

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**“ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA
PARA LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA DE
SUMINISTROS DE OFICINA “COVERSA” EN EL PERÍODO
2012 - 2013 – 2014”**

AUTORA: ERIKA NATIVIDAD RAMOS OLAYA

TUTOR: EC. CARLOS LUIS RIVERA F.

GUAYAQUIL, ECUADOR

2015

DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico a mi Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad, ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. A mi madre Victoria por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, me ha dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi coraje, para conseguir mis objetivos.

A mis 8 hijos Carolina, Javier, Michelle, Nelson, Jonathan, Allison, Geampiere y Joshue y 4 hermosos nietos quienes han sido parte fundamental de mi vida, son mi razón de vivir y mi alegría, saber que por ustedes salí adelante en esta meta que me propuse.

A ti Oswaldo que con su amor incondicional, cariño, su estímulo y su apoyo constante me enseñó que en esta vida no hay barreras para seguir adelante, me motivó, “No te rindas” y “Se fuerte”, gracias por estar conmigo en estos cuatro años.

A mí querida hermana Colombia que es una de las personas que ha estado siempre conmigo, eres un ejemplo a seguir.

A mis amigas América y Katty porque siempre estuvieron pendientes de mi progreso día a día y me dieron su apoyo siempre.

Erika Ramos Olaya

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de culminar mi proyecto de investigación, para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

Mi profunda gratitud al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano a la carrera Contabilidad y Auditoría a los docentes que de una u otra manera supieron encaminarme por el camino del éxito en el ámbito profesional y personal.

A mi tutor Ec. Carlos Luis Rivera F. quien supo guiarme de la mejor manera para el desarrollo y culminación de mi tesis.

A la empresa de Suministro de Oficina “COVERSA” de manera especial a la Sra. Colombia Vergara Sánchez y Ing. Comercial Xavier Guerrero Vergara por la apertura y confianza brindada para la realización del presente trabajo.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me gustaría agradecer su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos difíciles de mi vida.

A mi grupo de compañeros del S/14 de Contabilidad y Auditoría, que siempre estuvimos juntos en las buenas y las malas, a los que nunca olvidaré, gracias por formar parte de mi vida.

Erika Ramos Olaya

INDICE GENERAL

CONTENIDOS:	PAGINAS
PORTADA	1
CERTIFICACION DE ACEPTACION DEL ASESOR	2
DECLARACIÓN DE AUDITORIA DE LA INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
INDICE GENERAL	7
INDICE DE CUADROS	8
INDICE DE GRAFICOS	9
RESUMEN DEL PROYECTO	12
ABSTRACT	13
 CAPITULO I	
EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
Ubicación del problema en un contexto	14
Situación del conflicto	15
Delimitación del problema	17
Formulación del problema	18
Evaluación del problema	18
 OBJETIVOS	
General	19
Específicos	19
Justificación	19

CAPITULO II

MARCO TEORICO

FUNDAMENTACIÓN TEORICA

Antecedentes históricos	21
Antecedentes Referenciales	24
Fundamentación Legal	34
Variables de la Investigación	
Independiente	44
Dependiente	45
Definiciones conceptuales	47

CAPITULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa	57
Tipo y diseño de la Investigación	58
Nivel de Investigación	59
Población y Muestra	62
La Muestra	63
Los Métodos y la Técnica	69
Inductivo	69
Deductivo	70
Sintético	70
Análítico	71

Cuestionario de Encuestas	71
Procedimiento de la Investigación	74
Recolección de la Información	75

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Análisis e Interpretación de Datos	76
Conclusiones	85
Recomendaciones	86
Plan de Mejoras	87
Proceso de Construcción y seguimiento del CMI	90
Identificación de factores claves para el éxito de la organización	91
Bibliografía	92
Anexo 2	94

INDICE DE CUADROS

Cuadro tipo Gnoseológico	60
Cuadro según contexto	60
Cuadro de control de variables	61
Cuadro de orientación temporal	62
Cuadro de muestra de población	62
Cuadro de la pregunta 1	77
Cuadro de la pregunta 2	78
Cuadro de la pregunta 3	79
Cuadro de la pregunta 4	80
Cuadro de la pregunta 5	81
Cuadro de la pregunta 6	82
Cuadro de la pregunta 7	83
Cuadro de la pregunta 8	84
Cuadro mando integral	101

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico de la pregunta 1	77
Gráfico de la pregunta 2	78
Gráfico de la pregunta 3	79
Gráfico de la pregunta 4	80
Gráfico de la pregunta 5	81
Gráfico de la pregunta 6	82
Gráfico de la pregunta 7	82
Gráfico de la pregunta 8	83
Gráfico mando integral	70
Gráfico de la ubicación de la empresa	100
Gráfico del Organigrama de la empresa	105

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**Proyecto previo a la obtención del Título de: Tecnólogo en
Contabilidad y Auditoría**

Tema

**“ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA PARA LA TOMA DE
DECISIONES DE LA EMPRESA DE SUMINISTROS DE OFICINA “COVERSA” EN EL
PERIODO 2012 - 2013 – 2014”**

Autor: Erika Natividad Ramos Olaya

Tutor: Ec. Carlos Rivera F MSC.

RESUMEN

La presente investigación trata sobre el análisis económico financiero de empresa de suministro de oficina “COVERSA” S.A esto es con el fin de saber por qué se ha venido presentando ciertos inconvenientes como son: Los costos mercaderías se los valora de acuerdo al método de costeo absorbente. Los inventarios se los controla manualmente, y el conteo físico de mercaderías, se realiza cuando se requiere adquirir mercaderías, es decir, no existen políticas de control interno; lo cual impide saber a la empresa sus saldos reales, y tomar decisiones para poder cumplir compromisos de pagos.

Con estos antecedentes el tipo de investigación que tomamos para el desarrollo del proyecto fue descriptiva y de campo, utilizando las técnicas de la observación y encuesta ya que de esta manera se obtuvo información de un grupo o muestra de sujetos de la empresa de suministros Covera S.A., mediante la aplicación de cuestionarios relacionados con el control interno.

Con el diagnóstico obtenido se recomienda establecer programas de capacitación permanente, para estimular al personal con conocimiento actualizado para el cumplimiento oportuno de sus obligaciones, las herramientas utilizadas en la bodega, deben ser la necesarias, para mayor agilidad en su proceso, el sistema informático debe ser actualizado.

Capacitación

Control Interno

Área Financiera

Cumplimiento

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO

DE TECNOLOGÍA

Proyecto previo a la obtención del Título de: Tecnólogo en

Contabilidad y Auditoría

Tema

**“ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA PARA LA
TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA DE SUMINISTROS DE
OFICINA “COVERSA” EN EL PERÍODO 2012 - 2013 – 2014”**

Autor: Erika Natividad Ramos Olaya

Tutor: Ec. Carlos Rivera F MSC.

ABSTRACT

This research deals with economic and financial analysis company office supply "COVERSA" SA this is in order to know why he has been presenting some disadvantages such as: The merchandise cost are valued according to the method of absorption costing. Inventories are controlled manually, and the physical count of goods is carried out when required to purchase goods, ie, no internal control policies; which prevents the company to know its real balances, and make decisions to meet payment obligations.

With this background the kind of research we make for the development of the project was descriptive and field, using the techniques of observation and survey because in this way information of a group or sample of subjects company supplies Coversa SA was obtained ., by applying questionnaires relating to internal control.

With the diagnosis obtained is recommended to establish permanent training programs, to encourage staff with updated for the timely fulfillment of its obligations knowledge, the tools used in the hold, should be necessary, for greater flexibility in the process, the computer system must be updated.

Training

Control Internal

Área Financiera

Execution

CAPITULO I

EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Todas las empresas tienen la necesidad de realizar un análisis a los estados financieros. Entre las herramientas utilizadas en las empresas para analizar la economía financiera se encuentran indicadores empresariales. Se resaltan como principales los de rentabilidad, utilizados para el estudio de la información contenida en los estados financieros básicos de la empresa. La rentabilidad representa uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo.

Para administrar un patrimonio de forma eficiente es preciso ayudarse con un análisis financiero, el cual proporcionara todos los datos requeridos para la toma de decisiones en una empresa que procuran explotar de manera eficiente sus recursos.

Los límites económicos de toda actividad empresarial son de rentabilidad y la seguridad, normalmente objetivos contrapuestos ya que la rentabilidad en cierto modo, es la retribución al riesgo y, consecuentemente, la inversión más segura no suele coincidir con las más rentable. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que por otra parte, el fin de solvencia o estabilidad de la

empresa es un condicionante decisivo de la estabilidad, pues la obtención de rentabilidad es un requisito necesario para la continuidad de la empresa.

Las empresas ecuatorianas que se dedican al negocio de venta de suministros, no escapan de esta situación, es decir, la retribución al riesgo y, consecuentemente, la inversión más segura no suele coincidir con las más rentable”.

Los motivos por los cuales se pueden originar estos inconvenientes en las empresas, pueden ser muchos, entre ellos la inexistencia de un análisis financiero adecuado a sus cuentas de activos, lo que trae como consecuencia la inadecuada toma de decisiones, y si existe el desinterés por parte del propietario por detectar y corregir estos errores los negocios pueden llegar a la pérdida de su capital.

Este es el caso de “Suministro de oficina COVERSA” que se encuentra ubicada en las calles Baquerizo Moreno 603 y Mendiburo e inició sus actividades el 8 de febrero de 1990, basado en la necesidad de los habitantes del sector dedicada principalmente a la venta de productos de papelería, en la cual trata de determinar la incidencia de la falta de controles en las bodegas de la mercadería y su efecto en los resultados contables de la empresa que atentan contra su rentabilidad.

SITUACION DEL CONFLICTO

Coversa S.A. es una empresa de estructura centralizada, por cuanto la toma de decisiones y la administración del negocio la realiza el propietario del mismo, sin embargo existe un clima organizacional cálido basado en la confianza y comunicación abierta del personal. No existen manuales de procedimientos en las distintas áreas de la organización. La contabilidad se la maneja de manera externa contando con los servicios del profesional a medio

tiempo cuya contabilización se realiza en forma manual y en utilitarios como Excel que recarga de trabajo al momento de verificación en la facturación de ventas, la relevancia que se le da es mantener la información oportuna de la conciliación bancaria y de la información oportuna en el cumplimiento de pago de los cheques girados semanalmente; ante la falta de conocimiento científico por parte de la jerarquía existe poco interés en la interpretación de los estados financieros los cuales no son tomados en cuenta para realizar presupuestos ni mediciones del ejercicio económico, se miden los resultados en base al monto de ventas alcanzados mensualmente. Con respecto a los costos de mercaderías se los valora de acuerdo al método de costeo absorbente. Los inventarios se los controla manualmente, y el conteo físico de mercaderías, se realiza cuando se requiere adquirir mercaderías, es decir, no existen políticas de control interno.

