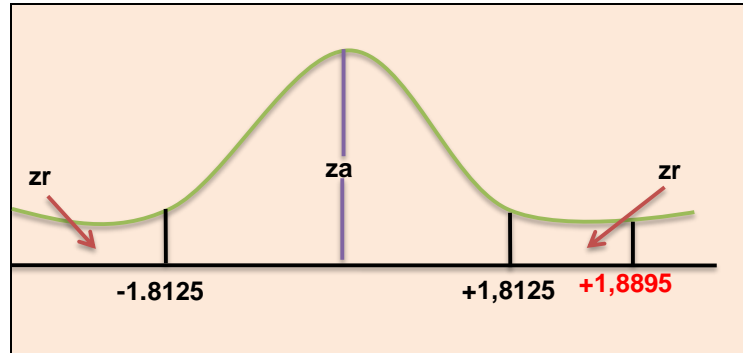
$$p_2 = \frac{0}{6} \quad p_2 = 0$$

$$\hat{p} = \frac{1+0}{6+6} \quad \hat{p} = 0,0833$$

$$\hat{q} = 1 - \hat{p} \quad \hat{q} = 1 - 0,0833 \quad \hat{q} = 0,9166$$

$$t = \frac{0,1666 - 0}{\sqrt{(0,0833 * 0,9166) \left[\frac{1}{6} + \frac{1}{6} \right]}}$$

$$t = 1,8895$$



6. Representación gráfica

Gráfico N° 25 Representación gráfica prueba t-student

Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Conclusión

Según los datos obtenidos mediante la aplicación del método estadístico de t de student del nivel de significancia frente a la t de student tabulada, se obtiene que la t student calculada es mayor que la t student referencial ($1,8895 > 1,8125$); por lo tanto cumple con la condición permitiendo que se acepte la hipótesis alterna H_1 y se rechaza la nula H_0 , es decir, se confirma que: *El deficiente control interno a los procesos de adquisición y comercialización es lo que produce la disminución de rentabilidad en Micromercado CAVISA*

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis realizado y en base a los objetivos de la presente investigación se establecieron las siguientes conclusiones:

- En Micromercado CAVISA existen deficiencias en las políticas y procedimientos de control interno para la gestión de inventarios y funcionamiento de la empresa. Se detecta falencias en la parte estructural y administrativa como la carencia organigramas y manuales de funciones que peritan definir con claridad las líneas de responsabilidad y autoridad. Adicionalmente se detecta falencias el personal a cargo de inventarios por no practicar capacitaciones y evaluaciones de desempeño.
- Se puede deducir que el grado de rentabilidad de la empresa no satisface a los propietarios por lo mismo la situación financiera de la empresa no es aceptable, debido a que no se desarrollan actividades de control para el mejoramiento continuo.
- Por último de acuerdo a las respuestas obtenidas se puede concluir que la empresa a pesar de contar con un control interno los procesos de adquisición y comercialización son deficientes y no ayudan en la gestión óptima de sus inventarios.

5.2 RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones establecidas anteriormente se recomienda lo siguiente:

- Definir la estructura orgánica de la empresa así como elaborar un manual de funciones que mejore el desempeño y responsabilidad del personal. Es importante establecer una planificación estratégica que ayude a proyectar a la empresa y mejorar su desempeño administrativo y comercial en el mercado.
- Desarrollar y socializar actividades de control con estrategias de comercialización que mejoren la rentabilidad de Micromercado CAVISA, así como establecer indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de metas y objetivos propuestos.
- Finalmente se recomienda rediseñar un sistema de control interno a los procesos de adquisición y comercialización con el objetivo de asignar responsabilidades al personal, mejorar la gestión de los inventarios y medir el grado de cumplimiento de las mismas para alcanzar la rentabilidad esperada en Micromercado CAVISA.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

Título: “Diseño de un Sistema de Control Interno a los procesos de adquisición y comercialización de Micromercado CAVISA”

Institución ejecutora: Micromercado CAVISA

Beneficiarios: Personal de Micromercado CAVISA

Ubicación: Micromercado CAVISA se encuentra ubicado en la Provincia de TUNGURAHUA, Cantón: AMBATO, Parroquia: CELIANO MONGE, Calle: RIO COSANGA, Número: S/N, Intersección: RIO YANAYACU, Referencia: A CINCUENTA METROS DE LA ANTENA DE MOVISTAR

Tiempo estimado para la ejecución:

Inicio: Julio de 2014 Finalización: Septiembre de 2014

Director de Tesis: Dra. Cecilia Toscano

Equipo Técnico responsable:

Investigadora:	Viviana Sánchez	1804005427
Gerente:	Rosa Mantilla	1802157360
Contadora:	Nancy Freire	1803447695
Personal:	Verónica Castro	1803953106
	Lila Tapia	1802206472
	Anita Villegas	1802553873

Costo Estimado:

El costo de la propuesta es de \$ 429,00 el mismo que se detalla a continuación:

Tabla 29 Costo de la Propuesta

RECURSOS HUMANOS	RUBRO	TOTAL USD \$
	Asesor Técnico Estadística	\$ 40,00
	Asesor Informático	\$ 40,00
	SUBTOTAL USD \$	\$ 80,00
	10% IMPREVISTOS	\$ 8,00
	TOTAL USD \$	\$ 88,00

RECURSOS MATERIALES	RUBRO	TOTAL USD \$
	Suministros de Oficina	\$ 60,00
	Fotocopias	\$ 50,00
	Impresiones	\$ 80,00
	Memoria USB	\$ 20,00
	Internet	\$ 100,00
	SUBTOTAL USD \$	\$ 310,00
	10% IMPREVISTOS	\$ 31,00
	TOTAL USD \$	\$ 341,00
	COSTO TOTAL \$ 88+\$ 341	\$ 429,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

En Micromercado CAVISA luego de los estudios investigativos realizados se determinó que debido a que la empresa es familiar se desarrolla una administración empírica, lo cual genera que se reste importancia al Control interno dentro de la empresa ya que todas las entidades sin importar el tamaño de las mismas deben mantener un adecuado sistema de control interno el cual facilita la supervisión y control de los procesos que se ejecuten para que no afecte a los resultados económicos.

Se pudo detectar que en Micromercado CAVISA no se gestionan adecuadamente sus inventarios debido a diversas causas, siendo la principal la inexistencia de un adecuado Sistema de Control Interno a los procesos de adquisición y comercialización lo cual hace que sus empleados realicen actividades empíricamente y desconozcan la

importancia de una adecuada gestión de inventarios, sin tomar en cuenta que los mismos son el motor de desarrollo en la empresa lo que genera malestar en sus clientes por lo tanto la rentabilidad dentro de la empresa disminuye y se pierde posicionamiento en el mercado.

Para Cárdenas, Torres & otros (2010, p.8) quienes mencionan que “el control interno es un conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus recursos”. El diseño de un sistema de control interno a los procesos de adquisición y comercialización con sus respectivas políticas y procedimientos de control permitirá a la empresa no sólo salvaguardar sus recursos sino que también se verá reflejado en la rentabilidad de la empresa ya que este sistema de control interno permite la disminución de pérdidas económicas en los inventarios y en los procesos relacionados a los mismos.

6.3. JUSTIFICACIÓN

La presente propuesta justifica su desarrollo en dar solución al problema que atraviesa Micromercado CAVISA, mediante un sistema de control interno a los procesos de adquisición y comercialización el cual servirá como guía para orientar, mejorar y controlarlos procesos que se desarrollen en la gestión de inventarios con la finalidad de obtener resultados positivos para empresa.

Teniendo en cuenta que los inventarios son el motor fundamental de desarrollo de las empresas la adopción de un sistema de control interno permitirá a la empresa optimizar dichos procesos y al mismo tiempo incrementar el volumen de clientes ya que se mantendrá un control adecuado de los inventarios mismos que se ofertarán de mejor manera, satisfaciendo así las exigencias de sus clientes, lo cual permitirá la apertura de nuevos mercados para obtener la rentabilidad esperada y acorde a los objetivos empresariales.

Finalmente, el sistema de Control interno a los procesos de adquisición y comercialización normará el buen funcionamiento de Micromercado CAVISA ya que permitirá que cada persona sea responsable de sus actividades, para lo cual todos quienes conforman la entidad se encuentran dispuestos a adoptar los cambios que sean necesarios para alcanzar los resultados deseados.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Diseñar un Sistema de Control Interno a los procesos de adquisición y comercialización para que se promueva el incremento de la rentabilidad en Micromercado CAVISA.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Establecer políticas y procedimientos de control administrativos para la adecuada gestión empresarial.
- Diseñar políticas y procedimientos para la adquisición y comercialización de mercaderías para el mejoramiento de la gestión de los inventarios.
- Establecer indicadores que permitan medir la rentabilidad y la gestión de la empresa para la acertada toma de decisiones.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Ámbito Social: en nuestra sociedad existen empresas comerciales y de servicios que desconocen la importancia del control interno en cada uno de sus procesos lo que genera un desequilibrio empresarial, por lo que con la implementación de un sistema de control interno adecuado,

segregación de funciones y capacitación al personal se mejorará de manera notable la situación actual de la entidad.

Ámbito Organizacional: Se cuenta con la apertura y apoyo del Gerente y del personal que labora en Micromercado CAVISA, quienes están dispuestos a colaborar y realizar los cambios necesarios para solucionar los inconvenientes que se detectaron con la finalidad de mejorar el desempeño de la empresa en el mercado competitivo

Ámbito Tecnológico: La empresa cuenta con el sistema contable denominado MicroPlus SQL donde se ingresa cada uno de los productos a ofrecer, posee módulos de Compras y cuentas por pagar, de Ventas y cuentas por cobrar, de Contabilidad General, de Caja y Bancos, de Bodega e inventarios, Reportes personalizados, S.R.I. Anexo transaccional, Fórmulas financieras, Auditoría Base de Datos, este sistema tecnológico es muy avanzado pero en la entidad no se aprovecha todos los beneficios que este ofrece.

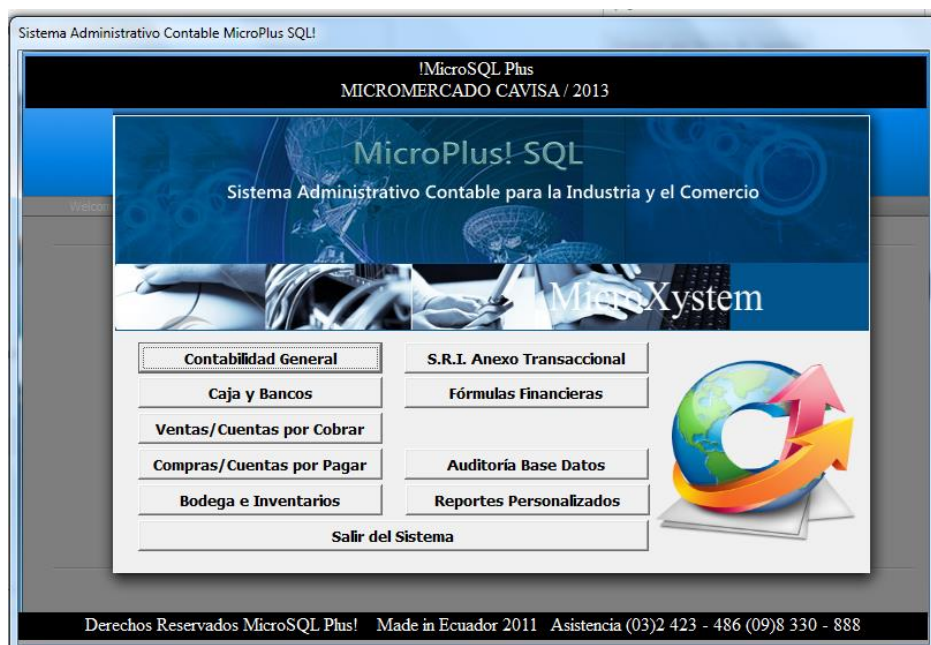


Gráfico N° 26 Módulos Sistema Contable Microplus SQL

Fuente: Sistema Contable Microplus SQL

Ámbito Económico: La propuesta que se realiza es viable debido a que la inversión que representa la implementación de un sistema de control interno a los procesos de adquisición y comercialización es muy provechosa no solo para la empresa sino también para sus clientes lo cual se verá reflejado en la satisfacción de los mismos a través del incremento de ventas en Micromercado CAVISA.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

Sistema de Control Interno

“Un sistema de control interno es el conjunto de principios y reglas que facilitan el conocimiento y la representación adecuada de la empresa y de los hechos económicos que afectan a la misma”. (Rojo, 2001, p. 9)

Según Arens (2007, p. 270) un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la empresa va a cumplir con sus objetivos y metas planteadas, a estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto estos comprenden el control interno de la empresa.

En conclusión un sistema de control interno está compuesto por las diversas disposiciones, políticas, principios, reglas y actividades desarrolladas por la alta gerencia con la finalidad de brindar seguridad y confiabilidad de la información generada, promover la eficiencia y eficacia de las operaciones y asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos.

Control interno de Adquisiciones

De acuerdo con la publicación de Singaicho (2010), el control interno de compras es el plan de organización entre el sistema contable, funciones de empleados y procedimientos coordinados que tienen por objeto

obtener información segura, oportuna y confiable, así como promover la eficiencia de operaciones de adquisición o compra.

Los objetivos del control interno de compras son los siguientes:

- Obtener información confiable, veraz y oportuna que ayude a una buena toma de decisiones.
- Segregar las funciones de autorización, adquisición, custodia, registro, recepción y almacenaje de la mercadería comprada.
- Determinar políticas adecuadas de adquisiciones de mercadería.
- Prevenir fraudes.
- Registrar adecuada y oportunamente las compras de mercaderías.

Control interno de Ventas

Para Armando Heedz (2013) en su presentación, menciona que el control de ventas consiste en evaluar y controlar a la fuerza de ventas. Es en este punto que se evalúa a los vendedores respecto a si cumplieron los objetivos de venta y siguieron las políticas de administración de cuentas.