Las manifestaciones visibles del problema que presenta la empresa, se pueden sintetizar de la siguiente manera:

- Los gastos mensuales superan las ventas del mismo periodo.
- No se llevan registro alguno de las transacciones mensuales del suministro de oficina.
- Actualmente hay la tendencia a disminuir la utilidad.
- Perdidas no justificadas de inventarios.

La falta de una preparación adecuada del personal, pone de manifiesto las necesidades específicas para mejorar la capacidad de dirección y administración financiera de este sector.

Si el problema persiste podría ocasionar el cierre del negocio por tener sus bajas ventas, disminución de la utilidad, agravado por no tener un registro de las transacciones de los suministros de oficina que vende, por el bajo número

de veces que rotan la mercadería, ya que los productos no giran como tiene que darse, dando como resultado baja rentabilidad.

El presente trabajo, se realiza con el fin de conocer los lineamientos que permitirán realizar y evaluar la incidencia de las decisiones financieras en la rentabilidad del suministro de oficina, estas decisiones dependen de la situación actual del país, de los factores económicos, políticos, sociales que actualmente afectan la economía del país.

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

- **País:** Ecuador
- **Región:** Costa
- **Provincia:** Guayas
- **Cantón:** Guayaquil
- **Lugar:** Baquerizo Moreno 603 y Mendiburo
- **Campo:** Contabilidad Financiera
- **Área:** Financiera
- **Aspectos:** Situación económica-financiera
- **Población:** Área administrativa: Bodega
- **Espacio:** COVERSA S.A.
- **Tiempo:**2012-2013-2014

Tema:Análisis de la situación económica-financiera para la toma de decisiones de la empresa de suministros de oficina” COVERSA” en el periodo 2012-2013-2014.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Incidencia de la falta de controles en las bodegas de la mercadería y su efecto en los resultados contables de la empresa de suministros de oficina COVERSA en el periodo 2012-2013-2014?

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable Independiente: Falta de controles en las bodegas de la mercadería

Variable dependiente: Resultados Financieros de la Empresa.

EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

Delimitado.-La población está formada por los empleados que laboran en el suministro de oficina “COVERSA”, el periodo de tiempo de la investigación está comprendido en el año 2012-2013-2014

Factible.- Es un proyecto factible a realizar porque cuenta con el apoyo de la dueña y personal que trabajan en el suministro de oficina “COVERSA”

Claro.- El problema planteado es coherente con la propuesta de solución que está redactado en forma precisa.

Evidente.- En la problematización se identifica la necesidad de un estudio de las decisiones financieras para determinar la rentabilidad del suministro de oficina “COVERSA”

Original.- Dentro de la empresa “COVERSA” es por primera vez que se realiza un estudio para solucionar el problema económico que atraviesa el suministro.

Relevante.- Es de suma importancia establecer la rentabilidad para comprobar la utilidad e ingresos del suministro de oficina “COVERSA”

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar los resultados económicos del financiero 2012 –2013 – 2014 para determinar su incidencia en la toma de decisiones.

Objetivos Específicos

1. Sustentar teóricamente sobre decisiones financieras y análisis económico-financiero
2. Analizar los resultados económicos-financieros de la empresa COVERSA; periodo 2012-2013-2014.
3. Proponer plan de mejoras

Justificación de la investigación

En el día a día de los negocios se toman decisiones, algunas muy importantes otras de menos relevancia, unas inmediatas, otras que pueden esperar, de cualquier manera, la mayor parte de estas decisiones son tomadas a partir de información G. B. Davis (1974), citado por Montilva(1999: 23) define la información como “datos que han sido procesados en una forma que es significativa para quien utiliza y que son de valor real y perceptible en decisiones actuales y futuras”; agrega que “la información constituye el recurso

esencial en el proceso de toma de decisiones y en la solución de problema en una empresa”.

Comúnmente se recurre a indicadores financieros para obtener información tanto, que han sido considerados como importantes herramientas de análisis y, además, como pilares fundamentales para la toma de decisiones empresariales.

La presente investigación es conveniente, pues permitirá conocer la situación económica que situaran que tiene problemas de ingresos.

El trabajo tiene implicación práctica, pues tomará en cuenta la realidad objetiva de la empresa, además de que la evaluación e importancia de los criterios serán determinados con el Representante Legal de la misma, La información utilizada será obtenida de los procesos de la empresa en los momentos actuales, de manera que las propuestas estarán encaminadas a mejorar la situación actual resultante del problema planteado.

De igual manera la investigación tiene un importante valor metodológico, pues servirá de referencia para futuras investigaciones.

La relevancia social, presente en el trabajo, está encaminada a servir a sus clientes con alto nivel de satisfacción y a mejorar los resultados económicos y financieros además de que a la larga también aportará al desarrollo económico del país y a la sociedad ecuatoriana en su conjunto.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

FUNDAMENTACIÓN TÉORICA

Antecedentes históricos

La toma de decisiones constituye una actividad que durante el transcurso de los últimos siglos, específicamente el XIX y XX, ha ganado notoriedad por su importancia en los entornos organizacionales. Aun cuando la profundización del tema y sus principales características no tienen lugar hasta finales de la década del 50 del pasado siglo, no es menos cierto que, anteriormente la producción mercantil y los ambientes de negocios en general se encontraban bajo la influencia de este proceso específico.

Durante la Revolución industrial, la administración individual que cada propietario hacía de su negocio influía sobre las particularidades que adoptaba la toma de decisiones. Esto evidencia que las decisiones que se tomaban respondían a los criterios que estos contemplaban, y sus consecuencias, y aun cuando podían afectar la propia producción y los trabajadores, era responsabilidad de esa máxima autoridad administrativa.

Cuando la gerencia se percató que el negocio se hacía más complejo, comenzaron a contratar expertos para que dieran su consejo en campos como el derecho, el mercadeo, la ingeniería, las finanzas, entre otros.

Esto produjo que a inicios del siglo XX, el individuo que tomaba decisiones se basara fundamentalmente en las estadísticas operativas y en la información interna, pero este método carecía de la sofisticación necesaria para hacer

frente a la multitud de factores relacionados con las decisiones organizacionales.

En este periodo, esta problemática se agudizó y se incrementó el interés por solucionarla. Sin embargo, no es hasta principios de la segunda guerra mundial que aparece la investigación de operaciones. Aun cuando su origen está relacionado con el campo militar, está también vinculada con el conocido desarrollo de la organización industrial. Con las técnicas de la investigación de operaciones, se intentaba determinar las alternativas de solución y la decisión final sobre la base de datos obtenidos empíricamente.

Con posteridad a este periodo, la investigación de operaciones continuó su desarrollo por investigadores entre los que se encuentran Dantziig, Churchman, Ackoff y Arnoff, entre otros, e incluso se llegó a valorarlas distintas fases por las que ha transitado esta actividad y sus características: primitiva (1941-1960), académica (1961-1970), maduración (1971-1980). En general la investigación de operaciones proporciona las técnicas que permiten juzgar, ponderar y valorar datos de forma racional, para poder alcanzar mejores soluciones, por lo que constituye un instrumento a utilizar para tomar decisiones.

El desarrollo de esta actividad sentó las bases para la consolidación de la ciencia de la decisión, aunque en esta última, con el paso de los años, han intervenido múltiples teorías y disciplinas científicas. No obstante, al centrarse en datos empíricos, autores como Moody reconocen que en ocasiones los datos no son suficientes y fidedignos y que las interpretaciones y percepciones desempeñan un papel fundamental en la toma de decisiones.

Si bien la investigación de operaciones intentaba proveer un mecanismo que tributara a la mejora de la toma de decisiones que realizaban los individuos, comienzan a vislumbrarse determinados factores o elementos constitutivos que inciden en este proceso y que con el paso del tiempo le acentúan un carácter sumamente complejo. Esto, sumado a la consolidación de las técnicas gerenciales y el interés de la comunidad científica por profundizar sobre la

administración, provocó que en los años 50 se comenzaran a desarrollar estudios desde ciencias específicas, que debido a su afinidad con el tema permitirían adquirir una mejor comprensión de la toma de decisiones en las organizaciones.

En la teoría organizacional, al convertirse la toma de decisiones en un tema central y medular, se inicia un esfuerzo por entender como los individuos, grupos y organizaciones proceden ante esta actividad. Esto hace que entre las ciencias particulares mencionadas anteriormente se encuentren la antropología, sociología, psicología, economía y teoría de la administración. Estas fueron las ciencias que desde los inicios aportaron al tema con investigaciones empíricas y con aportaciones sólidas para la comprensión de este campo de estudio.

Suministros COVERSA empezó como un pequeño bazar a cargo de la Sra. COLOMBIA VERGARA SANCHEZ donde apenas ofrecía dentro de sus productos cuadernos, útiles escolares, ella había trabajado como ejecutiva de ventas en una empresa importadora y distribuidora de artículos escolares y de oficina, habiendo obtenido el conocimiento del mercado, surge la idea de crear una micro empresa con fines de librería.

Se constituye en el año 1990 como una persona natural ubicada en la ciudad de Guayaquil, debido al crecimiento obtenido en el mercado en pocos años surge la necesidad de ampliar el establecimiento y tener una mayor variedad de productos a comercializar y aumentar su cartera de clientes considerablemente.

Logrando un gran éxito en el mercado, en el año 2000 Suministros COVERSA decide cambiar su estructura legal a persona jurídica formándose en sociedad Anónima siendo su prioridad mantener el ritmo de crecimiento.

Actualmente esta empresa cuenta con 8 personas trabajando arduamente, todos con un mismo propósito maximizar sus ganancias que debido a la

aceptación de sus clientes por sus productos de calidad y entrega del personal es una empresa sostenible en relación a sus competidores.

Es una empresa comercializadora de artículos escolares, de oficina, equipo de oficina y papelería en general, comprometidos en satisfacer las necesidades y expectativas del mercado a través de un amplio surtido de productos de calidad y una atención personalizada.

Antecedentes referenciales

Uno de los investigadores más notables en esta etapa fundacional de los estudios relacionados con la toma de decisiones, fue Herbert A. Simón. Si bien existen numerosos autores que han contribuido al desarrollo de este proceso en las organizaciones, las investigaciones realizadas por Simon constituyen la base para el estudio de este campo de conocimiento debido a “la racionalidad limitada”. Su visión y experiencia desde la economía, administración y psicología convirtieron sus investigaciones, enfocadas específicamente a la toma de decisiones en las organizaciones, en la base de posteriores teorías sobre la toma de decisión y a su vez, en un precedente para futuras investigaciones sobre el tema.

Es necesario destacar que ante la propia complejidad del proceso tratado, dígase sus componentes y las especificidades del contexto en el que tienen lugar, “existe gran diversidad entre las perspectivas de investigación dominantes sobre el tema, entre la que destacan la teoría del comportamiento como una de las más investigadas”, que aún se evidencian por múltiples factores relacionados todos por los vínculos sociales y la influencia de estos en el proceso de tomas de decisiones.

Precisamente, las relaciones sociales constituyen un elemento que ha incidido considerablemente en la conformación de los aspectos teóricos relacionados

con las decisiones por medio de las teorías de la administración o gestión científica de Frederick Winslow Taylor, de la motivación de Abraham Maslow; del comportamiento de Douglas McGregor, así como de la administración o gestión moderna de Henri Fayol. Si bien es cierto que las relaciones sociales tienen gran valor para la toma de decisiones organizacionales, es justo señalar que este proceso se ha nutrido considerablemente de los aportes teóricos realizados desde las diferentes teorías relacionadas con la administración/gerencia por ser un proceso que involucra a toda la organización y está condicionado por los factores que inciden en esta.

Sin embargo, indistintamente de la perspectiva dominante y de las teorías que han influido en la toma de decisiones, se puede afirmar que, con el paso del tiempo, estas se han diversificado, aun cuando todas han estado bajo la influencia del desarrollo de la administración o gestión que contribuyen al enriquecimiento de este campo teórico.

De igual forma, se evidencian en la esencia de las teorías clásicas de la decisión, el intento de realizar aproximaciones teórico-metodológicas para que las organizaciones tomen decisiones de forma acertada.

En los últimos años, como resultado del marcado interés por comprender el modo en que los individuos toman decisiones, se han conformado modelos que permiten representar el comportamiento en la toma de decisiones que siguen determinados individuos o grupos ante problemas o situaciones concretas.

Algunos autores han contemplado este fenómeno lo han estudiado y presentado varias aportaciones, de entre las cuales podemos citar a:

G. B. Davis (1974), citado por MONTILVA (1999: 23) define la información como “datos que han sido procesados en una forma que es significativa para quien utiliza y que son de valor real y perceptible en decisiones actuales y futuras”; agrega que “la información constituye el recurso esencial en el proceso de toma de decisiones y en la solución de problema en una empresa

Vega Flor, Jessy Gabriela (2009)“Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo- Riobamba, Aplicando la Nueva Normativa y Herramientas Informáticas que Rigen para el Sector Público en el año 2009”

El presente trabajo es el Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo- Riobamba, aplicando la nueva normativa y herramientas informáticas que rigen para el sector público en el año 2009. Para que sea factible la utilización del manual se describen los procedimientos para Compras, Anticipo Sueldo, Avance de Obra, Horas Clase, Becas y Salarios, con ayuda de flujo gramas haciéndolo de fácil comprensión. En la perspectiva que aquí adoptamos, podemos afirmar que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades. El control interno siendo un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que conducen en todos los niveles, no se trata de manuales de organización y procedimientos, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos. Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión.

Garrido Oballos, Betty G (2011)“Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido”

El enfoque de sistemas proporciona un marco de referencia para un panorama optimizado a corto plazo y para la toma de decisiones a través de la utilización de técnicas administrativas. El presente estudio plantea un sistema de control interno en el área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido, en este sentido se hizo énfasis en el sistema operativo del área de caja, cuya tarea esencial es alcanzar los objetivos y planes establecidos en forma eficiente y eficaz. En lo referente a la metodología, se aplicaron los siguientes pasos: la investigación preliminar o la comprensión del sistema actual, el análisis y diseño del sistema. Esta última fase, permitió alcanzar el objetivo general de la presente investigación. La propuesta permitirá la simplificación del trabajo, eliminando tareas que no contribuyen de manera significativa a un control eficiente de los procesos administrativos. Otro aspecto importante a destacar, es que el diseño del sistema de control propuesto, ayudaría a la detección oportuna de errores a fin de que el personal directivo, aplique los correctivos necesarios. Por último, cabe señalar que se tomó en consideración algunas características que todo buen sistema debe poseer, tales como: oportunidad, coordinación, responsabilidad, costo y flexibilidad. Palabras claves: Sistema, análisis, diseño, control interno, procesos administrativos.

Ordoñez Somolinos, Elizabeth (2012); Sistema de Control Interno de la Información Financiera en Entidades Cotizadas Implantación en el área Económica Financiera de una entidad Aseguradora

En los últimos años ha habido una gran evolución en materia de Control Interno debido a los escándalos de fraude ocurridos a nivel mundial en la década anterior. Se han creado nuevos requerimientos exigiendo una mayor transparencia en la información financiera publicada debida a la mayor complejidad, globalización y dependencia de los mercados de valores. En este contexto las empresas deben contar con un Sistema de Control Interno adecuadamente diseñado y funcionando. Esto hace que las entidades supervisoras de los mercados financieros incluyan cada vez más exigencias

en este sentido. A nivel nacional la CNMV ha creado el informe de “Control Interno sobre la Información Financiera en las entidades cotizadas (SCIIF)”.

Bondarenko Santibáñez, Natacha; Huemules Soto, Karina (2012).Control interno contable y su aplicación en pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Valdivia.

La investigación demuestra que las PYMES de la ciudad de Valdivia pertenecientes a la muestra, aplican procedimientos de control interno contable no sólo con el propósito de resguardar sus activos, sino también para cumplir con la legislación tributaria (pagar impuestos), controlar el negocio, determinar sus resultados, evitar robos por parte de funcionarios y clientes, entre otras cosas; lo que lleva al rechazo de la conjetura de investigación, la que planteaba que las pymes de la ciudad de Valdivia realizan control interno contable con el único objetivo de resguardar sus activos. Para introducir el tema se analiza el concepto de control interno según diferentes autores. La investigación se realiza mediante la aplicación de una encuesta pre codificada y aplicada a una muestra de empresas, definida por conveniencia, que realizan actividades comerciales, industriales y de servicios, que cumplían con los requisitos de ventas para ser clasificadas como PYMES; la información así obtenida se tabuló utilizando una planilla de cálculo Excel. Por tratarse de una muestra por conveniencia, los resultados obtenidos son válidos exclusivamente para las empresas que la componen. Esta investigación es de interés para estudiantes, futuros directivos, académicos, propietarios de este tipo de empresas, ya que las Pymes son de gran importancia dentro de la economía del país pues son generadoras de empleo.

Bach Zarpan Alegría Diana (2012):Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca -2012

En la investigación realizada se determinó que sea relevante y conveniente investigar el sistema de control interno para encontrar riesgos potenciales en el área de abastecimiento de la Municipalidad de Pomalca. La hipótesis planteada asumía que si existía un buen sistema de control interno ayudaría a la eficiencia de los recursos económicos en la Municipalidad de Pomalca en el año 2012. Se tomó en cuenta como objetivo general evaluar el sistema de control interno para detectar riesgos potenciales en el área de abastecimiento de la Municipalidad de Pomalca. Y como objetivos específicos: Diagnosticar si los controles internos están ayudando a reducir los riesgos, corroborar la adecuada gestión de Riesgos en los procesos de abastecimiento, verificar un adecuado cumplimiento de la normativa vigente, obtener evidencia suficiente y competente para respaldar las recomendaciones propuestas, recomendar acciones correctivas que ayuden a mejorar la implementación del control interno en el área de abastecimiento. El trabajo científico fue respaldado por los aportes de las teorías, Teoría clásica de la organización según Max Weber, Teoría de Organización funcional según Frederick Winslow Taylor, Teoría de la contingencia según Chandler Muriel Bing. Metodológicamente la investigación fue de tipo aplicada no-experimental y se utilizó el diseño descriptivo- explicativo. La investigación se considera relevante porque la ineficiencia en la implementación de un sistema de control trae consecuencias graves, como ineficiencia en la satisfacción de las necesidades de la población e incumplimiento de las metas propuestas. Tanto como el sector público y privado, son la clave para el desarrollo del país, y para ello debemos tener conocimiento sobre, aplicación de sus políticas y el cumplimiento de normas éticas. Dentro de las conclusiones de la evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento en la municipalidad distrital de Pomalca, identificaron cinco riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en cada área, dentro de los cuales tenemos; adquisición de productos innecesarios; excesivos costos de bienes adquiridos, extravío, deterioro, robo sistemático de los bienes almacenados; deficiente

desempeño del recurso humano. Asimismo corroboramos que la gestión de riesgo es deficiente, detectando de esta forma que la respuesta frente al riesgo era la aceptación absoluta, donde la entidad decide no actuar frente al riesgo. También se verificó que no existe un adecuado planeamiento de las necesidades y recursos que las áreas usuarias de la municipalidad necesitan, de esta forma adquieren sus bienes sin realizar una evaluación económica eficiente. PALABRAS CLAVES Sistema de control interno, Riesgos, Bienes, gestión, organización, abastecimiento, recurso humano, necesidades, eficiencia, eficacia, normatividad, costos.