El autor también menciona los siguientes principios del control de ventas:

- Separación de funciones de ventas, cobro y registro en contabilidad.
- Ninguna persona que interviene en ventas debe tener acceso a los registros contables que controlen su actividad.
- El trabajo de empleados que intervienen en ventas, será de complemento y no de revisión.
- La función de registro de operaciones de ventas será exclusiva del departamento de contabilidad.

El control sobre la fuerza de ventas es factor fundamental para llegar al éxito comercial. Para generar ventas crecientes y ganar participación en el mercado se debe contar con una fuerza de ventas que garantice ventas

crecientes, adecuadas, confiables y que provean un alto grado de satisfacción al cliente.

Actividades de Control

Para Estupiñán (2006, p.32) menciona que las actividades de control son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.

Tipos de actividades de control

Según Mantilla (2000, p. 60) las actividades de control pueden dividirse en tres categorías basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con los cuales se relaciona: operaciones, información financiera, o cumplimiento.

Revisión de alto nivel: Las revisiones se realizan sobre el desempeño actual frente a presupuestos, pronósticos, períodos anteriores y competidores. Estas pueden ser arremetidas de mercadeo, mejoramiento de procesos de producción y programas para contener o reducir costos a fin de medir la extensión en la cual los objetivos están siendo logrados. Las acciones administrativas q se realizan y los consiguientes informes representan actividades de control.

Funciones directas o actividades administrativas: Los administradores dirigen las funciones o las actividades revisando informes de desempeño, en caso de existir sucursales se realizan conciliaciones de los informes delos diferentes administradores.

Procesamiento de información: Se implementan una variedad de controles para verificar que estén completos y autorizados de las transacciones. Los

datos que ingresan están sujetos a chequeos o a cotejarse con los archivos de control. Por ejemplo la orden de un cliente, es aceptada solamente por referencia a un archivo de clientes aprobados y a un límite de crédito. Las secuencias numéricas de las transacciones son para dar razón de ello. Los archivos totales se comparan y concilian con los balances de prueba y con las cuentas de control. Las excepciones reciben seguimiento especial por parte del personal de oficina y se informa a los supervisores cuando sea necesario.

Controles físicos: Equipos, inventarios, valores y otros activos se aseguran físicamente en forma periódica son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control.

Indicadores de desempeño: Relacionar unos con otros los diferentes conjuntos de datos (operacionales o financieros), además de analizar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones, sirven como actividades de control. Los indicadores de desempeño incluyen, por ejemplo, variaciones en los precios de compra, el porcentaje de órdenes que son pedidos urgentes y el porcentaje total de retorno de órdenes.

Segregación de responsabilidades: las responsabilidades se dividen, o segregan, entre diferentes empleados para reducir el riesgo de error o de acciones inapropiadas. Por ejemplo, las responsabilidades para autorización de transacciones, el registro de ellas y la manipulación de activos relacionados se dividen. Un administrador que autoriza créditos de venta no debería ser responsable de mantener los registros de cuentas por cobrar o de manipular los Recinos de caja. De manera similar, la gente de ventas no debería tener la capacidad de modificar los archivos de precios de productos o las tasas de comisiones.

Sobre las políticas y procedimientos el mismo autor Mantilla (2000, p.63) manifiesta que:

Políticas y procedimientos: Las actividades de control usualmente implican dos elementos: el establecimiento de una política que pueda cumplirse y, sirviendo como base para el segundo elemento, procedimientos para llevar a cabo una política.

Una política, por ejemplo, puede solicitar la revisión de las actividades de comercio con los clientes mediante valores negociados con el administrador de una sucursal.

El procedimiento es la revisión misma, desempeñada de manera oportuna y con la atención prestada a factores establecidos en la política, tales como la naturaleza y volumen de los valores negociados, y su relación con el valor neto de la edad del cliente.

Las políticas y procedimientos tienen mayor efectividad al emitirse por escrito ya que de esta manera debe ejecutarse de manera completa, consiente consistentemente.

6.7. MODELO OPERATIVO

El desarrollo del siguiente modelo operativo permitirá a Micromercado CAVISA dar solución a su principal problema por el cual está atravesando la empresa como es la deficiente gestión de inventarios para lo cual se desarrollaran políticas y procedimientos administrativos y de control interno generales y específicos a los procesos de adquisición y comercialización con la finalidad de guiar y responsabilizar al personal de la entidad, para lo cual se presenta a continuación el modelo operativo propuesto:



Gráfico N° 27 Fases del Modelo Operativo

Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

FASE 1

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Para el mejor desarrollo de Micromercado CAVISA se propone la siguiente Misión, Visión, Objetivos de Calidad, Principios y Valores, lo cual ayudará a la empresa a encaminarse y tener una meta establecida a futuro para saber hacia dónde va dirigida la entidad:

Principios y Valores



Gráfico N° 28 Principios y valores de Micromercado CAVISA

Objetivos de Calidad



Gráfico N° 29 Objetivos de Calidad de Micromercado CAVISA

Misión

“Proporcionar bienestar a sus clientes externos brindando amplia variedad de productos y abarrotes para satisfacer sus necesidades, procurando que los mismos se sientan beneficiados con un ambiente cálido, amplio, cómodo y moderno mediante un excelente servicio y precios accesibles, con la finalidad de generar el desarrollo económico y posicionarse en el mercado; de igual manera, proporcionar a sus clientes internos capacitación constante para que los mismos se sientan altamente capacitados y comprometidos con Micromercado CAVISA y desarrollen sus funciones buscando siempre la satisfacción de los clientes.”

Visión

“Micromercado CAVISA dentro de cuatro años será una de las cadenas más importantes de Micromercados de la Provincia, siendo la primera opción de compra y ofreciendo la mayor calidad y servicio a sus clientes, a través de sucursales ubicadas estratégicamente, brindando oportunidades de desarrollo, respeto y justa retribución a sus colaboradores.”

Organigrama estructural

Se propone el siguiente organigrama estructural para mejorar el desarrollo de la gestión de inventarios y del desarrollo en general de Micromercado CAVISA, con la finalidad de separar funciones y asignar responsabilidades al personal de la empresa con lo que se evitará que una sola persona ejecute varios procedimientos.

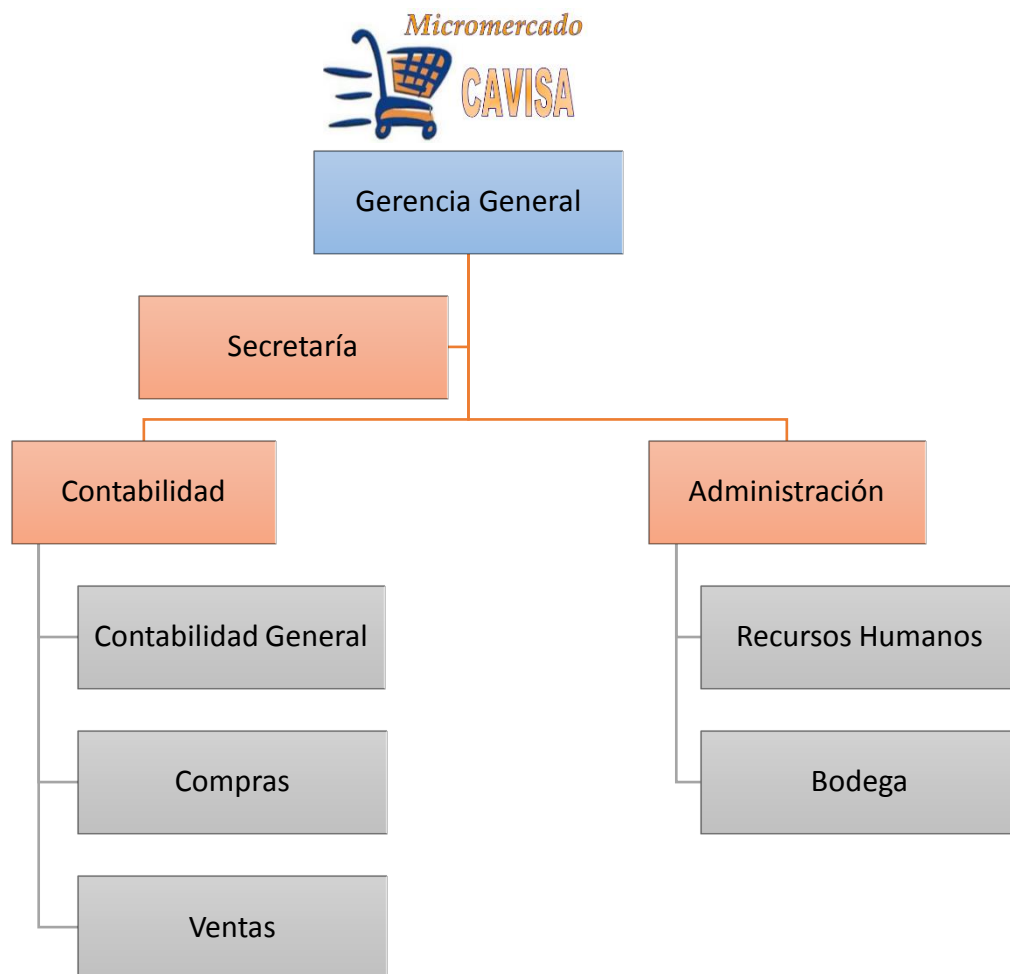


Gráfico N° 30 Organigrama Estructural de Micromercado CAVISA

Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Funciones y Perfiles para el Personal de la Empresa

Denominación del puesto
Gerente General

Objetivo del puesto
Planear, organizar, coordinar y dirigir la correcta gestión gerencial de la empresa proporcionando los recursos materiales necesarios para lograr la satisfacción y correcto desempeño del personal y por ende de la empresa.

Requerimientos Académicos y Experiencia Laboral
<ul style="list-style-type: none">- Título Universitario en Ciencias Administrativas, Contabilidad, Auditoría o afines- Manejo de Microsoft Office- Conocimientos de estrategias mercantiles- Experiencia mínima de 2 años

Funciones del puesto
<ul style="list-style-type: none">✚ Ejercer la representación legal de la empresa.✚ Autorizar los egresos de efectivo respectivos.✚ Asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos que rigen a la empresa.✚ Tomar las decisiones fundamentales para el bienestar de la empresa.✚ Negociar periódicamente las condiciones de compra de mercaderías con los proveedores.✚ Establecer periódicamente, estrategias de promoción de ventas.✚ Asegurar el cumplimiento del reglamento interno de la empresa.

Denominación del puesto
Secretaria

Objetivo del puesto
Brindar apoyo a la gerencia cumpliendo las funciones establecidas mediante la coordinación y entendimiento mutuo.

Requerimientos Académicos y Experiencia Laboral
<ul style="list-style-type: none">- Título de Bachiller en Ciencias Administrativas- Dominio de Microsoft Office- Tener buenas relaciones interpersonales- Experiencia mínima de 1 año

Funciones del puesto
<ul style="list-style-type: none">✚ Mantener un archivo ordenado de los documentos gerenciales✚ Brindar apoyo a todos los departamentos✚ Coordinar citas o reuniones con el personal interno y externo cuando se requiera.✚ Redactar oficios, solicitudes, anuncios de acuerdo a las necesidades que se presenten.✚ Responsable del manejo de Caja Chica.

Denominación del puesto

Contador General

Objetivo del puesto

Planificar, organizar y coordinar el área contable, con el propósito de obtener las consolidaciones y estados financieros requeridos por la organización, así como establecer y coordinar la ejecución de las políticas relacionadas con el área contable, asegurándose que se cumplan los principios de contabilidad generalmente aceptados y con las políticas específicas de la empresa.

Requerimientos Académicos y Experiencia Laboral

- Título Universitario en Contabilidad y Auditoría
- Manejo de paquetes contables de preferencia Microplus SQL
- Dominio de Microsoft Excel
- Conocimiento de las obligaciones tributarias y laborales vigentes
- Experiencia mínima de 2 años

Funciones del puesto

- ✚ Recopilar, clasificar, analizar y registrar oportunamente la información financiera de la empresa.
- ✚ Verificar diariamente la situación bancaria para evitar sobregiros.
- ✚ Elaborar roles de pagos, declaraciones tributarias, anexos transaccionales, cálculo de horas extras y su respectivo registro en el IESS.
- ✚ Presentar las declaraciones tributarias que corresponden en el tiempo que determine la Ley.
- ✚ Cotejar los reportes mensuales que emite el sistema contable con las hojas de cálculo que se llevan en la empresa.
- ✚ Realizar conciliaciones bancarias mensuales.
- ✚ Registrar las facturas de compra recibidas y el correspondiente ingreso de productos al sistema contable oportunamente.
- ✚ Realizar retenciones en la fuente según corresponda a cada proveedor.
- ✚ Verificar la validez de documentos de comercialización.
- ✚ Realizar los pagos a proveedores de acuerdo a las políticas de pago que se mantienen con cada uno de ellos.
- ✚ Mantener un archivo organizado de la información financiera de la empresa.

- ✚ Realizar arquezos de caja al terminar las jornadas de los vendedores.
- ✚ Realizar constataciones físicas de inventarios.
- ✚ Elaborar y presentar Estados Financieros
- ✚ Aplicar y analizar índices financieros

Denominación del puesto
Jefe de Compras

Objetivo del puesto
Adquirir y abastecer adecuada y oportunamente los productos necesarios para el desarrollo de la operación comercial, obteniendo siempre el mejor precio, calidad, servicio y condiciones de compra.

Requerimientos Académicos y Experiencia Laboral
<ul style="list-style-type: none">- Título de Bachiller en Ciencias Administrativas- Manejo de Microsoft Office- Experiencia mínima de un año

Funciones del puesto
<ul style="list-style-type: none">✚ Realizar adquisiciones periódicas de mercaderías.✚ Verificar el stock de inventario físico previa la adquisición.✚ Verificar los precios de compra y seleccionar la mejor oferta, debido a que existen varios productos que son ofertados por un sinnúmero de proveedores pero con variaciones de costos.✚ Revisar la fecha de caducidad de los productos antes de realizar un nuevo pedido.✚ Comunicar sobre promociones que ofrecen los proveedores a la gerencia y tomar decisiones.