Espinoza Cruz, Manuel, (2012): Trabajo de investigación título: “La auditoría para el apropiado control interno en una institución educativa de nivel superior”

El problema planteado en la investigación efectuada fue tratar de determinar la manera en la cual la auditoría puede coadyuvar, con propiedad, el ejercicio adecuado del control interno en una Institución Educativa de Nivel Superior (IES). Por ello, su objetivo fue establecer la forma en que la auditoría puede colaborar para el apropiado control interno en la Universidad Privada de Tacna (UPT) Para resolver el problema, con el objetivo señalado, se diseñó la hipótesis de que la auditoría colabora en la adecuación de los controles internos establecidos, en la eficacia y eficiencia de los procesos de gobierno, y en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, para mitigar riesgos en una IES. Con fines de contrastar el objetivo y comprobar la hipótesis, el estudio se validó con juicio de expertos consultados. El estudio se programó como investigación de tipo básico o puro, pues sus aspectos son teorizados, aunque sus alcances serán prácticos en función a su aplicación por las Universidades, especialmente de índole privado. Pero, se realizaron comprobaciones muestrales con un tamaño poblacional de 3,110, nivel de confianza del 95%, valor de proporción poblacional del 94.5% y límite de error

del 0.10. La inferencia estadística se ejecutó mediante la prueba t de student, con tipo de ensayo de 01 cola, nivel de importancia α (alfa) de 0.05 y con n-1 grados de libertad. Asimismo, se lograron calcular la correlación de variables y su respectiva covarianza. En concordancia con el objetivo, el resultado de la investigación concluyó en que la forma cómo la auditoría puede colaborar para el apropiado control interno en una institución educativa de nivel superior es a través de la verificación permanente sobre la implementación de estos controles aplicados, en la eficacia y eficiencia de las decisiones ejecutivas, y en el acatamiento de las metas y objetivos corporativos, para administrar los riesgos. En tal sentido, la investigación recomienda que la comunidad universitaria debe exigir el establecimiento de auditorías como una de las formas de colaborar para el apropiado control interno en una institución educativa de nivel superior, pues a través de ellas se puede verificar permanentemente la implementación de estos controles aplicados, la eficacia y eficiencia de las decisiones ejecutivas, y el acatamiento de las metas y objetivos corporativos, para administrar los riesgos, a través de su Manual de Procedimientos (MAPRO). Palabras clave: auditoría administrativa-financiera y académica, control interno, manual de procedimientos

Cochea Borbor, José Luis. (2013)“El control interno de bienes y la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial (emuviale.p.) periodo 2012-2013”

El presente trabajo realizado en la Empresa Municipal de Construcción Vial EMUVIAL E.P se encuentra ubicada en la Provincia de Santa Elena, Cantón Santa Elena en el Kilómetro 1 vía a Guayaquil, se creó mediante Registro Oficial N° 92 el 9 de Noviembre del 2010, está adscrita al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena tiene como finalidad evaluar la aplicación de la normas de control interno para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos mediante disposiciones legales vigentes en la Constitución de la

República del Ecuador con los mecanismos de protección y conservación de los mismos para tener una eficiente gestión administrativa, el contenido del trabajo se realizó considerando las variables independiente y dependiente, de igual forma se aplica una metodología a través de un estudio descriptivo, bibliográfico y de campo con técnicas e instrumentos para la obtención de datos tales como encuesta y entrevista, para su análisis e interpretación en los gráficos y cuadros logrando así poder elaborar las debidas conclusiones, recomendaciones al trabajo que realizo; De igual manera tendrá su respectiva propuesta que contiene su objetivo general y objetivos específicos; los procesos, procedimientos, flujo gramas para su socialización, consideración y a su vez la aplicación en EMUVIAL E.P por parte del Gerente General para su debida capacitación a funcionarios, empleados y demás que estén involucrado con el desenvolvimiento de las actividades diarias, a su vez será material de consulta dentro de los procesos y procedimientos que se realizan, el trabajo realizado es de vital importancia porque ayuda a una buena planificación, provisión, custodia, utilización, traspaso, préstamo, enajenación, baja de bienes con la finalidad de llevar un control y una buena utilización de los bienes públicos.

8vo Antecedente referencial

García Soto, María Gracia (2012).El gobierno corporativo y las decisiones de crecimiento empresarial: evidencia en las cajas de ahorros españolas

La mayor parte de los debates abiertos sobre el problema de gobierno en las empresas se ha centrado en las entidades de capital, siendo muy pocos los estudios que se han centrado en el análisis del comportamiento de organizaciones que no cuentan con estructura de propiedad como es el caso de las cajas de ahorros. En los últimos años, existe una gran sensibilidad por avanzar en el estudio del gobierno de las cajas de manera que estas entidades puedan preservar su identidad en un sector tan competitivo como es el

financiero. Ante esta situación, y valiéndonos de la teoría de la agencia como marco teórico, el presente trabajo de investigación pretende enmarcarse en el estudio de los modos de organizar el gobierno de las sociedades, e intenta responder a la siguiente pregunta: ¿influye el gobierno corporativo de la organización en la estrategia de diversificación y en los resultados empresariales? Los resultados obtenidos muestran que, con carácter general, los mejores resultados del sector se relacionan con: una mayor diversificación de negocios, mayor dimensión de los consejos, menor participación de los empleados, presidentes sin cargos ejecutivos con experiencia en el sector y una mayor actividad de la comisión ejecutiva, así como con una dimensión mediana de las entidades.

Solórzano Cevallos Carla Gabriela; Vélez Vélez Xiomara Monserrate (2012). “Evaluación al sistema de control interno en las áreas administrativa y contable de la compañía Espín especialistas protección seguridad investigaciones cía. Ltda., y su incidencia en el desempeño de las actividades. Período 2008-2011”

El Control Interno, es un sistema utilizado en EPSIN, para regular y dirigir las diferentes acciones realizadas en la Compañía, especialmente en las áreas Administrativa y Contable, que son las principales en el buen funcionamiento de la empresa. El control interno, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control de información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa, con el fin de generar resultados confiables de su situación y sus operaciones; que ayude a que los recursos humanos, materiales y financieros disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos. En el desarrollo del trabajo; evaluación del Sistema de Control Interno a EPSIN Cía. Ltda., se efectuó: en la primera parte del trabajo, se realizó un análisis del proyecto, puntualizando la razón y

la justificación de la investigación así como las principales actividades de la compañía. La segunda parte, comprende el marco referencial, teórico y conceptual donde se indica todo lo referente al Sistema de Control Interno y su aplicación, indicando las bases bibliográficas. En la tercera parte se encuentra, el diseño metodológico utilizado en el desarrollo de la investigación como las técnicas y métodos que permitieron desarrollar la investigación y sus procedimientos, también incluye la ejecución de la Evaluación de control Interno, que incluye desde la orden de trabajo hasta las hojas de hallazgo. Para culminar el trabajo investigativo, tenemos el informe de la investigación, donde identificamos en el primer capítulo toda la información referente a la Compañía, y en el segundo capítulo el detalle de las deficiencias encontradas, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El Art. 211 de la Constitución Política del Estado de la República del Ecuador, determina que la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado es el organismo técnico superior de control; asimismo se debe regir a lo dispuesto en la Ley de compañías, en la Ley de Régimen Tributario Interno, las Normas Internacionales de Información Financiera, las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento, y demás leyes que rigen las actividades de la compañía como ente constituido jurídicamente.

El proyecto se fundamenta según los artículos de la Constitución 2008.

Art. 300.- El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos.

La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables.

Art. 301.- Sólo por iniciativa de la Función Ejecutiva y mediante ley sancionada por la Asamblea Nacional se podrá establecer, modificar, exonerar o extinguir impuestos. Sólo por acto normativo de órgano competente se podrán establecer, modificar, exonerar y extinguir tasas y contribuciones. Las tasas y contribuciones especiales se crearán y regularán de acuerdo con la ley.

LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

Capítulo VI

CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS

(Denominación reformada por el Art. 79 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007)

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad.- (Reformado por el Art. 79 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades.

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

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos,

agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Art. 23.- Determinación por la administración.- (Reformado por el Art. 82 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- La administración efectuará las determinaciones directa o presuntiva referidas en el Código Tributario, en los casos en que fuere procedente.

La determinación directa se hará en base a la contabilidad del sujeto pasivo, así como sobre la base de los documentos, datos, informes que se obtengan de los responsables o de terceros, siempre que con tales fuentes de información sea posible llegar a conclusiones más o menos exactas de la renta percibida por el sujeto pasivo.

En contabilidad la discusión se centra en cómo llegar a la certeza de los enunciados universales. Tradicionalmente al positivismo se le ha atribuido el método inductivo, que consiste en sacar conclusiones generalizadas de observaciones y mediciones detalladas; estas generalizaciones están sujetas a confirmación o refutación posterior.

En contabilidad, el procedimiento inductivo comprende la realización de observaciones de datos financieros referentes a empresas. Si es posible hallar relaciones recurrentes, pueden formularse generalizaciones y principios.

De este modo pueden deducirse nuevas ideas y principios, particularmente si el observador no se deja influir por los principios y prácticas actuales. Una vez formuladas las generalizaciones o principios es necesario contrastar la validez de las mismas, a través del proceso lógico del enfoque deductivo.

La observación contable en general, así como los propios objetivos y experimentos de la observación han de ser seleccionados en base a elecciones subjetivas, es decir, intervienen en juicios de valor.

Una vez establecida la base de la observación han de ser registradas y descritas sistemáticamente en forma cualitativa y cuantitativa, en base a esquemas de clasificación, representaciones gráficas, algebraicas para que a través de métodos generalizados, primordialmente inductivos, llegar a generalizaciones adecuadas. Una vez establecidos los principios o premisas universales procede a hacer los análisis y deducciones pertinentes.

Concluida la fase de análisis el siguiente paso será la interpretación y construcción del modelo, donde se establezca la total coordinación entre los factores teóricos y experimentales mediante reglas de correspondencia o el establecimiento de hipótesis.

La regla contable ha de ser aceptada por adecuada más que adecuada por ser aceptada. Cualquier disciplina que base su metodología en planteamientos positivos se dice que está libre de juicios de valor y que su estructura teórica es la base tanto para explicar como para predecir fenómenos dentro de esa disciplina.

Nic 1 Presentación de estados financiero.

Objetivo: La Norma establece los requisitos generales para la presentación de los estados financieros y las directrices para determinar su estructura, de igual forma fija los requisitos mínimos sobre su contenido. Para ello fija las bases para la presentación de los estados financieros con el objeto de asegurar que los mismos sean comparables, ya sea con los estados financieros de la misma empresa de ejercicios anteriores, como con los de otras empresas diferentes, con domicilio social en cualquier país de la UE.

Alcance: La NIC 1 se aplicará a todo tipo de estados financieros que sean elaborados y presentados. Las reglas fijadas en esta Norma se aplicarán de la misma manera a todas las empresas, con independencia de que elaboren estados financieros consolidados o separados. Los bancos y otras entidades financieras deberán cumplir los requisitos de información que se establecen en la NIC 30. Algunas empresas de acuerdo a su naturaleza ya sean públicos o privados deberán adaptar la presentación de los estados financieros, llegando incluso a cambiar algunas denominaciones.

Información suministrada por los estados financieros: Los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de la empresa:

- ❖ Activos
- ❖ Pasivos
- ❖ Patrimonio neto
- ❖ Gastos e ingresos, en los que se incluyen las pérdidas y ganancias
- ❖ Otros cambios en el patrimonio neto
- ❖ Flujos de efectivo

De igual forma la información de las notas permitirá a las empresas estimar los flujos de efectivo futuros.

Componentes de los estados financieros: Los componentes de los estados financieros son los siguientes:

- ❖ Balance
- ❖ Cuenta de resultados
- ❖ Un estado de cambios en el patrimonio neto que muestre: todos los cambios habidos en el patrimonio neto; o bien los cambios en el patrimonio neto distintos de los procedentes de las transacciones con los propietarios del mismo, cuando actúen como tales

- ❖ Estado de flujos de efectivo
- ❖ Notas, en las que se incluirá un resumen de las políticas contables más significativas y otras notas explicativas

Muchas empresas presentan adicionalmente a los estados financieros un análisis financiero elaborado por la dirección que describe y explica las características principales del rendimiento y la situación financiera de la empresa, así como las incertidumbres más importantes a las que se enfrentan. También muchas empresas presentan informes relacionados al estado del valor añadido o a la información medioambiental, estos se concentran en sectores industriales. Es importante anotar que estos informes y estados, presentados aparte de los estados financieros, quedarán fuera del alcance de las NIIF.