Denominación del puesto

Vendedores

Objetivo del puesto

Ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes.
--

Requerimientos Académicos y Experiencia Laboral

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Título de Bachiller en Ciencias Administrativas- Manejo de Microsoft Office- Manejo de paquetes contables de preferencia Microplus SQL- Experiencia mínima de un año |
|---|

Funciones del puesto

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">✚ Facilitar ayuda a los clientes.✚ Cobrar y despachar de la mercadería a los clientes, de acuerdo al turno asignado.✚ Emitir comprobantes de venta en cada venta.✚ Durante el periodo asignado es el responsable de la caja. |
|---|

Denominación del puesto
Jefe de Recursos Humanos

Objetivo del puesto
Abastecer a la empresa del recurso humano necesario para su correcto funcionamiento.

Requerimientos Académicos y Experiencia Laboral
<ul style="list-style-type: none"> - Título Universitario en Administración de Recursos Humanos o afines - Manejo de Microsoft Office - Conocimiento de paquetes contables de preferencia Microplus SQL - Curso en relaciones laborales y motivación al personal - Experiencia mínima de 1 año

Funciones del puesto
<ul style="list-style-type: none"> + Reclutar personal eficiente + Responsable del registro de entradas y salidas del personal + Capacitar al personal

Denominación del puesto

Administrador de Bodega

Objetivo del puesto

Supervisar la recepción, almacenaje, despacho y mantenimiento de la mercadería.

Requerimientos Académicos y Experiencia Laboral

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Título de Bachiller en Ciencias Administrativas- Manejo de paquetes contables de preferencia Microplus SQL- Curso en administración de bodegas- Experiencia mínima de 1 año |
|--|

Funciones del puesto

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">✚ Recibir mercadería✚ Almacenar la mercadería de acuerdo a la fecha de caducidad.✚ Mantener las perchas limpias y con suficientes productos.✚ Pesar y perchar los productos que se venden al peso (arroz, azúcar, avena, lenteja, cárnicos, etc.).✚ Codificar productos que no poseen códigos de barra✚ Inventariar periódicamente las existencias. |
|--|

FASE 2

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

CONTROL ADMINISTRATIVO POLÍTICAS GENERALES

Propósito: Establecer directrices que le permitan a la empresa contar con el criterio necesario para proveer a su personal de un adecuado ambiente de trabajo así como los recursos materiales y físicos necesarios para el normal desarrollo de sus actividades. Todas las personas que ocupan las diferentes posiciones que se han establecido en la organización, deben desempeñar las funciones que les han sido asignadas. Todas las actividades conducen hacia el logro del objetivo o de los objetivos que se ha fijado la empresa.



Políticas Administrativas

Las políticas administrativas constituyen el plan general de acción que guía a los miembros de la empresa en la conducta de su operación, estas políticas normarán las actividades de carácter general que deben desarrollarse dentro de la entidad para su correcto funcionamiento.

- ✓ Preservar un ambiente laboral estable de armonía, desarrollo y satisfacción para todos los miembros de la empresa.
- ✓ Permitir que todos los niveles participen de las ideas de mejoramiento administrativo.
- ✓ Mantener bien informado a todo el personal sobre la misión, visión, objetivos y estrategias que tenga la empresa.
- ✓ Realizar el trabajo con excelencia, eficacia y responsabilidad.
- ✓ Conocer las expectativas de los clientes para entregar productos y servicios de su completa satisfacción.
- ✓ Segregar funciones.
- ✓ Elaborar y actualizar periódicamente los manuales de funciones y por la descripción de los puestos de trabajo, es función de la gerencia.
- ✓ Organizar y desarrollar una propaganda y publicidad agresivas.
- ✓ Proporcionar la señalética respectiva para cada una de las secciones del Micromercado, así como también la señalética informativas que se requieren.
- ✓ Buscar permanentemente la ampliación del mercado, es decir, que el nombre del negocio sea conocido.
- ✓ Realizar una supervisión de calidad en el trabajo que se realiza periódicamente, a cargo de cada jefe de área.

- ✓ Usar todo el equipo electrónico adecuadamente por personal altamente capacitado.
- ✓ Mantener todo limpio y en orden en su lugar de trabajo
- ✓ Dejar al termino de las labores todo en orden y limpio para las labores del día siguiente



Políticas Laborales

Las políticas laborales son el conjunto de lineamientos que norman el desempeño de los colaboradores de la empresa sobre los derechos, deberes, incentivos, sanciones, permanencia y puntualidad con la finalidad de mantener y fomentar la armonía en las relaciones laborales entre la empresa y los colaboradores.

- ✓ La jornada laboral es en dos turnos comprendidos de la siguiente manera: de 8 am a 12 pm y de 2 pm a 7 pm.
- ✓ El personal deberá asistir con su uniforme de trabajo limpio y con el color acorde al horario establecido.
- ✓ La secretaria estará encargada de registrar la hora de entrada y salida de cada uno de los empleados de la empresa.
- ✓ Para la contratación de personal se debe establecer fuentes de reclutamiento que ofrezcan el mejor candidato calificado, que se ajuste al perfil laboral, a través de los diarios de mayor circulación de la ciudad.
- ✓ Brindar igual oportunidad de empleo, de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables, a los candidatos calificados para desarrollar un determinado trabajo, sin importar su raza, color, sexo, religión, condición social o incapacidad.
- ✓ El jefe inmediato de la vacante puede presentar candidato(s) interno(s) o externo(s), siempre y cuando cumpla(n) con el perfil y los requisitos del cargo a proveer.
- ✓ Dar la oportunidad al personal de la empresa al ascenso del puesto vacante si éste cumple con los conocimientos necesarios para el cargo.

- ✓ Garantizar la objetividad durante todo el proceso de reclutamiento, preselección y selección, utilizando diversas técnicas de evaluación de acuerdo con el tipo de cargo y haciendo partícipe del proceso al jefe inmediato de la vacante.
- ✓ Los candidatos que participen en el proceso de selección deben acreditar su formación y experiencia laboral, anexando los soportes y documentos.
- ✓ La contratación de los trabajadores se debe hacer en concordancia con las disposiciones legales vigentes en materia laboral y de seguridad social.
- ✓ Las personas menores de edad no podrán ser contratadas laboralmente.
- ✓ La vinculación de los trabajadores se debe formalizar a través de contrato de trabajo escrito.
- ✓ Afiliar a todos los trabajadores, desde el primer día de vinculación, al sistema de seguridad social.
- ✓ Cumplir con las condiciones acordadas con el trabajador a través del contrato de trabajo suscrito con la empresa.
- ✓ Toda persona que se vincule a la empresa deberá legalizar y firmar el contrato laboral y la afiliación al sistema de seguridad social antes de iniciar labores.
- ✓ La desvinculación de un trabajador se puede dar por las siguientes causas:
 - Renuncia del trabajador, terminación unilateral por parte de la empresa con justa causa y terminación unilateral por parte de la empresa sin justa causa.
- ✓ Para el caso de la renuncia el trabajador deberá presentarla a Recursos Humanos con el visto bueno de su jefe inmediato. Para proceder con la terminación del contrato indicando el motivo y la fecha de terminación.
- ✓ Al terminar su contrato de trabajo, el trabajador deberá entregar a su jefe inmediato el cargo y los activos inventariados a su nombre.

- ✓ En casos de vencimiento de contrato, se deberá confirmar a Recursos Humanos la no renovación y entrega del puesto de acuerdo con lo establecido.
- ✓ El empleador y el trabajador están obligados a cumplir con todas las estipulaciones establecidas vigentes en el código de trabajo, seguridad social y régimen tributario.
- ✓ Incrementar automáticamente los sueldos a partir del primero de enero de cada año, acorde a las tablas salariales establecidas.
- ✓ Asignar sueldos respetando la escala salarial vigente.
- ✓ Realizar el ajuste de salario a los trabajadores que hayan sido objeto de promoción interna.
- ✓ Los trabajadores cuyos cargos requieran el control de entradas y salidas durante su jornada laboral, se registrarán por parte del encargado de Recursos Humanos para así poder liquidar y pagar sus horas extras conforme a lo estipulado en la ley laboral, previa autorización del jefe inmediato.
- ✓ Pagar los sueldos mensualmente en forma oportuna.
- ✓ Efectuar las deducciones contempladas en la ley a que hubiere lugar, y los descuentos autorizados por los trabajadores, controlando que en cada erogación, quincenal o mensual, se reciba por lo menos el 50% de la suma estipulada de pago.
- ✓ Capacitar al personal cada vez que existan modificaciones o ajustes ya sea en el sistema contable que maneja la empresa, o cuando hayan reformas tributarias o laborales, para tener un adecuado desempeño de los empleados.
- ✓ Evaluar el desempeño del personal cada 6 meses de acuerdo con las funciones y cargo que ocupen, a través de pruebas e indicadores de gestión, lo cual estará a cargo del jefe de recursos humanos de la empresa.
- ✓ Todos los empleados de este departamento no deben introducir comida, ni bebidas, ni celulares a su lugar de trabajo.



Políticas Contables

Las políticas contables encierran la normativa interna de la empresa que se debe seguir en el ámbito contable para tener lineamientos o bases para el desarrollo de las actividades contables.

- ✓ La información contable deberá ser valuada, registrada y presentada de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad.
- ✓ Se registrarán las transacciones de acuerdo con las PCGA
- ✓ Todas las transacciones y eventos deberán registrarse en los libros contables, bajo los criterios de oportunidad y orden cronológico en los estados financieros de los períodos a los que corresponden.
- ✓ El período contable se inicia el 01 de enero y concluye el 31 de diciembre de cada año, al final del cual se hará el proceso de cierre anual.
- ✓ La empresa debe lograr el uso óptimo de sus recursos económicos.
- ✓ La empresa debe mantener un control constante de todos sus inventarios.
- ✓ La empresa debe estar atenta a todos los cambios de la política económica que surjan en nuestro país.
- ✓ Se debe mantener un equilibrio entre capital y deuda adquirida con el fin de tener una adecuada liquidez dentro de la empresa.
- ✓ Al final de cada período se deben desarrollar indicadores financieros lo cuales permitan la acertada toma de decisiones en la empresa.
- ✓ Revisar y contabilizar las transacciones de ventas realizadas diariamente.

- ✓ La secretaria es la encargada de manejo de caja chica.
- ✓ Conservar un mínimo de \$100 dólares semanales en caja chica que le permitan realizar adquisiciones emergentes para el desarrollo de sus actividades operacionales.
- ✓ Los cheques será girados únicamente con la autorización del gerente.
- ✓ Los bienes muebles e inmuebles deberán recibir el mantenimiento respectivo para precautelar su buen estado de presentación y conservación.
- ✓ Los bienes muebles que originen gastos en exceso se los dará de baja para su posterior remate
- ✓ Mantener un archivo organizado cronológicamente de los documentos contables de la empresa como son:
 - Estados financieros
 - Facturas de compra y gastos con la respectiva retención ordenada de acuerdo al número de retención y la fecha por meses. En caso de existir notas de crédito anexarlas a la factura correspondiente.
 - Facturas de venta en orden numérico ascendente y separado por meses.
 - Declaraciones tributarias y anexos ordenadas por meses.
 - Roles de pagos generales con las respectivas planillas de IESS y los comprobantes de pago mensuales.
 - Estados de cuenta bancarios.
 - Arqueos de caja
 - Estado de cuenta de Proveedores
 - Otros correspondientes al área contable
- ✓ Todo documento Anulado debe ser dado de baja en el SRI, si correspondiera y debe conservarse en un archivo por el tiempo estipulado legalmente.
- ✓ Vigilar el cumplimiento de leyes tributarias, laborales y sociales.



Políticas y Procedimientos de Adquisiciones

El conjunto de políticas y procedimientos generará a la empresa los lineamientos y especificaciones que se deben seguir para la correcta adquisición de los productos, desde la selección al proveedor, las condiciones y especificaciones de productos, la forma de pago, tipo de beneficios, entre otras explicaciones necesarias para la adecuada gestión de inventarios.



Políticas de Control de Adquisiciones

- ✓ Obtener Cotizaciones de dos o tres proveedores con anticipación a la ejecución de cada compra.
- ✓ El jefe de compras se encarga de hacer un análisis de proveedores para seleccionar al que ofrezca mejor precio, calidad y formas de pago.
- ✓ El jefe de compras elabora la orden de compra previa a la verificación de máximos y mínimos determinados por el administrador de bodega.

- ✓ Las adquisiciones deben ser aprobadas por el gerente general.
- ✓ Las órdenes de compra deben ser con numeración consecutiva pre-impresa.
- ✓ Las Órdenes de Compras serán preparadas por una persona diferente a la que aprueba y a la que realiza los registros contables.
- ✓ Las Órdenes de Compras serán distribuidas de la manera siguiente:
 - a. Original para el Proveedor
 - b. Copia para Jefe de Compras / Anexar a la Factura de Pago al Proveedor.
 - c. Copia para Administración de bodega / para cotejar con factura recibida de proveedor.
- ✓ Las Órdenes de Compras dañadas o anuladas serán selladas como "ANULADA", devolviéndose el original y las copias a Contabilidad para ser archivadas.
- ✓ La Mercaderías deberá ser recibida por el Administrador de Bodega quien se asegurará de que la mercancía recibida está de acuerdo con la Orden de Compra y sus especificaciones.
- ✓ Cuando los productos lleguen en mal estado o caducados no se recibirá la mercadería.
- ✓ El Administrador de bodega procederá a firmar la factura como prueba de haber recibido conforme la Mercadería.
- ✓ El plazo de pagos de la adquisición debe ser mayor al plazo de venta de los productos, de acuerdo a este principio las políticas de pago están definidas con cada uno de los proveedores.
- ✓ Los pagos a los proveedores se realizara los días viernes en horario de oficina.
- ✓ Los proveedores serán los responsables del seguimiento de sus productos.
- ✓ Los productos caducados se manejarán de acuerdo con las políticas que se mantengan con cada proveedor, dentro de las

cuales se debe evitar que la empresa sea la que pierda por caducidad.

Procedimiento de Adquisiciones

Tabla 30 Actividades y responsables del proceso de Adquisiciones

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Administrador de bodega	Verifica máximos y mínimos Elabora notificación de faltantes
Jefe de Compras	Analiza Notificación de faltantes Elabora Orden de Compra
Gerente General	Recibe y Aprueba Orden de Compra
Proveedor	Recibe la orden de compra, prepara pedido y lo envía con la factura
Administrador de Bodega	Recibe mercadería y coteja factura con orden de compra
Contador	Recibe factura Verifica validez del documento Registra transacción Archiva factura

Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

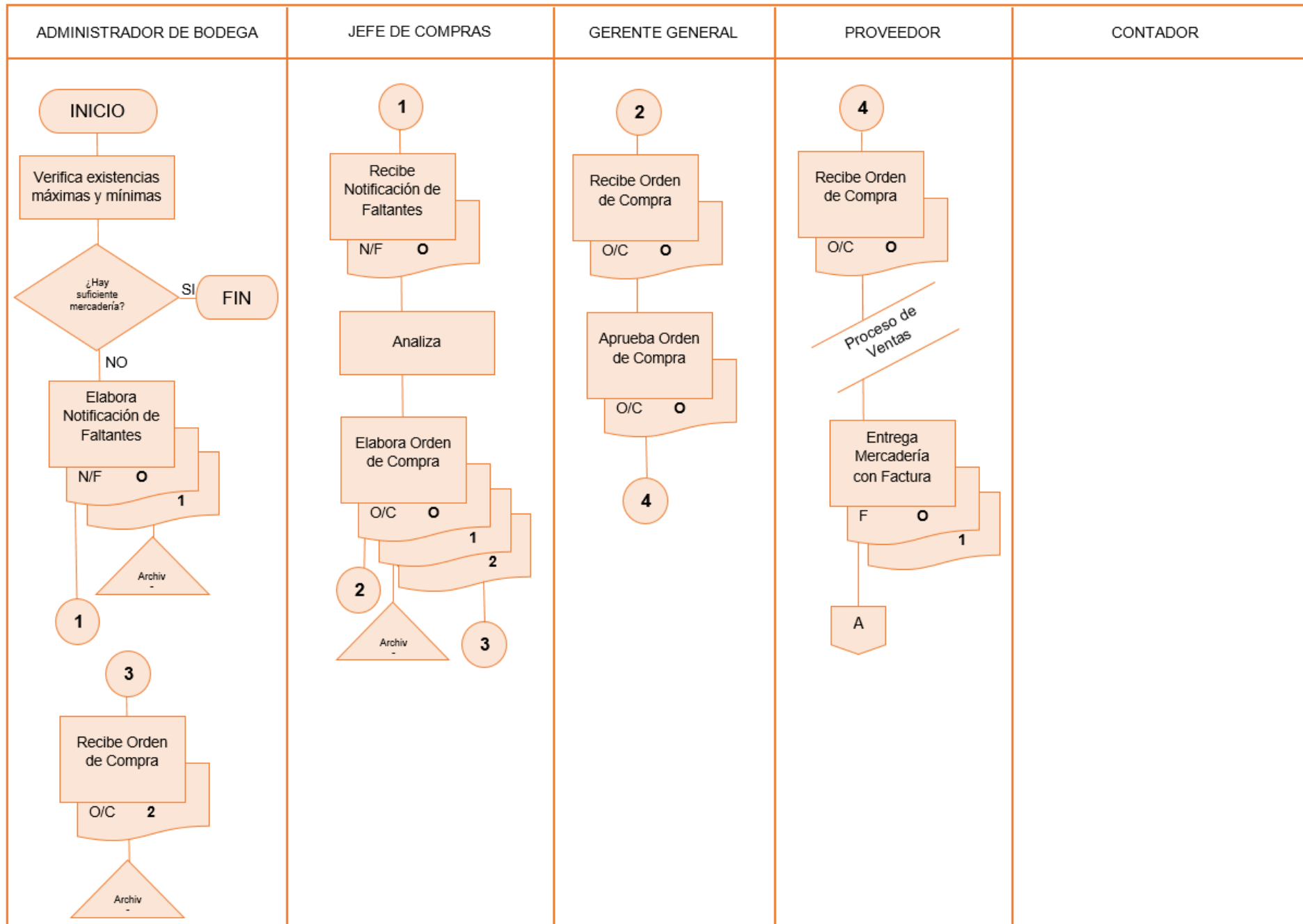


Gráfico N° 30: Flujo de Adquisiciones (1/2)

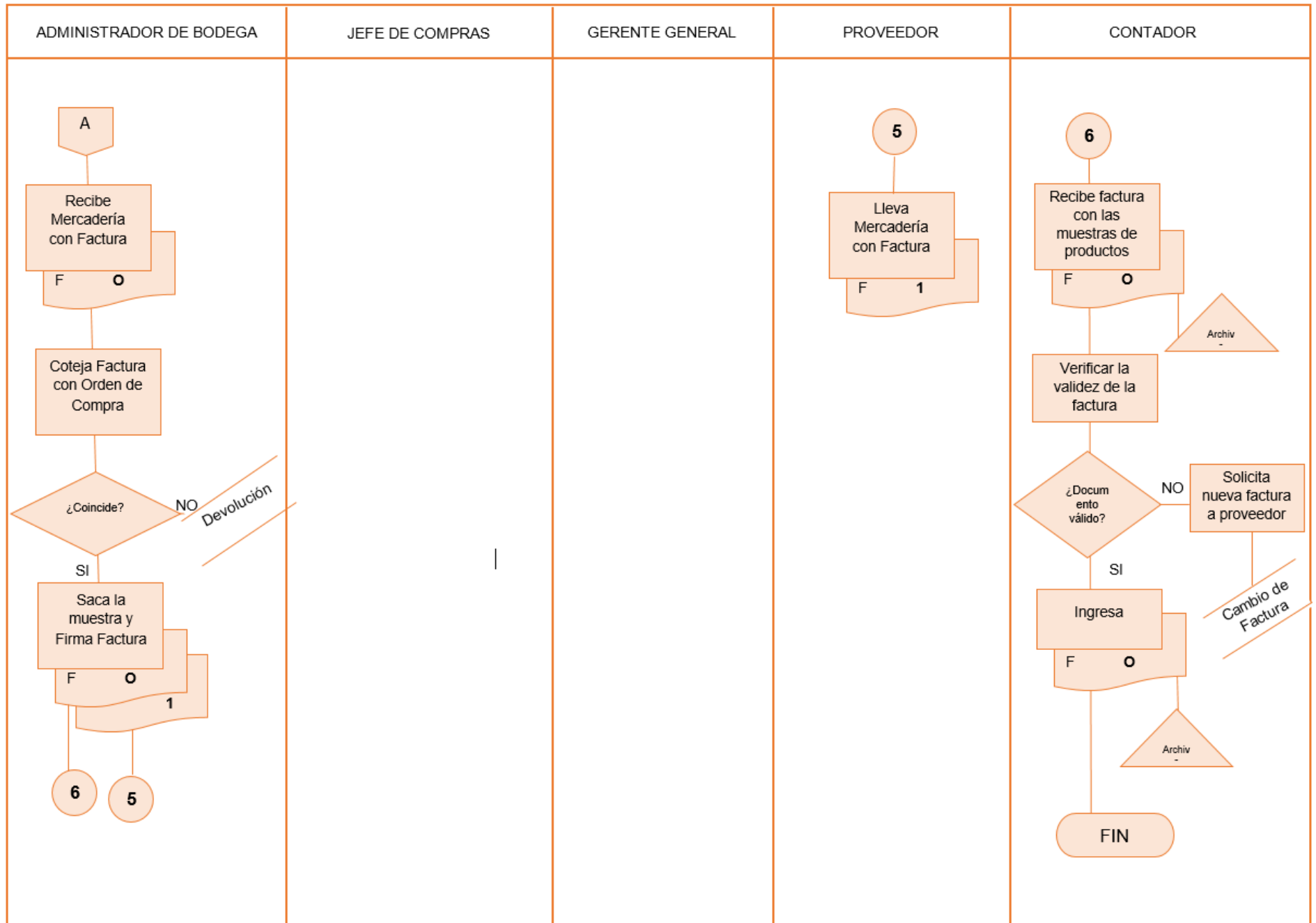


Gráfico N° 32 Flujo de Adquisiciones

(2/2)

**ORDE
N DE
COM
PRA
SISTE
MA**

Código y Nombre del Proveedor: ARCA ARCA ECUADOR S A

Ordenes Pendiente/Entregadas

Pendientes Entregadas Resumen Articulos

ZOOM ESCALA

MICROMERCADO CAVISA
DIRECCION: RIO COSANGA Y RIO YANAYACU
RUC: 1802157360001

ORDENES DE COMPRAS PENDIENTES A FACTURAS

NUMERO **01000001** FECHA: **11/12/2014** VALOR PEDIDO: **76.26**

CODIGO	NOMBRE	UND	CJSXCANT	ENTREGA	POR ENTREGAR	P/U	Total Valor
7801610001196	COCA COLA LATA 350ML	U N	20.00	0.00	20.00 P	0.79	15.77
78604049	COLA SPRITE 250ML	UND	15.00	0.00	15.00 P	3.82	57.31
78604018	COLA FANTA 250ML	UND	10.00	0.00	10.00 P	0.32	3.18
Total Pedido No. 01000001----->			45.00	0.00	45.00		
Total General:			45.00	0.00	45.00		

Imprimir

Opciones de Impres

Excel

Ejetutar

Filtro Reporte

FECHAS

FACTURA

CANTIDAD

Filtrar

Gráfico N° 34 Orden de Compra

Fuente: Sistema Contable Microplus SQL

KARDEX DEL

SISTEMA

Bodegas e Inventarios EMPRESA: [01] MICROMERCADO CAVISA / 2013 USUARIO: CAVISA

Archivos Gestiones Procesos Consultas/Informes Miscelaneos Ventanas Ayuda

Informe de Kardex

MICROMERCADO CAVISA Página: 1 de 1
Fecha: 01/12/2014

Desde: 01/11/2014 Hasta: 31/12/2014

Fecha	TP	BO	NUMERO	ORG	COD	NOMBRE	ENTRADA	SALIDA	COSTO TOTAL	EXISTENCIA	SALDO	
CODIGO: 7861004810209												
NOMBRE: CORN FLAKES CON AZUCAR 22G							SALDO AL	31/10/2014		28.000	5.417	
08/11/2014	SA	01	F0056689	FAC	00000001		1.000	0.1935	27.000	5.2238		
08/11/2014	SA	01	F0056689	FAC	00000001		1.000	0.1935	26.000	5.0303		
09/11/2014	SA	01	F0056704	FAC	00000001		2.000	0.3869	24.000	4.6434		
14/11/2014	EN	01	00075477	CPA	CORDOVA		8.000	1.5624	32.000	6.2058		
14/11/2014	SA	01	F0056876	FAC	00000001		1.000	0.1939	31.000	6.0119		
16/11/2014	SA	01	F0056929	FAC	LAV		1.000	0.1939	30.000	5.8180		
16/11/2014	SA	01	F0056927	FAC	00000001		1.000	0.1939	29.000	5.6241		
20/11/2014	SA	01	F0057070	FAC	00000001		1.000	0.1939	28.000	5.4302		
20/11/2014	SA	01	F0057056	FAC	LF001		1.000	0.1939	27.000	5.2363		
21/11/2014	SA	01	F0057094	FAC	00000001		1.000	0.1939	26.000	5.0424		
23/11/2014	SA	01	F0057130	FAC	00000001		1.000	0.1939	25.000	4.8485		
26/11/2014	SA	01	F0057221	FAC	00000001		1.000	0.1939	24.000	4.6546		
TOTAL Noviembre							8.000	12.000		24.000	4.6546	
CORN FLAKES CON AZUCAR 22G							SALDO AL	31/12/2014	8.000	12.000	24.000	4.6546

Opciones del Informe

Salir

Imprimir

Excel

Tipo de Letra

Zoom: 100

Escala de Impresión: 100

Líneas de separación: 50

Filtrar

Ordenar

Guardar Como

Nombre de Reporte: d_inv_i_kardex_fecha

Ready

Gráfico N° 35 Ejemplo Kardex Producto

Fuente: Sistema Contable Microplus SQL



Políticas y Procedimientos de Almacenamiento

Es el conjunto de actividades que se realizan para guardar y conservar artículos en condiciones óptimas para su comercialización desde que llega a la empresa hasta que son requeridos por el cliente.