Consideraciones generales: A continuación se presentan algunas consideraciones que hay que tener en cuenta sobre la NIC 1.

- ❖ Los estados financieros reflejarán la situación, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la empresa, es importante anotar que la representación fiel de los efectos de las transacciones, así como de otros eventos y condiciones, de acuerdo con las definiciones y los criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos fijados en el Marco Conceptual. Se presumirá que la aplicación de las NIIF, acompañada de informaciones adicionales cuando sea preciso, dará lugar a estados financieros que proporcionen una presentación razonable
- ❖ Toda empresa cuyos estados financieros cumplan las NIIF efectuará, en las notas, una declaración, explícita y sin reservas, de cumplimiento
- ❖ La presentación razonable se alcanzará cumpliendo con las NIIF aplicables. Una presentación razonable adicionalmente requiere

que la empresa: Seleccione y aplique las políticas contables de acuerdo con la NIC 8 Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y Errores, Presente la información, incluida la relativa a las políticas contables, de manera que sea relevante, fiable, comparable y comprensible y Suministre información adicional siempre que los requisitos exigidos por las NIIF resulten insuficientes para permitir a los usuarios comprender el impacto de determinadas transacciones, de otros eventos o condiciones, sobre la situación y el rendimiento financieros de la empresa

- ❖ Es importante anotar que las políticas contables inadecuadas no quedarán legitimadas por el hecho de dar información acerca de las mismas, ni tampoco por la inclusión de notas u otro material explicativo al respecto
- ❖ Los estados financieros se elaborarán bajo la hipótesis de empresa en funcionamiento, si por el contrario la dirección pretenda liquidar la empresa o cesar en su actividad procederá a revelar esta información en los estados financieros
- ❖ Todos los estados financieros se elaboraran bajo la hipótesis contable del devengo, con excepción sobre flujos de efectivo
- ❖ La presentación y clasificación de las partidas en los estados financieros se conservará de un ejercicio a otro
- ❖ Cada clase de partidas similares, que posea la suficiente importancia relativa, deberá ser presentada por separado en los estados financieros. Las partidas de naturaleza o función distinta deberán presentarse separadamente, a menos que no sean materiales
- ❖ No se compensarán activos con pasivos, ni ingresos con gastos, salvo cuando la compensación sea requerida o esté permitida por alguna Norma o Interpretación

La información comparativa respecto del ejercicio anterior, se presentará para toda clase de información cuantitativa (información de tipo descriptivo y narrativo) incluida en los estados financieros

Norma Internacional de Contabilidad **Nic 2**

INVENTARIOS

Objetivo: El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas del costo que se usan para atribuir costos a los inventarios.

Alcance: Esta Norma es de aplicación a todas los inventarios, excepto a: (a) las obras en curso, resultantes de contratos de construcción, incluyendo los contratos de servicios directamente relacionados los instrumentos financieros; y los activos biológicos relacionados con la actividad agrícola y productos agrícolas en el punto de cosecha o recolección.

Esta Norma no es de aplicación en la medición de los inventarios mantenidos por: Productores de productos agrícolas y forestales, de productos agrícolas tras la cosecha o recolección, de minerales y de productos minerales, siempre que sean medidos por su valor neto realizable, de acuerdo con prácticas bien consolidadas en esos sectores. En el caso de que esos inventarios se midan al valor neto realizable, los cambios en este valor se reconocerán en el resultado del periodo en que se produzcan dichos cambios.

Intermediarios que comercian con materias primas cotizadas, siempre que midan sus inventarios al valor razonable menos costos de venta. En el caso de que esos inventarios se lleven al valor razonable menos costos de venta, los cambios en el importe del valor razonable menos costos de venta se reconocerán en el resultado del periodo en que se produzcan dichos cambios. Los inventarios a que se ha hecho referencia en el apartado del párrafo 3 se miden por su valor neto realizable en ciertas fases de la producción. Ello ocurre, por ejemplo, cuando se han recogido las cosechas agrícolas o se han extraído los minerales, siempre que su venta esté asegurada por un contrato a plazo sea cual fuere su tipo o garantizada por el gobierno, o bien cuando existe un mercado activo y el riesgo de fracasar en la venta sea mínimo. Esos inventarios se excluyen únicamente de los requerimientos de medición establecidos en esta Norma. Los intermediarios que comercian son aquéllos que compran o venden materias primas cotizadas por cuenta propia, o bien por cuenta de terceros. Los inventarios a que se ha hecho referencia en el apartado (b) del párrafo 3 se adquieren, principalmente, con el propósito de venderlos en un futuro próximo, y generar ganancias procedentes de las fluctuaciones en el precio, o un margen de comercialización. Cuando esos inventarios se contabilicen por su valor razonable menos los costos de venta, quedarán excluidos únicamente de los requerimientos de medición establecidos en esta Norma.

Definiciones: Los siguientes términos se usan, en la presente Norma, con el significado que a continuación se especifica:

Inventarios son activos:

- (a) poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación;
- (b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o
- (c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios. Valor neto realizable es el precio estimado de venta de un activo en el curso normal de la operación menos los

costos estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo la venta.

Valor razonable es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo, entre partes interesadas y debidamente informadas, que realizan una transacción en condiciones de independencia mutua.

El valor neto realizable hace referencia al importe neto que la entidad espera obtener por la venta de los inventarios, en el curso normal de la operación. El valor razonable refleja el importe por el cual este mismo inventario podría ser intercambiado en el mercado, entre compradores y vendedores interesados y debidamente informados. El primero es un valor específico para la entidad, mientras que el último no. El valor neto realizable de los inventarios puede no ser igual al valor razonable menos los costos de venta.

Entre los inventarios también se incluyen los bienes comprados y almacenados para su reventa, entre los que se encuentran, por ejemplo, las mercaderías adquiridas por un minorista para su reventa a sus clientes, y también los terrenos u otras propiedades de inversión que se tienen para ser vendidos a terceros. También son inventarios los productos terminados o en curso de fabricación mantenidos por la entidad, así como los materiales y suministros para ser usados en el proceso productivo. En el caso de un prestador de servicios, tal como se describe en el párrafo 19, los inventarios incluirán el costo de los servicios para los que la entidad aún no haya reconocido el ingreso de operación correspondiente.

Medición de los inventarios: Los inventarios se medirán al costo o al valor neto realizable, según cuál sea menor.

Costo de los inventarios: El costo de los inventarios comprenderá todos los costos derivados de su adquisición y transformación, así como otros costos en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales. Costos de adquisición

El costo de adquisición de los inventarios comprenderá el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables

posteriormente de las autoridades fiscales), los transportes, el almacenamiento y otros costos directamente atribuibles a la adquisición de las mercaderías, los materiales o los servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el costo de adquisición.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable Independiente: Análisis financiero.

El análisis financiero es una técnica de evaluación del comportamiento operativo de una empresa, diagnóstico de la situación actual y predicción de eventos futuros y que, en consecuencia, se orienta hacia la obtención de objetivos previamente definidos. Por lo tanto, el primer paso en un proceso de ésta naturaleza es definir los objetivos para poder formular, a continuación, los interrogantes y criterios que van a ser satisfechos con los resultados del análisis que es el tercer paso a través de diversas técnicas.

Las herramientas de análisis financiero pueden circunscribirse a las siguientes:

- a) análisis comparativo,
- b) análisis de tendencias;
- c) estados financieros proporcionales;
- d) indicadores financieros y
- e) análisis especializados, entre los cuales sobresalen el estado de cambios en la situación financiera y el estado de flujos de efectivo.

El análisis financiero es el estudio orientado al manejo del capital. Este tipo de estudio puede adoptar diversas formas, como por ejemplo flujos de efectivo, formación de carteras, valuación de activos, etc. Es de tarea obligada en cualquier empresa de cierto porte, pero también puede llevarse a cabo con fines minoristas, como una forma de gestionar los ahorros propios. Para llevar a cabo el mismo se tienen en cuenta los diversos estados reflejados en los balances contables que muestran la situación patrimonial de la empresa. La finalidad de todas estas consideraciones es establecer un marco para una efectiva para una efectiva toma de decisiones.

Variable Dependiente: Toma de decisiones

La toma de decisiones es la selección de un curso de acción entre varias opciones; un aspecto fundamental en la toma de decisiones es la percepción de la situación por parte de la empresa implicada. La circunstancia para la empresa puede ser percibida por él Gerente como un problema y por otra como una situación normal o hasta favorable. Para aclararnos más este concepto los Profesores Académicos William A. Spurr, Charles P. Bonini en su Libro Toma de Decisiones en Administración (2000; 175)

“Cualquier problema que requiera Toma de Decisiones tiene ciertos elementos esenciales; Primero: hay diferentes maneras de resolver el problema, o sea, dos o más acciones o alternativas posibles; de otro modo no habría problema de decisión; Segundo: debe haber metas u objetivos que trata de alcanzar el que toma las decisiones; Tercero: debe haber un proceso de análisis mediante el cual las alternativas se evalúan en función de las metas. Entonces la persona encargada de tomar las decisiones puede escoger la mejor alternativa que mejor se acople a sus metas”.

Por lo que la Toma de Decisiones se define como la selección de un curso de acciones entre alternativas, es decir que existe un plan un compromiso de recursos de dirección o reputación.

Etapas para el proceso que conduce a la toma de decisiones expuesto por la Obra Administración un Enfoque Basado en Competencias escrito por Don Hellriegel es la siguiente:

- Detección e identificación del problema.
- Búsqueda de un modelo existente aplicable al problema o al desarrollo de un nuevo modelo.
- Definición de cursos alternativos a la luz del problema y el modelo escogido
- Determinación de los datos cuantitativos y cualitativos que son relevantes en el problema y un análisis de los datos relativos para el curso de acción alternativo.
- Selección e instrumentación de una solución óptima que sea consistente con las metas de la gerencia.

Evaluación de la pos-decisión a través de retroalimentación para proveer a la gerencia los medios para determinar la efectividad del curso de acción escogida en la solución del problema”.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Acreeedor.- El que tiene derecho a pedir el cumplimiento de las obligaciones de empresa.