Políticas de Control de Almacenamiento

- ✓ El administrador de bodega cotejará la orden de compra que se realizó con la factura recibida.
- ✓ El administrador de bodega verificará la calidad y la cantidad de los bienes recibidos y que tengan fecha de caducidad larga.
- ✓ Una vez verificada y recibida la mercadería se debe sacar una muestra de los productos recibidos para que sean ingresados al sistema.
- ✓ La mercadería se almacenará de acuerdo a la fecha de caducidad, es decir, los productos con fecha de caducidad más corta se ubicarán al inicio de la percha y los productos con fecha más larga irán detrás.
- ✓ Los productos que se venden al peso deberán ser pesados y referenciados por el encargado de la bodega al momento de recibirlos. Estos productos son: arroz, azúcar, harinas, cárnicos, legumbres, entre otros.
- ✓ En caso de que los productos recibidos no tengan código de barras, el administrador de bodega se encargará de la creación de códigos bajo los siguientes parámetros:

- Cuatro primeras letras del producto, ejemplo:

ARROZ:	ARRO
AZUCAR:	AZUC
QUESO:	QUES

- Tres primeras leras de la marca del producto, ejemplo:

ARROZ CONEJO:	ARROCON
AZUCAR VALDEZ:	AZUCVAL
MORTADELA IBÉRICA:	MORTIBE
MORTADELA JURIS:	MORTJUR

- En el caso de que existan variedades de un mismo producto se aumentarán dos dígitos, ejemplo:

ARROZ CONEJO BLANCO:	ARROCON01
ARROZ CONEJO INTEGRAL:	ARROCON02

- Existen casos especiales como las legumbres y frutas mismos que no tienen marcas, en este caso el código estará compuesto de la siguiente manera:

LIMON:	LEGULIM
TOMATE DE CARNE:	LEGUTOMCA
MANZANA:	FRUTMAN
PAPAYA:	FRUTPAP

- Otro caso especial es en cárnicos, pollos, embutidos, pan los cuales no tienen marcas, en este caso el código estará compuesto de la siguiente manera:

CARNE DE RES:	CARNRES
CARNE DE CHANCHO:	CARNCHA
HUEVOS:	HUEVOS
PAN TAPADO:	PANTAP

- Todo producto sin código será ingresado por la unidad mínima de venta:

1 LIBRA

1 UNIDAD



Gráfico N° 36 Pantalla de Creación de producto

Fuente: Sistema Contable Microplus SQL

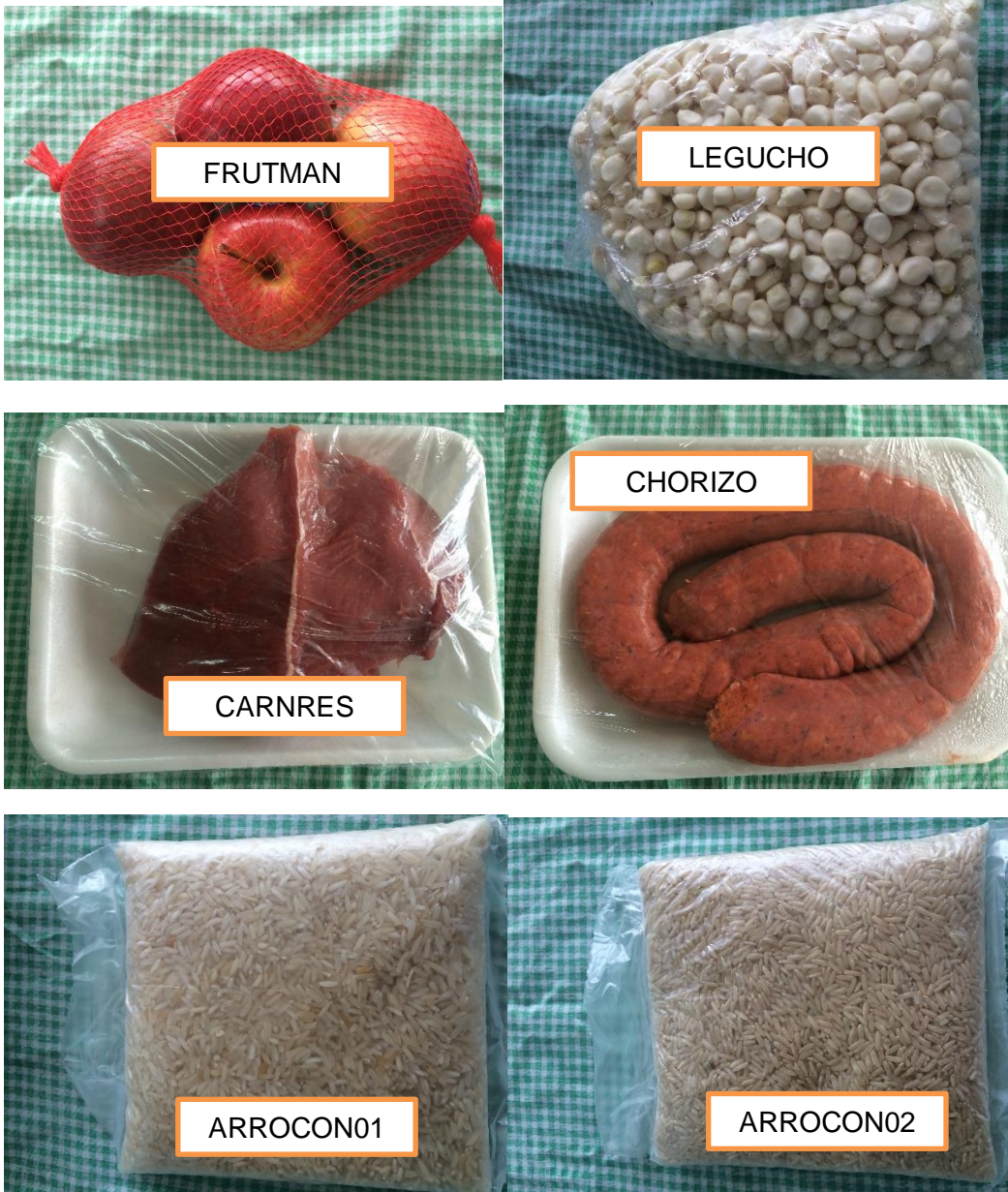


Gráfico N° 37 Ejemplo Codificación de Productos

Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

- ✓ Es responsabilidad del jefe de bodega mantener en buen estado los productos que están bajo su custodia.
- ✓ La organización y clasificación de los productos en las distintas perchas del almacén es responsabilidad del jefe de bodega.
- ✓ No se permite el ingreso de personal no autorizado a la bodega.
- ✓ Tanto en la bodega como en el almacén los productos deberán estar clasificados en secciones, de la siguiente manera:



Gráfico N° 38 Distribución por secciones de productos

Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

- ✓ Es responsabilidad del administrador de bodega organizar y planificar la toma física de inventarios.
- ✓ La toma física de inventarios se realizará mínimo una vez al año con la finalidad de establecer la cantidad exacta existente de los productos que comercializa la empresa y a su vez comparar con los registros contables para evaluar la razonabilidad de los mismos y verificar que se los está gestionando adecuadamente.
- ✓ Se debe realizar un corte adecuado de compras y ventas antes de iniciar el conteo de inventarios, es decir que todas las facturas tanto de compras como de ventas deben estar debidamente registradas.
- ✓ Durante la realización de la toma física del inventario, no debe haber entradas ni salidas de mercaderías.
- ✓ En caso de detectar productos obsoletos o en mal estado, será el gerente quien autorice su dada de baja del inventario.
- ✓ Reportar informes mensuales de existencias y novedades a Contabilidad.

Procedimiento de Almacenamiento

Tabla 31 Actividades y responsables del proceso de Almacenamiento

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Administrador de bodega	Revisa los productos recibidos Verifica si están acorde a la factura Verifica la existencia de código de productos Crea códigos de productos Almacena de acuerdo a políticas

Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

Flujograma

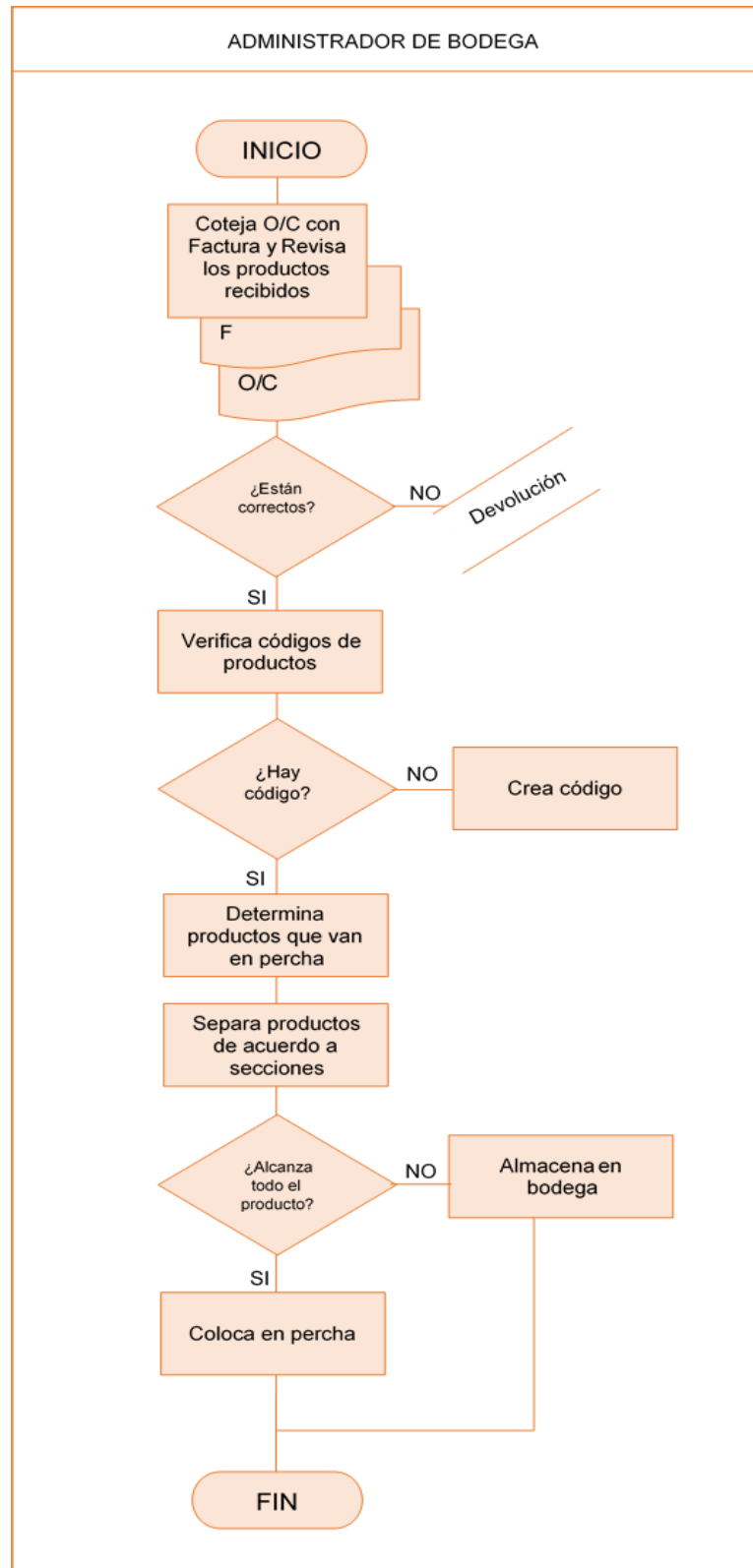


Gráfico N° 39 Flujograma de Almacenamiento

Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

Documento de respaldo para Almacenamiento

REPORTE CONTABLE DE EXISTENCIAS

Informe de Resumen de Existencias

Página: 4 de 118
Fecha: 04/12/2014

MICROMERCADO CAVISA
RESUMEN DE EXISTENCIAS

ALMACEN DESDE: HASTA:
 HASTA: 01/01/2014

CODIGO	NOMBRE	IVA	EXISTENCIA	COSTO TOTAL
090388001546	ATUN REAL TRIPACK AGUA 240G	0	45.00	97.4127
090388001553	ATUN REAL LOMITOS ACEITE OLIVA TRIPACK	0	4.00	9.9200
090388002376	ATUN REAL A.F. ACEITE 1LB. CX24	0	265.00	633.5529
090388002383	ATUN REAL A.F. AGUA 354G.	0	57.00	136.1157
090388003489	ATUN REAL LOMITOS ACEITE OLIVA 160G	0	1.00	1.5875
090388003519	SARDINA REAL CON ABRE FACIL 100GR	0	81.00	58.1231
090388004455	ENCEBOLLADO DE ATUN REAL	0	10.00	16.6529
090388111115	SARDINA REAL OVAL TOMATE 425G. CX48	0	43.00	51.2775
090388222224	SARDINA REAL TINAPA 156G. CX100	0	18.00	10.6758
090388444442	SARDINA REAL OVAL 225G	0	10.00	9.5043
094970019278	CERVEZA CLUB NEGRA 330CM	1	94.00	75.1810
095188010347	JUGO TAMPICO NARANJA MANDARINA LIMO 1		2.00	1.6895
095188010682	JUGO TAMPICO NARANJA MANDARINA LIMON 1		36.00	27.0342
095188011573	JUGO TAMPICO CITRUS PUNCH NARANJA MA 1		8.00	7.4972
095188012501	JUGO TAMPICO TONI NARANJA 250CC	1	31.00	7.0281
095188032509	TAMPICO TROPICAL 250CM	1	5.00	1.0958
095188062506	JUGO TAMPICO ISLAND PUNCH NARANJA 250 1		13.00	2.6660
095188122507	TAMPICO MORA 250CC	1	10.00	2.4502
095188125010	TAMPICO MORA PET 500CC	1	1.00	0.3766
095188830037	TAMPICO DURAZNO 250CC	1	9.00	2.3913
095188840036	TAMPICO TORONJA 250CM	1	7.00	2.2004
095188965005	TAMPICO ISLAND PUNCH 500CC	1	6.00	2.4800
095188993503	JUGO TAMPICO CITRUS PUNCH 350CM	1	28.00	13.9131
095188995002	TAMPICO NARANJA 500GR	1	32.00	14.4052
096887000479	DOG STAR POYCA CACHORROS 2KG	1	2.00	5.8167
096887000486	DOG STAR POYCA CACHORROS 4KG	1	1.00	5.3933
096887000493	DOG STAR POYCA CACHORROS 8KG	1	1.00	9.8750

Opciones del Informe

Salir

Imprimir

Excel

Tipo de Letra

Zoom: 100

Escala de Impresión: 100

Líneas de separación: 50

Filtrar

Ordenar

Guardar Como

Nombre de Reporte: d_inv_i_resumen_existencias_totales_tot

Gráfico N° 40 Reporte de Existencias

Fuente: Sistema Contable Microplus SQL

TOMA FÍSICA DE INVENTARIOS SISTEMA

Bodegas e Inventarios EMPRESA: [01] MICROMERCADO CAVISA / 2013 USUARIO: CAVISA

Archivos Gestiones Procesos Consultas/Informes Miscelaneos Ventanas Ayuda

Informe de Resumen de Existencias

Página: 20 de 215
Fecha: 01/12/2014

MICROMERCADO CAVISA
TOMA FISICA SIN EXISTENCIAS HASTA: 01/12/2014

CODIGO	NOMBRE	UBICACION	UND	OBSERVADA	DIFERENCIA
7501008038024	CEREAL CHOCO KRISPIS 320G	00-00-01	U N
7501008045329	BARRA DE TRIGO NUTRI GRAIN CIRUELA PASA X 6	00-00-00	UND
7501008045336	BARRA DE TRIGO NUTRI GRAIN CIRUELA PASA 39G	00-00-00	UND
7501008049594	BARRA DE TRIGO ALL BRAN LINAZA INTEGRAL X	00-00-00	UND
7501008071984	BARRA DE TRIGO NUTRI GRAIN CHOCOLATE FRES	00-00-00	UND
7501008072004	BARRA DE TRIGO NUTRI GRAIN CHOCOLATE CON	00-00-00	UND
7501008075067	BARRAS DE TRIGO ALL BRAN CHOCOLATE X 6 B/	00-00-00	UND
7501008075074	BARRA DE TRIGO ALL BRAN CHOCOLATE X 2 BAF	00-00-00	UND
7501008094662	BARRA DE TRIGO NUTRI GRAIN FRESA X 6 BARRA	00-00-00	UND
7501008603017	RON BACARDI SUPERIOR 750CC	00-00-03	UND
7501008603024	RON BACARDI CARTA BLANCA 1000CC	00-00-00	U N
7501008616130	RON BACARDI LIMON 750CC. CX12	00-00-00	UND
7501009222729	AFEITADORA PRESTOBARBA ULTRA GRIP 1 UNI	00-00-69	UND
7501009224174	PRESTOBARBA GILLETTE UTRA GRIP VERDE	00-00-14	UND
7501011122093	LAYS STAX NATURAL 156G	00-00-02	U N
7501011122109	LAYS STAX CREMA CEBOLLA 156G	00-00-00	U N
7501011122116	LAYS STAX QUESO CHEDDAR 156G	00-00-00	U N
7501011122123	LAYS STAX BBQ 156G	00-00-00	U N
75010130223031	DETERGENTE FAB BRILLAZUL 200GR	00-00-00	UND
7501015201602	PAPEL CARBON	00-00-01	U N
7501015204498	CRAYONES PELIKAN JUMBO 12 UNIDADES	00-00-07	UND
7501015210642	MARCADORES PELIKAN X12 PIEZAS	00-00-00	UND
7501015211120	PLASTILINA PELIKAN 180G	00-00-21	UND
7501015213148	BORRADORES PELIKAN BICOLOR	00-00-32	U N
7501015213155	BORRADOR OELIKAN BICOLOR BR 80	00-00-58	U N
7501015213803	MARCADOR PELIKAN FLASH MARKET ROJO 742	00-00-11	UND

Nombre de Reporte: d_inv_i_resumen_existencias_totales_exi

Ready

Gráfico N° 41 Formato para toma física del inventario

Fuente: Sistema Contable Microplus SQL



Políticas y Procedimientos de Comercialización

Son aquellas a través de las cuales la empresa determina la manera de ofertar o vender un producto y/o servicio, tomando en cuenta para ello, los distintos canales de comercialización.

Políticas de Control de Comercialización

- ✓ Las cajas atienden de 8 AM a 7 PM, después se efectuará el cuadro de caja a cargo de contabilidad
- ✓ Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes, en sus solicitudes y reclamos considerando que el fin de la empresa es el brindar una atención y producto de calidad.
- ✓ Atender al cliente es responsabilidad de los vendedores para lo cual deberán conocer los procedimientos a fin de orientarlo.
- ✓ La empresa se encargara de cobrar los pagos de los clientes por medio de vendedores en caja.
- ✓ La empresa sólo aceptará pagos en efectivo, es decir, no aceptará cheques
- ✓ Todo billete falso detectado será perforado.
- ✓ Los productos se venderán con el PVP respectivos.
- ✓ Todo producto debe tener su respectivo código de barras.
- ✓ Una vez salida la mercadería la empresa no aceptará devoluciones.
- ✓ El vendedor verifica faltantes en percha y elabora notificación de faltantes.

- ✓ Si existe faltante al cuadro de caja se le cargara al vendedor responsable de caja.
- ✓ Si existe sobrante se cargara a otros ingresos.
- ✓ Las Notificaciones de Faltantes serán distribuidas de la manera siguiente:
 - a. Original para el Administrador de Bodega
 - b. Copia para vendedor
- ✓ El Administrador de Bodega despachará el faltante previa verificación, en caso de no existir el producto se iniciará con el proceso de adquisición.
- ✓ La empresa desarrollará estrategias de mercadeo para vender productos que estén por caducarse.
- ✓ Todo el personal de ventas debe portar una identificación



Gráfico N° 42 Formato de Identificación del personal

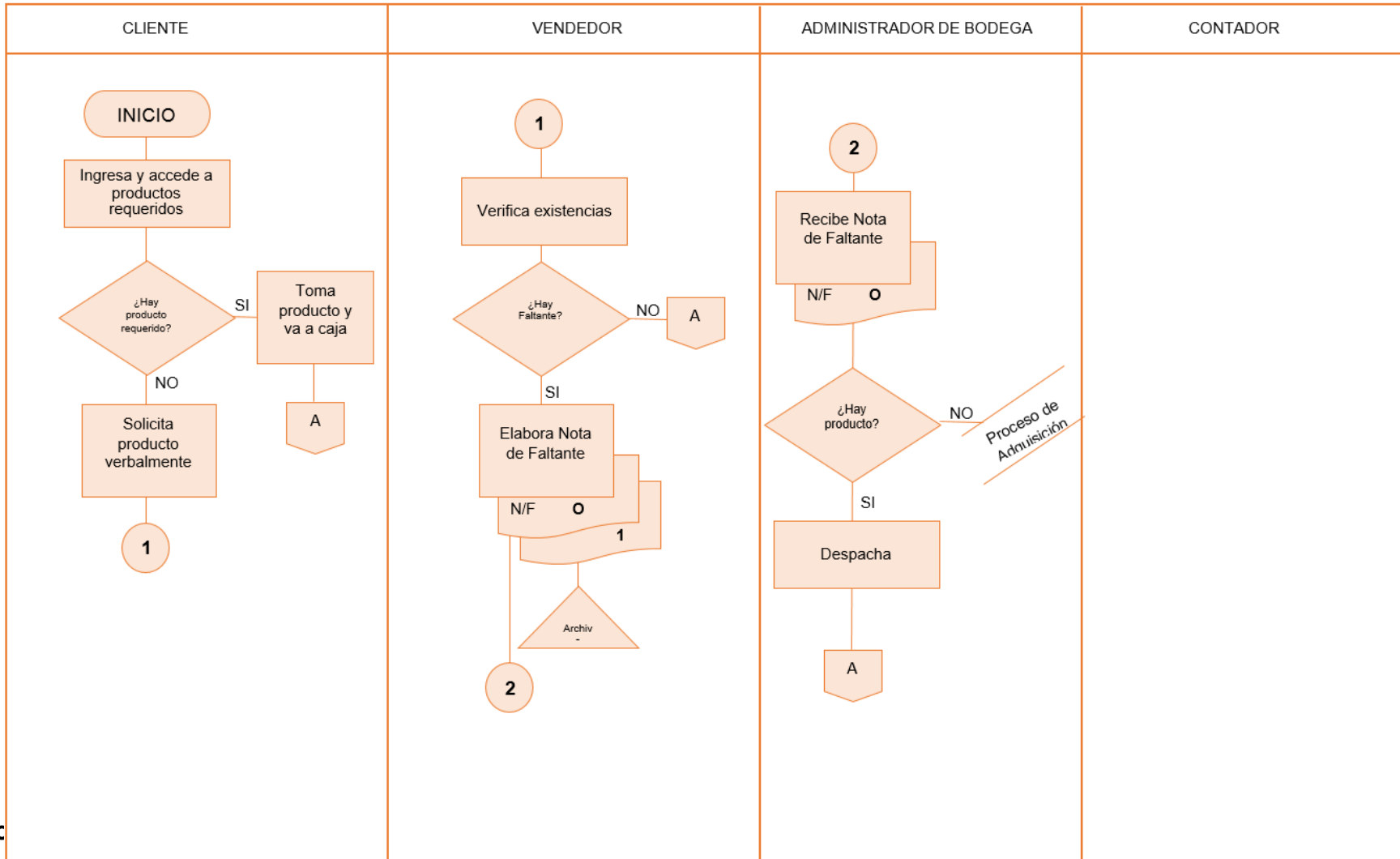
Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

Procedimiento de Comercialización

Tabla 32 Actividades y responsables del proceso de Comercialización

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Clientes	Ingresar y acceder a productos requeridos
Vendedor	Solicita producto faltante a bodega mediante notificación por escrito
Administrador de bodega	Recibe notificación Verifica y despacha
Vendedor	Entrega a cliente Factura y empaca productos Recibe dinero Cierre de caja
Contador	Cuadre de caja Determina faltante o sobrante Registra las ventas

Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)



Flujo

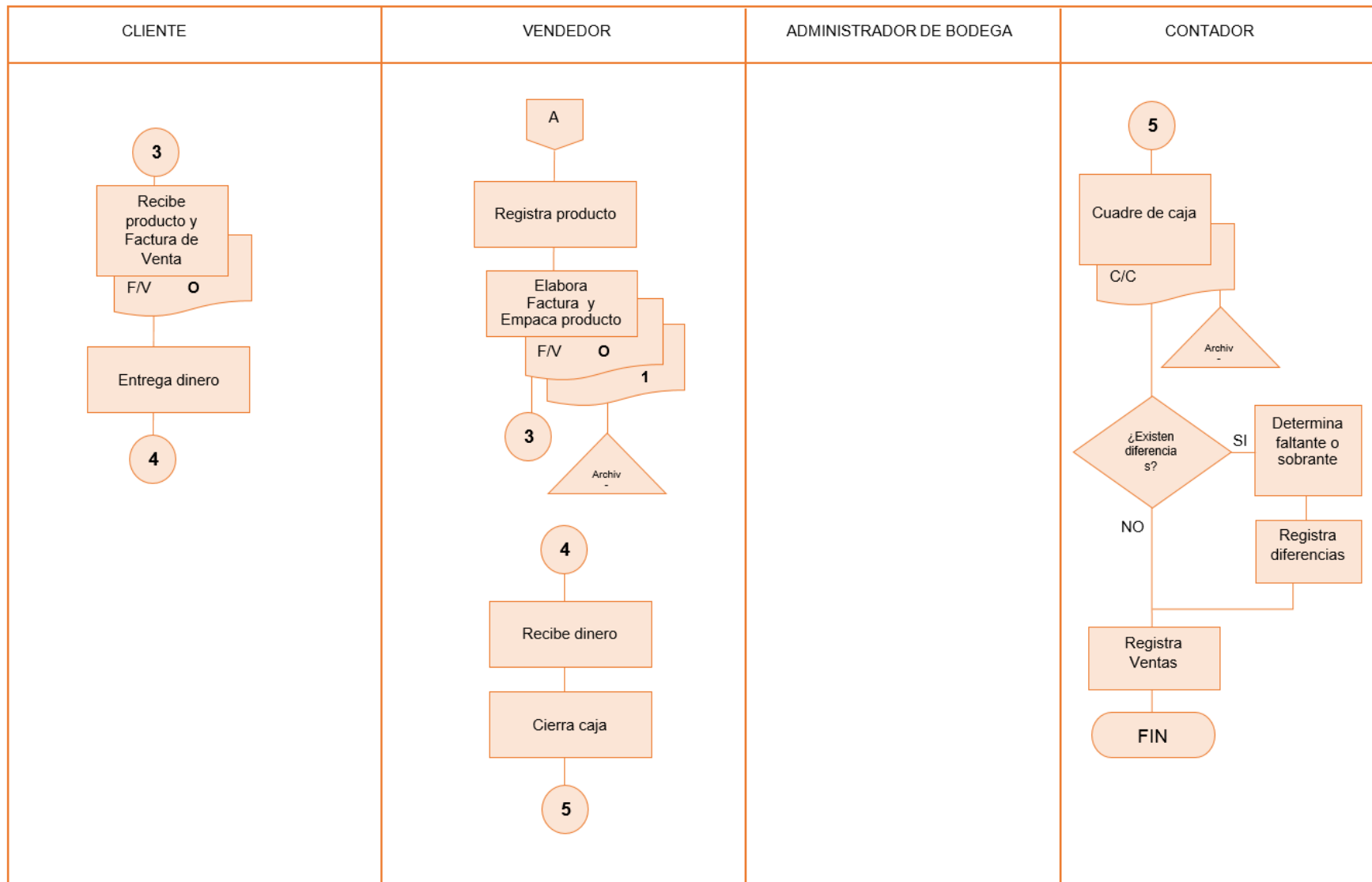


Gráfico N° 44 Flujo de Comercialización (2/2)

Elaborador por: Viviana Sánchez (2014)

Documento de respaldo para Comercialización

NOTIFICACION DE FALTANTE

		NOTIFICACIÓN DE FALTANTES EN PERCHA	
FECHA: _____		N° 001	
DIRIGIDO A: _____			
CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	° 001 CANTIDAD
OBSERVACIONES: 			
_____ ELABORADO POR		_____ RECIBIDO POR	
ORIGINAL			

_____ ELABORADO POR	_____ RECIBIDO POR
COPIA	

ráfic
o N°

45 Formato de Notificación de faltante en percha
Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

VENTA

FACTURA DE DEL SISTEMA

Ventas/Cuentas por Cobrar EMPRESA: [01] MICROMERCADO CAVISA / 2013 USUARIO: CAVISA

Archivos Edición Ventanas Utilitarios

Facturas de Venta

Facturacion Ventas

Cliente: 00000001 CONSUMIDOR FINAL SEC: F0 SERIE: 001-001 NUMERO: F0057328
 Ruc / Direc: 9999999999999999 NO FACILITA
 Almacen: 01 ALMACEN 01 Referen: Referen2: Guia: Fecha: 30/11/2014
 Vendedor: 00001 VENDEDOR 1 Referen2: Inicio: 00/00/0000 Descarga: SI
 Transport.: Anulado NO List. Prec: 1 Fin: 00/00/0000 Moneda: DOLAR
 Datos varios: Comprobante:
 Comentario: Usuario: CAJA1 Detalles: NO