Activos.- Una entidad reconocerá un activo en el Estado de situación Financiera cuando sea probable que del mismo se obtengan beneficios

económicos futuros para la empresa y, además, el activo tenga un costo o valor que pueda ser medido con fiabilidad. Un activo no se reconocerá en el estado de Situación Financiera cuando no se considere probable que, del desembolso correspondiente, se vayan a obtener beneficios económicos en el futuro más allá del periodo actual sobre el que se informa.

Administración.- Es el arte de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana. Y contrapone esta definición con la que da sobre la empresa la técnica de relacionar los deberes o funciones específicas en un todo coordinado.

Amortización.- Devolución parcial o total (cancelación) de una deuda. Por tanto, si nos referimos a una hipoteca, por ejemplo, supone la devolución del crédito, si se trata de un título de renta fija, es el emisor el que devuelve su capital al inversor.

Amortizar.- Con este término contable se expresa la pérdida del valor de un activo financiero por medio de su pago o anulación, como consecuencia del uso, del paso del tiempo, de los avances de la técnica, o del cumplimiento del fin para el que estaba destinado.

Análisis Económico.- Es el estudio donde se debe puntualizar los procedimientos utilizados, la duración de procedimientos comprados o averiguación de empresas que sean comparables no inspeccionadas: examen financiero de una empresa examinada, instrumentos estadísticos utilizados y una terminación si se efectuó con la iniciación de plena competitividad.

Análisis financiero.- Agrupa a un conjunto de técnicas orientadas al estudio de las inversiones de un modo científico.

Para evidenciar el interés que pueda ofrecer una determinada inversión se realizan análisis financieros que utilizan conjuntamente las técnicas que aporta

el análisis de balances, la matemática financiera, los métodos estadísticos y los modelos econométricos.

Año Fiscal.- Vocablo que se emplea para señalar el periodo contable y diferenciado del periodo normal, en el que se logra convenir a no. El periodo fiscal se manifiesta anualmente, que un negocio, del mismo que se escoge como base para la liquidación de sus libros, a los términos de confirmar el resultado de su situación financiera.

Balance.- Es el informe contable que recoge el conjunto de elementos patrimoniales de una empresa en un instante de tiempo. Existen distintos tipos de balances.

Capital.- En el sentido económico equivale a los bienes de capital, es decir, al conjunto de bienes de producción (cantidad física más bien que valor monetario) acumulados, o riqueza representada por el excedente de la producción sobre el consumo.

Carencia de conciencia tributaria.- Nos indica que en las sociedades no se desarrolla el sentido de cooperación de los individuos con el estado.

Comprobantes de crédito.- Es un título emitido por el comerciante al comprador que demuestra la intención del comerciante para acreditar a la cuenta por cobrar como producto de una rebaja en ventas

Cartera.- Conjunto de valores mobiliarios que forman parte de un patrimonio.

Contabilidad.- Es el proceso de interpretar, registrar, clasificar, medir y resumir en términos monetarios la actividad económica que acontece de una entidad. Sistema de control y registro de los gastos e ingresos y demás operaciones económicas que realiza una empresa.

Contabilidad Financiera.- Proporciona información acerca de los recursos financieros, las obligaciones y actividades de la economía de una empresa

destinados a ser usados principalmente por personas externas que toman decisiones.

Cotización.- Precio alcanzado por un valor en una sesión de bolsa. Puede venir expresado en la divisa del mercado de referencia o en tanto por ciento sobre el nominal.

Control Interno.- El plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover eficiencia en las operaciones y estimular la observancia de la política prescrita y cumplimiento de las metas y objetivos.

Crédito.- Comprende los intereses y todos los demás gastos y cargas que el prestatario está obligado a pagar, incluidos los de seguros de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez o desempleo del titular, que sean exigidos por el prestamista para la concesión del crédito.

Cuenta corriente.- Contrato en virtud del cual un banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona (llamada cuenta corriente) hasta el límite de la cantidad de dinero depositado en dicha cuenta o del crédito que se haya estipulado entre las partes.

Es un instrumento básico en el negocio bancario pues permite a los bancos captar dinero del público con los que se obtienen fondos para préstamos y otras actividades ofreciendo a los clientes la seguridad de la custodia de su dinero y un medio de pago ampliamente aceptado.

Cuota.- Cantidad de dinero que se paga periódicamente para satisfacer el crédito, lo normal es que se pacte el abono mensual de las cuotas en el caso del interés fijo, en el caso del interés variable la cantidad total a pagar dependerá de si ha subido o bajado el interés de referencia, esto hará que

normalmente los pagos mensuales varíen cada año, en función de los tipos de interés fijados por el Banco Central.

Déficit.- Saldo que se produce cuando los pagos superan los ingresos. Se habla de Déficit cuando al acabar un ejercicio se hace balance y el resultado es negativo.

Deuda.- Cantidad de dinero o bienes que una persona, empresa o país debe a otra y que constituyen obligaciones que se deben saldar a un plazo determinado. Por su origen la deuda puede clasificarse en interna y externa; en tanto que por su destino puede ser pública o privada.

Dividendos.- es la cuota proporcional que corresponde a cada acción, al distribuir sus ganancias una empresa.

Elaboración de presupuestos.- Fijación de las metas de un negocio, como pueden ser sus ventas y utilidades para un periodo futuro.

Empirismo.- Teoría filosófica que enfatiza el papel de la experiencia, ligada a la percepción sensorial, en la formación del conocimiento. Para el empirismo más extremo, la experiencia es la base de todo conocimiento, no solo en cuanto a su origen sino también en cuanto a su contenido.

Estado de resultado.- Estado financiero que resume los resultados de las operaciones de una empresa asociando sus ingresos y gastos relacionados con un periodo contable particular, muestra la utilidad o pérdida neta.

Estados financieros.- Son declaraciones de información en términos financieros, sobre una empresa que se consideran objetivos y precisos. Ellos describen ciertos tributos de la empresa que son importantes para las personas que toman decisiones.

Estado flujos de efectivo.- Muestra los detalles de las actividades de la empresa que incluyen efectivo durante un periodo de tiempo.

Estructura organizacional.- La manera en que se dividen, organizan y coordinan las actividades de la empresa, ofrece estabilidad y sirve para que los miembros de la empresa trabajen unidos para alcanzar las metas.

Finanzas.- Actividades relacionadas con los flujos de capital y dinero entre individuos, empresas. En otras palabras, estudia lo relativo a la obtención y gestión de dinero y de otros valores como títulos, bonos, etc.

Formularios.- Forma más usuales de captar información, cuyo objetivo es asegurar la transmisión efectiva de la información.

Gasto.- El reconocimiento de los gastos procede directamente del reconocimiento y la medición de los activos y pasivos. Una empresa reconocerá gastos en el estado de resultados, si se presenta, cuando haya surgido un incremento en los beneficios económicos futuros relacionado con un decremento en un pasivo que pueda medirse con fiabilidad.

Gestión.- Todas aquellas actividades que en forma integral asume la empresa con el propósito de obtener los objetivos y metas que a través del proceso de planeación se ha propuesto.

Gestión empresarial.- Proceso continuo de solución de problemas, toma de decisiones, elaboración de estrategias, mejoramientos de procesos, etc.

Toda empresa está permanentemente sujeta a una serie de presiones que la obligan a reaccionar y responder a los nuevos acontecimientos, en mercados tan dinámicos como los actuales.

Índice (Análisis Financiero).- Refleja la relación relativa entre dos o más magnitudes de un fenómeno o proceso. Estos, habitualmente, se expresan como indicadores en porcentajes o en valores numéricos representativos.

Ingreso.- El reconocimiento de los ingresos procede directamente del reconocimiento y la mediación de activos y pasivos. Una entidad reconocerá

un ingreso en el Estado de Resultado -----
-----Integral (o estado de Resultados, si se presenta) cuando haya surgido un incremento en los beneficios económicos futuros, relacionados con un incremento en un pasivo que pueda medirse con facilidad.

Interés.- Cantidad pagada como remuneración por la disposición de una suma de dinero que se toma prestado.

Inventarios.- Son bienes constituidos por adquisición en el proceso de elaboración o terminados, bien sean para consumo o para su comercialización.

Marketing.- Conjunto de operaciones coordinadas (estudio de mercado, publicidad, promoción en el lugar de venta, estímulo para el personal de ventas, investigación de nuevos productos, etc.) que contribuyan al desarrollo de las ventas de un producto o de un servicio.

Manuales Administrativos.- Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una empresa (antecedentes, estructura, objetos, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.

Manuales específicos de políticas.- Consisten en una descripción detallada de los lineamientos a ser seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos específicos en el área financiera.

Mora.- Falta de puntualidad en realizar la prestación, es decir, el deudor no cumple con sus obligaciones de pago en el momento debido y existe un retraso.

Norma.- Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc. Lenguaje común que facilita el flujo de bienes y servicios entre el comprador y el vendedor que contribuye a proteger el estado genera de bienestar alcanzado.

Normativa.- Se refiere a establecimiento de reglas o leyes dentro de cualquier grupo, organización o empresa. Siempre son necesarias las leyes, reglas y políticas debido a que debe existir un orden y común acuerdo de los integrantes de los grupos o empresas.

Pagaré.- Valor que contiene la promesa del librador de pagar una cantidad determinada a otra persona o a su orden, en lugar y fecha determinada.

Pasivos.- Una empresa reconocerá un pasivo en el estado de Situación Financiera cuando la empresa tiene una obligación al final del periodo sobre el que se informa como resultado de un suceso pasado.

Es probable que se requiera a la entidad en una liquidación la transferencia de recursos que incorporen beneficios económicos y el Importe de la liquidación puede medirse de una forma fiable,

Patrimonio.- El exceso de los activos sobre los pasivos. El valor de inversión neta del propietario en una empresa más las utilidades provenientes de operaciones exitosas que se han retenido.

Periodo contable.- Espacio de tiempo que corresponde al ejercicio económico en el que se mantienen abiertas las cuentas nominales o de resultado y de acumulación en el estado de resultado.

Planificación estratégica.- Es el proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos y objetivos.

Política.- Es un plan permanente que proporciona guías generales para canalizar el pensamiento administrativo en áreas específicas.

Presentación.- es el proceso mediante el cual dispone de contenido de un tema para una audiencia. Una presentación es una forma de ofrecer y mostrar información de datos y resultados de una investigación.

Préstamo.- Entrega de un capital a una persona con la obligación de devolverlo, junto con los intereses acordados, habitualmente esta devolución se realiza mediante cuotas periódicas compuestas de capital e interés.

Presupuesto.- Estimación financiera anticipada, generalmente anual, de los egresos e ingresos necesarios para cumplir con las metas de los programas establecidos.