Contabilizar Cierre de Caja Impresión VC_FAC
 Formato 1 Formato 3
 Formato 2 Formato 4

8.09

Nº	Código	Nombre	Un.	Cajas	Cantidad	Pre. Unitario	%Dcto	IVA	Total
1	7861001712919	ACEITE DUQUE ALBA GIRASOL 390ML	U N	1.00	1.0000	1.3900	0.00	0	1.3900
2	7501009222729	AFEITADORA PRESTOBARBA ULTRA GRIP 1 UNI	UND	1.00	1.0000	1.1000	0.00	12	1.1000
3	7501009222729	AFEITADORA PRESTOBARBA ULTRA GRIP 1 UNI	UND	1.00	1.0000	1.1000	0.00	12	1.1000
4	7861138606426	LECHE MEDIO LITRO LENUTRIT 450ML	UND	1.00	1.0000	0.4500	0.00	0	0.4500
5	LEGUMBRES	LEGUMBRES VARIOS	UND	1.00	0.5000	1.0000	0.00	0	0.5000
6	POLLO	POLLO ENTERO SIN MARCA	U N	1.00	0.2500	9.0000	0.00	0	2.2500
7	759494005021	TESALIA 6000C	U N	1.00	1.0000	1.3000	0.00	12	1.3000

FACTURA CONTADO Su Descuento: **0.00** Ult Costo: 0.0000 No. Unidades: 0.00 Total Unidades FAC: 0.00 Existencia: **0.00**
 Prom Costo: 0.0000

FORMA DE PAGO Eliminar Renglones (Ctrl + D)
10.00 Documentos No Cancelados Efectivo: 8.09 CREDITO: 0.00 Bienes Grav 3.12 Subtotal: 8.09
1.91 Pedidos por Entregar Cheque: 0.00 Chs.Posf 0.00 Bienes Excnt 4.59 Descuento: 0.00 % 0.00
 Proformas por Entregar Depósito: 0.00 Base A 3.12 Servic Grav 0.00 Total Neto: 8.09
 Guia R Series por Facturar Tarjeta: 0.00 Excento 4.59 Servic Excnt 0.00 Otros Cargos: 0.00
 ATS Facturas por Egresar Egresos por Entregar Total ICE: 0.00 Ret. Rta 0.00 IVA Servicios 0.00 IVA Excen=0 Grava=1,3 0.3800
 Ultimo Precio de Venta Total Inte: 0.00 Ret. I.V.A 0.00 IVA Bienes 0.37 **Total Factura Venta: 8.09**

Ready

Gráfico N° 47 Factur}}a de Venta del Sistema

Fuente: Sistema Contable Microplus SQL

CIERRE

DE CAJA

Informe Cierre de Caja Diario

MICROMERCADO CAVISA

Página: 1 de 1
Fecha: 01/12/2014

CIERRE DE CAJA
Desde: 25/11/2014 Hasta: 25/11/2014

Cierre de Caja Contado

Emision	Cierre de Caja Ventas Contado			Cierre de Caja COBROS			Movimientos de Caja			
	Factura	Efectivo	Cheque	CHS POSF	DV EF	Efectivo	Cheques	CHS POSF	Ingresos	Egresos
TOTAL		838.42	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Resumen de Cierre de Caja:			Cobros Clientes e Ingresos/Gastos		
Ventas Contado					
Ventas Efectivo		838.42	Cobros Efectivo		0.00
Ventas Cheques		0.00	Cobros Cheques		0.00
Ventas Cheques Posfechados		0.00	Cobros Cheques Posfechados		0.00
Dev Ventas Efectivo		0.00	Ingresos Caja		0.00
			Egresos Caja		0.00
<hr/>			<hr/>		
Sub total Ventas		838.42	Sub total Cobros y Caja		0.00
Total Ventas		838.42			

Nombre de Reporte: d_cp_l_cierre_caja_resumen

Gráfico N° 48 Informe de Cierre de Caja Diario

Fuente: Sistema Contable Microplus SQL

ARQUEO DE CAJA (Para controles realizados una vez al mes)


	MICROMERCADO CAVISA ARQUEO DE CAJA	
FECHA: _____ REALIZADO POR: _____		
BILLETES		
DETALLE	CANTIDAD	TOTAL
\$ 100		
\$ 50		
\$ 20		
\$ 10		
\$ 5		
\$ 1		
TOTAL BILLETES		
MONEDAS		
DETALLE	CANTIDAD	TOTAL
\$ 1,00		
\$ 0,50		
\$ 0,25		
\$ 0,10		
\$ 0,05		
\$ 0,01		
TOTAL MONEDAS		
TOTAL BILLETES Y MONEDAS		
SALDO SEGÚN LIBROS: _____ SALDO SEGÚN ARQUEO: _____ SOBANTE: _____ FALTANTE: _____		
OBSERVACIONES: _____ _____ _____		
_____	_____	
RESPONSABLE	CAJERO	

Gráfico N° 49 Formato Arqueo de Caja

Elaborado por: Viviana Sánchez (2014)

REGISTROS CONTABLES

COMPRAS

MICROMERCADO CAVISA				Página: 138 de 715	
ASIENTOS MAYORIZADOS CONTABILIDAD				Fecha: 10/12/2014	
Desde: 01/01/2014 Hasta: 31/12/2014					
CODIGO	NOMBRE	REFERENCIA	CONCEPTO DEL MOVIMIENTO	DEBE	HABER
Fecha: 05/03/2014 Asiento: 10 00009500 Nombre:					
1.1.3.01.01	Inventario Gravado 12%	Inv 12%	Inventarios de Bodega	74.3700	0.0000
1.1.2.02.01	IVA EN COMPRAS	00460735	DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A	8.9200	0.0000
2.1.1.01.01	Proveedores Relacionados	00460735	DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A	0.0000	82.5500
2.1.4.03.01	Retencion IR por Pagar	00005809	Factura Retenida No: 00460735	0.0000	0.7400
TOTAL ASIENTO:			00009500	83.2900	83.2900
Fecha: 05/03/2014 Asiento: 10 00009501 Nombre:					
1.1.3.01.01	Inventario Gravado 12%	Inv 12%	Inventarios de Bodega	6.4500	0.0000
1.1.3.01.02	Inventario Gravado 0%	Inv 0%	Inventarios de Bodega	34.9400	0.0000
1.1.2.02.01	IVA EN COMPRAS	00460736	DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A	0.7700	0.0000
2.1.1.01.01	Proveedores Relacionados	00460736	DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A	0.0000	41.7500
2.1.4.03.01	Retencion IR por Pagar	00005810	Factura Retenida No: 00460736	0.0000	0.4100
TOTAL ASIENTO:			00009501	42.1600	42.1600

Gráfico N° 50 Registro Contable de Compras

VENTAS

Fecha: 16/02/2014 Asiento: XI 00001361 Nombre: VENTAS PERIODO (FAC) 16/02/2014					
1.1.1.01.01	Caja General	F0048757	Venta en Efectivo	18.1500	0.0000
1.1.1.01.01	Caja General	F0048751	Venta en Efectivo	76.7100	0.0000
1.1.1.01.01	Caja General	F0048755	Venta en Efectivo	13.4000	0.0000
1.1.1.01.01	Caja General	F0048754	Venta en Efectivo	50.5500	0.0000
1.1.1.01.01	Caja General	F0048758	Venta en Efectivo	13.2600	0.0000
1.1.1.01.01	Caja General	F0048750	Venta en Efectivo	56.1600	0.0000
1.1.1.01.01	Caja General	F0048752	Venta en Efectivo	85.1500	0.0000
1.1.1.01.01	Caja General	F0048753	Venta en Efectivo	46.1100	0.0000
1.1.1.01.01	Caja General	F0048756	Venta en Efectivo	4.7000	0.0000
2.1.4.03.03	IVA EN VENTAS	F0048750	Iva Cobrado a CONSUMIDOR FINAL	0.0000	3.3400
2.1.4.03.03	IVA EN VENTAS	F0048751	Iva Cobrado a CONSUMIDOR FINAL	0.0000	6.7400
2.1.4.03.03	IVA EN VENTAS	F0048753	Iva Cobrado a CONSUMIDOR FINAL	0.0000	4.0800
2.1.4.03.03	IVA EN VENTAS	F0048755	Iva Cobrado a MAURICIO LASCANO	0.0000	1.2300
2.1.4.03.03	IVA EN VENTAS	F0048754	Iva Cobrado a CONSUMIDOR FINAL	0.0000	3.9000
2.1.4.03.03	IVA EN VENTAS	F0048757	Iva Cobrado a BETY VASCO	0.0000	0.9300
2.1.4.03.03	IVA EN VENTAS	F0048758	Iva Cobrado a CONSUMIDOR FINAL	0.0000	0.7700
4.1.1.01.02	Ventas Gravadas 12%	Vtas 12%	Ventas del Periodo	0.0000	174.8700
4.1.1.01.01	Ventas Gravadas 0%	Vtas 0%	Ventas del Periodo	0.0000	168.3400
5.1.2.03.27	Ajuste eliminación de cen	Vtas 0%	Ventas del Periodo	0.0100	0.0000
TOTAL ASIENTO:			00001361	364.2000	364.2000

Gráfico N° 51 Registro Contable de Ventas

Costo de ventas

Fecha: 16/02/2014 Asiento: XI 00001389 Nombre: COSTO DE VENTAS (FAC) 16/02/2014					
4.1.2.01.01	Costo de Ventas Gravada	Costo 12%	Costos de Venta	144.2266	0.0000
4.1.2.01.02	Costo de Ventas Gravada	Costo 0%	Costos de Venta	163.8710	0.0000
1.1.3.01.01	Inventario Gravado 12%	Inv 12%	Inventarios del periodo	0.0000	144.2266
1.1.3.01.02	Inventario Gravado 0%	Inv 0%	Inventarios del periodo	0.0000	163.8710
TOTAL ASIENTO:			00001389	308.0976	308.0976

Gráfico N° 52 Registro Contable de Costo de ventas

FALTANTES SOBRANTES

MICROMERCADO CAVISA				Página: 1 de 1	
ASIENTOS MAYORIZADOS CONTABILIDAD				Fecha: 11/12/2014	
Desde: 01/11/2014 Hasta: 30/11/2014					
CODIGO	NOMBRE	REFERENCIA	CONCEPTO DEL MOVIMIENTO	DEBE	HABER
Fecha: 30/11/2014 Asiento: 01 00000156 Nombre:					
1.1.1.01.01	Caja General	F0053607	Venta en Efectivo	6.0000	0.0000
1.1.1.01.01	Caja General	F0053604	Venta en Efectivo	35.1000	0.0000
2.1.4.03.03	IVA EN VENTAS	F0053607	Iva Cobrado a CONSUMIDOR FINAL	0.0000	0.6400
2.1.4.03.03	IVA EN VENTAS	F0053604	Iva Cobrado a CONSUMIDOR FINAL	0.0000	3.1500
4.1.1.01.02	Ventas Gravadas 12%	VTAS 12%	Ventas del Periodo	0.0000	39.0800
1.1.2.01.06	Faltantes por Cobrar	VTAS 12%	Ventas del Periodo	1.7700	0.0000
TOTAL ASIENTO: 00000156				42.8700	42.8700
Fecha: 30/11/2014 Asiento: 01 00000157 Nombre: Ventas del 30/11/2014					
1.1.1.01.01	Caja General	F0053721	Venta en Efectivo	7.0000	0.0000
1.1.1.01.01	Caja General	F0053722	Venta en Efectivo	36.8700	0.0000
2.1.4.03.03	IVA EN VENTAS	F0053721	Iva Cobrado a CONSUMIDOR FINAL	0.0000	0.6400
2.1.4.03.03	IVA EN VENTAS	F0053722	Iva Cobrado a CONSUMIDOR FINAL	0.0000	3.1500
4.1.1.01.02	Ventas Gravadas 12%	VTAS 12%	Ventas del Periodo	0.0000	39.0800
4.2.1.02.06	Otros Ingresos por Sobran	VTAS 12%	Ventas del Periodo	0.0000	1.0000
TOTAL ASIENTO: 00000157				43.8700	43.8700
TOTAL GENERAL:				86.7400	86.7400

Gráfico N° 53 Registro Contable Faltante y Sobrante de CAJA

Indicadores de Rentabilidad:

Los indicadores de rendimiento, denominados también de rentabilidad o lucratividad, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades.

Para la acertada toma de decisiones en la empresa se proponen los siguientes indicadores financieros:

Razón Corriente

La razón corriente es uno de los indicadores financieros que permite determinar el índice de liquidez de una empresa. Indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Entre mayor sea la razón resultante, mayor solvencia y capacidad de pago se tiene.

FÓRMULA:

$$\frac{\textit{Activo Corriente}}{\textit{Pasivo Corriente}}$$

INTERPRETACIÓN:

Por cada dólar que la empresa posee, tiene \$.... Para pagar o respaldar la deuda.

Capital de Trabajo

Indica el valor que le quedaría a la entidad, representando en efectivo u otros pasivos corrientes, después de pagar todos sus pasivos de corto plazo, en el caso en que tuvieran que ser cancelados de inmediato.

FÓRMULA:

$$\textit{Activo Corriente} - \textit{Pasivo Corriente}$$

INTERPRETACIÓN:

Una vez la empresa cancele el total de sus obligaciones corrientes, le quedaran \$... para atender las obligaciones que surgen en el normal desarrollo de su actividad económica.

Prueba Ácida

Capacidad de la empresa para cubrir pasivos a corto plazo, en forma inmediata, **sin tener que recurrir a la venta de inventarios**, ya que éste en algunas circunstancias puede ser difícil de comercializar.

FÓRMULA:

$$\frac{\textit{Activo Corriente} - \textit{Inventarios}}{\textit{Pasivo Corriente}}$$

INTERPRETACIÓN:

Por cada dólar que la empresa tiene de deuda en el corto plazo, va a disponer de \$... a pesar de que los inventarios no llegaran a venderse

Endeudamiento Total

Refleja el grado de apalancamiento que corresponde a la participación de los acreedores en los activos de la empresa. Mientras más alto sea este índice mayor es el apalancamiento financiero de la empresa.

FÓRMULA:

$$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

INTERPRETACIÓN:

Si el resultado que se obtiene va del 30 al 50 la empresa está en capacidad de endeudarse.

La empresa estaría al límite del endeudamiento con un resultado de 70.

Si el resultado es mayor a 70 ya no hay capacidad de endeudamiento porque se corre riesgo de que la empresa fracase.

Rotación de Inventarios

Indica el número de veces que el inventario de la empresa se convierte en efectivo o cuentas por cobrar.

FÓRMULA:

$$\frac{\text{Costo del inventario vendido en el período}}{\text{Inventario Promedio}}$$

INTERPRETACIÓN:

Esto quiere decir, que la rotación del inventario durante el 20XX, fue de ... veces, o dicho de otra forma: los inventarios se vendieron o rotaron cada meses. Las mercancías permanecieron ... meses en el almacén antes de ser vendidas.

Margen Bruto de Utilidad

Muestra la capacidad de la empresa en el manejo de sus ventas para generar utilidades brutas. Representa el % de utilidad que se genera por las ventas.

FÓRMULA:

$$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$$

INTERPRETACIÓN:

Si el margen de utilidad esta entre el 10% y el 20% se puede decir que es bueno para este tipo de negocios.

Si es que fuese menor al 10% no es adecuado.

Si es mayor al 20% sería excelente pero se corre el riesgo de que el cliente no regrese por los altos costos que la empresa ofrece.

Indicadores de Gestión:

Se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro.

Para la acertada toma de decisiones en la empresa se proponen los siguientes indicadores financieros:

Índice para evitar desabastecimientos

OBJETIVO: Evitar que los pedidos de clientes sean rechazados, manteniendo un estándar superior al 75% con relación al total de pedidos de clientes.

FÓRMULA:

$$\frac{\# \text{ de pedidos atendidos de clientes}}{\# \text{ Total de pedidos de clientes}}$$

INTERPRETACIÓN:

Al comparar con el estándar (100%), si la brecha es negativa, no se ha logrado alcanzar la meta propuesta, si es positiva se a superado lo programado.

Índice de satisfacción al cliente

OBJETIVO: Evitar que los clientes presenten quejas por molestias ocasionadas en la empresa, manteniendo el estándar de quejas de clientes menor al 5%

FÓRMULA:

$$\frac{\text{N° de quejas y reclamos}}{\text{Total de Clientes atendidos en el día}}$$

INTERPRETACIÓN:

Al comparar con el estandar (100%), si la brecha es negativa, no se ha logrado alcanzar la meta propuesta, si es positiva se a superado lo programado.

Adquisiciones

OBJETIVO: Evaluar la capacidad de adquisición de la empresa con relación al total de adquisiciones programadas, manteniendo un estándar mínimo del 60% de las adquisiciones realizadas.

FÓRMULA:

$$\frac{\text{Adquisiciones Realizadas}}{\text{Adquisiciones Programadas}}$$

INTERPRETACIÓN:

Al comparar con el estandar (100%), si la brecha es negativa, no se ha logrado alcanzar la meta propuesta, si es positiva se a superado lo programado.

Salvaguardar la mercadería recibida

OBJETIVO: Evaluar el grado de artículos perdidos o deteriorados en el transcurso de su tratamiento en los distintos procesos a los que están sujetos, manteniendo como aceptable un estándar inferior al 5%.

FÓRMULA:

$$\frac{\# \text{ Artículos perdidos}}{\# \text{ Total de artículos del inventario}}$$

INTERPRETACIÓN:

Al comparar con el estándar (100%), si la brecha es negativa, no se ha logrado alcanzar la meta propuesta, si es positiva se a superado lo programado.

BIBLIOGRAFÍA

- Anaya, H. O. (1996). *Análisis Financiero Aplicado*. Bogotá: D'VINNI EDITORIAL LTDA.
- B., J. A. (2010). *Estados Financieros*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Cantu, G. G. (1999). *Contabilidad un enfoque para usuarios*. Mexico D.F. : Mc Graw Hill.
- Castro, L. G. (2010). *ADMISNITRACIÓN FINANCIERA*. México D.F.: PEARSON.
- Cepeda, G. (2011). *AUDITORIA Y CONTROL INTERNO*. Santa Fe de Bogota: McGRAW-HILL.
- Cibran, P. C. (2013). *Planificación Financiera* . Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Enrique Bonsón, C. &. (2009). *ANALISIS DE ESTADOS FINANCIEROS*. Madrid: PEARSON.
- Estupiñán, R. G. (2006). *Administración de riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Estupiñán, R. G. (2006). *Control Interno y fraudes*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Zapata, P. (2011). *Contabilidad General*. Bogotá: McGraw Hill.
- Anaya, H. (2004). *Análisis Financiero Aplicado* (Duodécima ed.). Colombia: Sigma.
- Asamblea, N. (2008). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Montecristi.
- Bennett, G. (1930). *Sistema Interno*.
- Bravo, M. (2002). *Contabilidad Gerencial*. Ecuador: Nuevo Día.

- Cardenas, K., & & , o. (2010). *Efectos del control interno de inventarios en la rentabilidad de la empresa de reparación y fabricaciones metálicas. Inversiones y Servicios generales JORLUC S.A.C.* Perú: Universidad Preivada del Norte.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales* (Tercera ed.). Buenos Aires.
- Cepeda, A. C. (2010). *Logística de inventarios y su incidencia en las ventas de la Farmacia Comunitaria Patate en año 2010.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Espinoza, O. (2011). *La administración eficiente de los inventarios* (Primera ed.). Madrid: La Ensenada.
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del Informe.* Bogotá: ECOE Ediciones.
- Guba, E. G. (2000). *Paradirma Naturalista.*
- Herrera, L., & otros, &. (2002). *Metodología de la Investigación.* Quito.
- Horngren, C. (2007). *Contabilidad de Costos.* Prentice Hall hispanoamerica.
- Kell, W. &. (2000). *Auditoria Moderna* (Segunda ed.). México: Continental S.A.

- López, A. L. (2011). Control Interno al ciclo de inventarios y su impacto de la rentabilidad de la Ferreteria Angel López. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- López, N. M. (2010). Diseño de un sistema de control interno de inventarios en la ferreteria Lozada. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Lorino, P. (2003). *El control de gestión estratégico*. España: S.A. Marcombo.
- Loubet, R. (2011). *Metodología de la Investigación: Técnicas de investigación de campo*. México: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Meigs, R., & Meigs, M. (2000). *Contabilidad* (Décima ed.). México: Mc Graw Hill.
- Mora, A. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoria y Control de Gestión*. Madrid: Ecobooks- Editorial del Economista.
- Palacios, C. (2008). *Las Nic y su influencia en la reforma contable*. España: Dykinson.
- Pérez , M., & Bastos, A. (2006). *Introducción a la gestión de stocks. El proceso de control, valoración y gestión de stocks* (Segunda ed.). Madrid: Ideaspropias. Vigo.
- Pinto. (2011). *Operacionalización*.

- Rosemberg, M. (2002). *Diccionario de Administración y Finanzas* (Segunda ed.). España: Océano.
- Santillana, J. (2000). *Auditoria*. México: Thomson.
- Warren, C., Reeven, J., & Fess, P. (2010). *Contabilidad Financiera*. México: Thomson.
- Whittington, R., & Pany, K. (2005). *Principios de Auditoría*. McGrawHill.

ANEXOS

Anexo 1 BALANCE GENERAL MICROMERCADO CAVISA AÑO 2013

MICROMERCADO CAVISA BALANCE GENERAL

Página: 1 de 2
Fecha: 15/02/2014

Hasta: 31/12/2013

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA		%
1.	ACTIVO		
1.1.	ACTIVO CORRIENTE		
1.1.1.	DISPONIBLE	8,828.0371	
1.1.2.	EXIGIBLE	1,853.7755	
1.1.3.	REALIZABLE	104,757.8666	
1.1.4.	PAGOS ANTICIPADOS	0.0000	
1.1.5.	OTROS ACTIVOS CORRIENTES	0.0000	
=TOTAL=1.1.	ACTIVO CORRIENTE	<u>115,439.6792</u>	77.71%
1.2.	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		
1.2.1.	NO DEPRECIABLES	3,000.0000	
1.2.2.	DEPRECIABLES	30,108.9800	
1.2.3.	INTANGIBLES	0.0000	
=TOTAL=1.2.	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	<u>33,108.9800</u>	22.29%
1.3.	ACTIVO DIFERIDO		
1.3.1.	CARGOS DIFERIDOS	0.0000	
=TOTAL=1.3.	ACTIVO DIFERIDO	<u>0.0000</u>	0%
1.4.	ACTIVOS A LARGO PLAZO		
1.4.1.	INVERSIONES A LARGO PLAZO	0.0000	
1.4.2.	CLIENTES CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COB	0.0000	
1.4.3.	OTROS ACTIVOS A LARGO PLAZO	0.0000	
=TOTAL=1.4.	ACTIVOS A LARGO PLAZO	<u>0.0000</u>	0%
=TOTAL=1.	ACTIVO	<u>148,548.6592</u>	100%
2.	PASIVO		
2.1.	PASIVO CORRIENTE O CORTO PLAZO		
2.1.1.	PROVEEDORES RELACIONADOS	-19,089.2922	
2.1.3.	ACREEDORES	0.0000	
2.1.4.	OTRAS CUENTAS POR PAGAR RELACIONADOS L	-3,742.1150	
2.1.5.	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	-47,867.0000	
2.1.6.	OTRAS CUENTAS POR PAGAR NO RELACIONAD	-15,500.0000	
2.1.9.	OTROS PASIVOS CORRIENTES	0.0000	
=TOTAL=2.1.	PASIVO CORRIENTE O CORTO PLAZO	<u>-86,198.4072</u>	54.87%
2.2.	PASIVO NO CORRIENTE O A LARGO PLAZO		
2.2.1.	PROVEEDORES RELACIONADOS LARGO PLAZO	0.0000	
2.2.2.	OTRAS CUENTAS POR PAGAR LARGO PLAZO	0.0000	
2.2.3.	OTROS PASIVOS A LARGO PLAZO	0.0000	
=TOTAL=2.2.	PASIVO NO CORRIENTE O A LARGO PLAZO	<u>0.0000</u>	0%
2.3.	PASIVOS DIFERIDOS		
2.3.1.	PASIVOS DIFERIDOS	0.0000	

MICROMERCADO CAVISA

Página: 2 de 2

BALANCE GENERAL

Fecha: 15/02/2014

Hasta: 31/12/2013

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA		%
=TOTAL=2.3.	PASIVOS DIFERIDOS	<u>0.0000</u>	0%
=TOTAL=2.	PASIVO		<u>-86,198.4072</u> 54.87%
3.	PATRIMONIO		
3.1.	CAPITAL		
3.1.1.	CAPITAL SOCIAL	-73,689.9000	
=TOTAL=3.1.	CAPITAL	<u>-73,689.9000</u>	46.91%
3.2.	RESERVA		
3.2.1.	RESERVAS	0.0000	
=TOTAL=3.2.	RESERVA	<u>0.0000</u>	0%
3.3.	RESULTADOS		
3.3.1.	RESULTADOS	2,785.9881	
=TOTAL=3.3.	RESULTADOS	<u>2,785.9881</u>	1.77%
=TOTAL=3.	PATRIMONIO		<u>-70,903.9119</u> 45.13%
INGRESOS		<u>-45,304.8401</u>	
EGRESOS		<u>53,858.5100</u>	
TOTAL RESULTADO:			<u>8,553.6699</u>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO:			<u>-148,548.6492</u>

**Anexo 2 ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAL DE MICROMERCADO
CAVISA**

1/3

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

PROYECTO: EL CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS DE
ADQUISICIÓN Y COMERCIALIZACIÓN Y LA RENTABILIDAD EN
MICROMERCADO CAVISA

OBJETIVO: Determinar la razonabilidad de los procedimientos y de las actividades de control interno de los procesos de adquisición y comercialización que se realizan en Micromercado CAVISA para la correcta y oportuna toma de decisiones.

MOTIVACIÓN: Saludos cordiales, le invitamos a contestar con la mayor seriedad el siguiente cuestionario a fin de obtener información valiosa y confiable, que será de uso oficial y de máxima confidencialidad, para proporcionar una propuesta de solución al problema investigado.

INSTRUCCIONES: Seleccione la respuesta adecuada con una **X**, de acuerdo a su modo de pensar o su opinión según el caso. Procure ser lo más objetivo y veraz.

1. ¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado de acuerdo a sus objetivos institucionales?

SI

NO

2. ¿Existe un reglamento interno en la empresa?

SI

NO

3. ¿Posee la empresa un manual de funciones para el personal?

SI NO

4. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño laboral?

SI NO

5. ¿Se realizan capacitaciones sobre el manejo de inventarios al personal?

SI NO

6. ¿Conoce las políticas y procedimientos que se deben seguir para el manejo de inventarios?

SI NO

7. ¿El control interno que maneja actualmente la empresa ayuda a salvaguardar los inventarios?

SI NO

8. ¿Con qué frecuencia se realizan constataciones físicas de inventarios en la empresa?

ANUAL SEMESTRAL NUNCA

9. ¿Se le ha capacitado al personal sobre el procedimiento a seguir para realizar una venta?

SI NO

10. ¿Resuelve con facilidad los problemas frecuentes que se presentan al realizar una venta?

SI NO

11. ¿Se le ha capacitado al personal sobre el procedimiento a seguir para realizar una compra?

SI NO

12. ¿Con qué frecuencia se realiza una revisión previa del inventario antes de efectuar adquisiciones?

SIEMPRE CASI SIEMPRE NUNCA

13. ¿Cada qué período se verifica y controla los productos que la empresa recibe de acuerdo con los pedidos realizados?

SIEMPRE CASI SIEMPRE NUNCA

14. ¿Está conforme con los niveles de rentabilidad que ha generado en la empresa en el último período contable?

SI NO

15. ¿Se aplica indicadores financieros para evaluar los resultados de cada ejercicio económico?

SI NO