Prima.- Valor de la opción que se cotiza en el mercado. Depende de diversos factores: cotización del activo subyacente, precio de ejercicio de la opción volatilidad, tipo de interés de mercado monetario, tiempo restante hasta el vencimiento o dividendos (solo para opciones sobre acciones).

Principios de Contabilidad Generalmente Aceptado.- Los principios contables constituyen bases o reglas establecidas con carácter obligatorio, que permiten que las operaciones registradas y los saldos de la cuentas presentadas en los Estados Financieros y de resultados de las empresas radicadas en el país.

Procedimiento.- Documento que desarrolla y complementa el contenido del manual de garantía de calidad para describir cómo debe realizarse una actividad determinada.

Pronostico financiero.- Plan de operaciones financieras para algún periodo futuro.

Reembolso.- Importe devuelto de forma anticipada del capital de un préstamo. Puede ser parcial o total y suele llevar asociada una comisión.

Rendimiento.- La relación porcentual entre la venta y el precio corriente del mercado.

Rentabilidad.- Tiene algo para generar suficiente utilidad o beneficio, por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera más ingresos que egresos, un

cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.

Resultados.- Cuenta resume en el Mayor, en el cual las cuentas de ingresos y gastos se cierran al final del periodo.

Riesgo.- Es el peligro de pérdida financiera que el inversor debe valorar al colocar sus fondos, una inversión de alto riesgo supone que el inversor esperará obtener una alta rentabilidad la misma que le compensa el riesgo y a la inversa, el grado de rentabilidad suele ir parejo al del riesgo que asume.

Saldo.- Diferencia entre los totales del debe y el haber de una cuenta. Suma necesaria para comparar los totales de los débitos y créditos de una cuenta. Un saldo deudor representa el exceso de débitos sobre los créditos, y un acreedor, el exceso de crédito sobre los débitos.

Sistema de información contable.- la combinación de personal, registros y procedimientos que utiliza un negocio para cumplir con su necesidad de información financiera.

Transparencia.- Es la cualidad de transparente, que puede verse a través de él, que es evidente o que se deja adivinar.

Utilidad o Ganancia.- En economía, la utilidad es el concepto de remuneración del empresario por la aceptación de riesgos y la gestión administrativa.

Valor en libros.- El costo de un activo menos el total de depreciación registrada como se muestra en la cuenta Depreciación Acumulada. El costo no depreciado restante también se conoce como valor en libros.

Variable.- Que está sujeto a cambios frecuentes o probables, inconstante, inestable. Se aplica la palabra que puede presentar formas diferentes.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa

La empresa de suministro de oficina “**COVERSA S.A**”. Inicia sus actividades en Guayaquil en febrero 1990.

Suministros de Oficina COVERSA empezó como un pequeño bazar a cargo de la Sra. COLOMBIA VERGARA SANCHEZ donde apenas ofrecía dentro de

sus productos cuadernos escolares, años más tarde la Sra. COLOMBIA había trabajado como ejecutiva de ventas en una empresa importadora y distribuidora de artículo escolares y de oficina, habiendo obtenido el conocimiento del mercado surge la idea de crear una micro empresa con fines de librería.

Se constituye en el año 1990 como una persona natural ubicada en la ciudad de GUAYAQUIL, debido al crecimiento obtenido en el mercado en pocos años surge la necesidad de ampliar el establecimiento y tener una mayor variedad de productos a comercializar y aumentar su cartera de clientes considerablemente.

Logrando un gran éxito en el mercado, en el año 2000 Suministros de Oficina “COVERSA” decide cambiar su estructura legal a persona jurídica formándose en Sociedad Anónima siendo su prioridad mantener el ritmo de crecimiento.

Actualmente esta empresa cuenta con 8 personas trabajando arduamente todos con un mismo propósito maximizar sus ganancias que debido a la aceptación de sus clientes por los productos de calidad y entrega del personal somos una empresa sostenible en relación a nuestros competidores.

La empresa con el pasar de los años ha tenido un crecimiento representativo que ha dado lugar que se generen problemas en el área contable, motivo por el cual en el año 2012,2013 y 2014 se originó inconsistencia en la información.

Todo esto es efecto de las fallas de políticas y procedimientos en cual representan erróneos. Por lo indicado anteriormente, se ha visto la necesidad de implementar un plan de trabajo para el departamento con procedimiento enfocados al personal que labora en el departamento contable, considerando que es una herramienta muy importante para los objetivos que desea alcanzar la empresa, esto evitará en el futuro que los malos procedimientos que existan no ocasionen problemas en la empresa.

TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrollará con la combinación de dos modalidades de investigación, así:

Es una investigación Bibliográfica o documental; ya que permite analizar la información del problema con el propósito de conocer las contribuciones científicas del pasado y establecer relaciones, diferencias o estado actual, del conocimiento con respecto al problema de estudio; con la lectura de documentos tales como libros, revistas científicas, tesis de grado, y el uso de internet, entre otros, que nos ayudaran a nuestra investigación.

Consiste en una investigación de campo que se realizara un estudio sistemático de los hechos en el lugar que se producen a través del contacto directo del investigador con la realidad ya que su finalidad es recolectar y registrar ordenadamente datos referentes al problema de estudio. Para lo cual se aplicara la técnica de observación, la entrevista, y la encuesta.

Nivel de investigación

Consiste en una investigación correlacional porque permitirá medir el grado de relación que existe entre dos variables de un contexto particular, sin explicar que la una sea la causa de la otra. Es decir relacionaremos el efecto del análisis de los estados financieros dentro la rentabilidad de la empresa Suministro de oficina **COVERSA**.

Por consiguiente la investigación será de tipo descriptiva porque permitirá estar al tanto del entorno de la empresa, percibir todas las características que servirán para profundizar al problema objeto de investigación, y describirlo tal como se produce en la realidad en un tiempo y espacio determinado, involucrando a personas, procesos y sus relaciones.

Por lo que se pondrá en práctica todos los conocimientos teóricos previos para solucionar el fenómeno estudiado.

El estudio que realizaremos según su finalidad, es del tipo de investigación pura o básica y aplicada.

Según manifiesta Francisco Morán:

“Investiga el entendimiento por el entendimiento mismo, más allá de sus viables prácticos empleos. Su meta consiste en desarrollar y analizar cada vez que nuestro saber de la verdad y, en tanto este saber que se desee construir es un sabio saber, su finalidad será el de obtener generalidades cada vez mayores”.

También indica el autor nombrado:

“La investigación aplicada es una diligencia que tiene por fin la exhaustiva búsqueda y consolidación del saber, y su aplicación de los conocimientos para la ganancia del acervo cultural y científico, así como la elaboración de tecnología a favor del crecimiento integral del país.”

Según el objetivo, la investigación puede clasificarse en:

Según el objetivo Gnoseológico

TIPO GNOSEOLOGICO	DESCRIPCION
EXPLORATORIA	No da explicaciones del problema, solo busca antecedentes y referencias
DESCRIPTIVA	No se limita a recoger datos, sino a predecir o identificar la relación entre dos o más variables.
CORRELACIONAL	Aporta indicios sobre las posibles causas del fenómeno.
EXPLICATIVAS	No solo describe el problema sino que intenta encontrar las causas del mismo.

La investigación según su contexto:

SEGÚN SU CONTEXTO	DESCRIPCION
LABORATORIO	Simplificado útil para hacer referencia a las metodologías que emplean herramientas de orientación numérica.
CAMPO	Se apoya en información obtenida del uso de técnicas de investigación, tales como, cuestionarios, entrevistas, encuestas, etc.

La investigación que vamos a desarrollar, se enmarca en el tipo de investigación de laboratorio y de campo, por cuanto el desarrollo de nuestro tema lo haremos directamente desde fuentes bibliográficas y documentales donde se explican los hechos de estudios referentes al tema tratado, así como obtener resultados a través de encuestas y cuestionarios.

Según el control de las variables.-

CONTROL DE VARIABLES	DESCRIPCION
EXPERIMENTAL	Consiste en la manipulación de una variable experimental no comprobada de forma controlada para describir el porqué de una causa
NO EXPERIMENTAL	Investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos.

El estudio propuesto se adecuara a los propósitos de la investigación no experimental, ya que como investigadores nos limitaremos a la observación de situaciones ya existentes.

El estudio propuesto se adecuara a los propósitos de la investigación histórico – longitudinal, por cuanto permitirá indagar acontecimientos pasados así como la observación de las características estudiadas en el transcurso del tiempo. La investigación presenta características cualitativas – cuantitativas.

ORIENTACION TEMPORAL	DESCRIPCION
CUALITATIVO	Mide las cualidades del problema a través de cualidades históricas, estadísticas e informativas
CUANTITATIVO	Emplea la recolección de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis a través de cantidades.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población.- La población de estudio está integrado por todo el personal administrativo que labora en la empresa de suministro de oficina **COVERSA** conformada por ocho personas, detalladas a continuación:

Personas dentro del proceso financiero

Ítem	POBLACIÓN	Nº
1	Gerentes	2

2	Contadora	1
3	Recepcionista	1
4	Auxiliar Contable	1
5	Bodeguero	2
6	Despachador	1
TOTAL		8

LA MUESTRA

Muestra.- Cuando no es conveniente considerar todos los elementos de la población, lo que se hace es estudiar una parte de la población. Una parte de la población se llama muestra. La muestra siempre debe tener las mismas características del universo, ya que es representativa de este.

Según algunos autores:

“Se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla” Murria R. Spiegel (1991).

“Una muestra es una colección de algunos elementos de la población, pero no de todos” Levin&Rubin (1996).

“Una muestra debe ser definida en base a la población determinada, y las conclusiones que se obtengan de dicha muestra solo podrán referirse a la población en referencia”, Cadena (1974).

El estudio es más sencillo que el estudio de la población completa, cuesta menos y lleva menos tiempo. Por último se aprobó que el examen de una

población entera todavía permite la aceptación de elementos defectuosos, por tanto, en algunos casos, el muestreo puede elevar el nivel de calidad muestra representativa contiene las características relevantes de la población en las mismas proporciones que están incluidas en tal población. Los expertos en estadísticas recogen datos de una muestra.

Utilizan esta información para hacer referencias sobre la población que está representada por la muestra. En consecuencia muestra y población son conceptos relativos. Una población es todo y una muestra es una fracción o segmento de ese todo. Una muestra puede ser de dos tipos:

No Probabilístico.- Procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra.

Este se clasifica en:

- a. Muestreo Intencional
- b. Muestreo Accidental

Muestreo Intencional: selección de los elementos con base en criterios o juicios del investigador.

Ejemplo:

Para un estudio sobre calidad de la educación se establecen como criterios de selección de la muestra los siguientes:

- Mínimo de 20 años de experiencia en el campo educativo.
- Poseer título de post-grado.
- Haber ocupado un cargo directivo.

Por supuesto, la muestra la integran sólo aquellos que cumplan con las condiciones anteriores.

Muestreo Accidental: selección arbitraria de los elementos sin un juicio o criterio preestablecido.

Ejemplo:

Un encuestador se ubica en un sector y aborda a los transeúntes que pasan por el lugar. Lógicamente, las personas que no circulen por la zona, carecen de toda probabilidad para integrar la muestra.

Piobalística.- Proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra.

- a. Muestreo Simple
- b. Muestreo Estratificado
- c. Muestreo Sistemático
- d. Muestreo por Racimos

Muestreo Simple: Procedimiento en el cual todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Dicha probabilidad, conocida previamente, es distinta de cero y de uno.

Ejemplo:

Valiéndose de la lista de alumnos, el docente asigna un número a cada uno. Luego todos los números se introducen en una caja para extraer, por sorteo, los integrantes de la muestra.

Muestreo Estratificado.- Consiste en dividir la población en subconjuntos o estratos cuyos elementos poseen características comunes. Así los estratos son homogéneos internamente.

Ejemplo:

En una Institución de Educación Superior, se divide la población por carreras, (las cuales conformarán los estratos). Posteriormente, se hace una selección al azar en cada una de ellas.

Muestreo Sistemático.-En un muestreo sistemático se elige un individuo al azar y a partir de él, a intervalos constantes, se eligen los demás hasta completar la muestra.

Por ejemplo si tenemos una población formada por 100 elementos y queremos extraer una muestra de 25 elementos, en primer lugar debemos establecer el intervalo de selección que será igual a $100/25 = 4$. A continuación elegimos el elemento de arranque, tomando aleatoriamente un número entre el 1 y el 4, y a partir de él obtenemos los restantes elementos de la muestra.

Muestreo por Racimos.-Es una técnica estadística de selección de muestras que el que se reducen costos, tiempo y energía al considerar que muchas veces nuestras unidades de análisis se encuentran encapsuladas o encerradas en determinados lugares físicos o geográficos que denominamos racimos. Para ejemplificarlo considérala siguiente tabla, en donde en la primera columna se encuentran unidades de análisis que frecuentemente vamos a estudiar en ciencias sociales. En la segunda columna, sugerimos posibles racimos en donde se encuentran dichos elementos.

Ejemplos:

Unidad de Análisis.....Posibles Racimos

Adolescentes..... Preparatorias

Obreros..... Industrias

Amas de casa..... Mercados

Niños..... Colegios

Personajes de televisión Programas de televisión

El muestrear por racimos implica diferencias entre la unidad de análisis y la unidad maestra. La unidad de análisis como lo indicamos al principio de este capítulo se refiere a quiénes van a ser medidos, o sea, el sujeto o sujetos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición. La unidad maestra en este tipo de muestra se refiere al racimo a través del cual se logra el acceso a la unidad de análisis. El muestreo por racimos supone una selección en dos etapas, ambas con procedimientos probabilísticos. En la primera, se seleccionan los racimos, siguiendo los ya reseñados pasos de una muestra probabilística simple o estratificada. En la segunda, y dentro de estos racimos se seleccionan a los sujetos u objetos que van a ser medidos. Para ello se hace una selección que asegure que todos los elementos del racimo tienen la misma probabilidad de ser elegidos. A continuación daremos un ejemplo que comprenda varios de los procedimientos descritos hasta ahora y que ilustra la manera como frecuentemente se hace una muestra probabilística en varias etapas.

El muestreo es indispensable para el investigador ya que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzos. Al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una parte o un subconjunto de la población, pero que la misma sea lo suficientemente representativa de está para luego pueda generalizarse con seguridad de ellas a la población.

El tamaño de la muestra que tomaremos para realizar nuestra encuesta para la realización del proyecto será la totalidad de la población, que corresponde al departamento contable.

Proceso de Selección

El proceso de selección que se utilizó es el de toda la población que labora en el departamento contable. El muestreo que se realizó fue probabilístico en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra.

Caracterización de la muestra:

Gerente Financiero: Administrar los proyectos de inversión, y analiza planes de financiamiento analiza los montos a pagar por compras de mercaderías según los ingresos monetarios previo análisis.

Contador: El contador sabe cuánto dinero entra a la empresa, cuánto dinero sale, cuánto se debería gastar, cuánto se debe pagar en tributos, cuándo están en problemas, en fin. En otras palabras, el contador lleva las cuentas. Por ello resulta un personaje vital. De hecho, no se limita solo a mantener un registro casi mecánico de cifras azules y rojas, pues se dedica también a realizar análisis que van más allá de los fríos números. Su conocimiento lo pone en una posición tan privilegiada como crítica: en teoría, está capacitado para elaborar una interpretación que permita, digamos, que la empresa sea más rentable, óptima y competitiva en el mercado

Recepcionista: Es un profesional que atiende a los clientes o usuarios de un edificio en una zona particular conocida como recepción. Su función consiste en proporcionar todo tipo de información y asistencia, por lo que usualmente suelen poseer conocimientos administrativos o secretariales. Dependiendo de su especialidad, las tareas que pueden llegar a realizar varían significativamente.

Auxiliar Contable: Los auxiliares contables mantienen registros financieros para las pequeñas empresas o compañías. A diferencia de los contadores, son empleados por una empresa y realizan la mayor parte o la totalidad de la

contabilidad financiera de la empresa. Los auxiliares contables deben mantenerse al tanto de las horas de trabajo de los empleados, las ventas, los gastos, los pagos y las horas facturables para asegurar que los libros financieros sean precisos y que la empresa sea rentable. Aunque las tareas de trabajo de un auxiliar contable puede variar de una compañía a otra, la mayoría de estos se encargan de tareas contables similares y fundamentales.

Bodeguero: Persona que tiene como funciones: gestionar, registrar, manipular y mover mercancías en una bodega. Además dirige personal, lleva control de inventarios y ordena la distribución interior.

Tareas que realiza:

- Recepcionar mercaderías y productos.
- Entregar mercaderías a salón de ventas.
- Llevar un control de productos entregados.
- Mantener limpia la bodega.
- Manejar control de inventario.
- Organizar movimiento interior de mercancías.

Despachador: Verificar el buen manejo de la mercadería mientras se traslada del área de preparación a pista de despacho y camiones.

Despachar la mercadería tanto para las tiendas como para los clientes mayoristas, que incluye el chequeo de los pedidos contra la documentación generada y lo que se carga en los camiones.

LOS METODOS Y LAS TECNICAS

Métodos teóricos

Método Inductivo

El método inductivo es un proceso en que a partir del estudio de casos particulares se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados.

El método inductivo utiliza la observación directa de los fenómenos, la experimentación y el estudio de las relaciones que existen entre ellos.

Inicialmente, se separan los actos más elementales para examinarlos en forma individual, se observan en reacción con fenómenos similares, se formulan hipótesis y a través de la experimentación se contrastan.

Método Deductivo

Consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal. El método deductivo consta de las siguientes etapas:

- . Determina los hechos más importantes en el fenómeno por analizar
- . Deduce las relaciones constantes de naturaleza uniforme que dan lugar al fenómeno
- . Con base en las deducciones anteriores se formula la hipótesis
- . Se observa la realidad para comprobar la hipótesis
- . Del proceso anterior se deducen leyes.

Mientras que parte de los hechos para hacer inferencias de carácter general, en el método deductivo se parte siempre de verdades generales y progresa por el razonamiento.

Método Sintético

Es un proceso mediante el cual se relacionan los hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos.

El historiador que realiza investigación documental y de campo acerca de una comunidad, integra todos los acontecimientos de determinar época, en ese momento aplica método sintético

Método Analítico.

En este método se distingue los elementos de un fenómeno y se proceda a revisar ordenadamente cada uno por separado. La física, la química y la biología utilizan este método a partir de la experimentación y el análisis de gran número de casos, a partir de allí se establecerán leyes universales.

Si se analizan las características de los métodos enunciados anteriormente, es fácil concluir que todos ellos se relacionan y complementan. A partir del método analítico se observan fenómenos singulares; con la inducción se formulan leyes universales; mediante el método deductivo se aplican esas leyes deductivo se aplican esas leyes a situaciones particulares y a través de la síntesis se integran aparentemente no relacionados.

Por otra parte, existe una íntima relación entre el método deductivo y el sintético al igual que entre el método inductivo y el analítico, ya que la inducción puede considerar como un análisis y la deducción como una parte de la síntesis.

Encuesta o la entrevista que se vaya a realizar

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Empresa: Suministro de oficina “COVERSA”

Dirección: Baquerizo Moreno 603 y Mendiburo

Ciudad: Guayaquil

Objetivos: Obtener información básica para analizar la situación actual de la empresa, recoger inquietudes y aportes de los gerentes y del personal a cargo del área Financiera de la empresa para ser evaluados y tomarlos en cuenta en las recomendaciones al final del presente estudio investigativo con el fin de mejorar y establecer normas que regule en el control interno para el manejo adecuado de los recursos económicos de la empresa.

Nombre: _____

Cargo del colaborador: _____

Pregunta 1.- ¿Se efectúan reuniones de la empresa para tratar soluciones a largo plazo ayudarán al crecimiento de la empresa?

Si _____

No _____

No responde _____

PREGUNTA 2.- ¿Cree usted que las herramientas de análisis financiero permiten tomar decisiones que ayuden a prevenir hechos futuros o a corregir a tiempo los problemas existentes?

Si _____

No _____

No responde _____

PREGUNTA 3.- ¿La gerente tiene conocimiento claro sobre la liquidez y el capital que posee la empresa?

Si _____

No _____

No responde _____

PREGUNTA 4.- ¿Se reparan estados financieros mensuales para tomar decisiones tácticas y operativas?

Si _____

No _____

No responde _____

PREGUNTA 5.- ¿Se presentan estados financieros reales y presupuestados con sus respectivas comparaciones y explicaciones de diferencias?

Si _____

No _____

No responde _____

PREGUNTA 6.- ¿Todos los ingresos y egresos son contabilizados de una manera adecuada?

Si _____

No _____

No responde _____

PREGUNTA.-7 ¿Se realizan análisis a los estados financieros con la finalidad de tener un conocimiento claro de la situación financiera de la empresa?

Si _____

No _____

No responde _____

PREGUNTA 8.- ¿La empresa cuenta con un proceso para el registro y control Interno de inventario?

Si _____

No _____

No responde _____

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACION

Para este trabajo de investigación se puso en práctica el método científico y el de análisis para la demostración del tema seleccionado; además, de técnicas de investigación tales como: encuesta y observación, también se seleccionó el universo de investigación donde se aplicaron las técnicas y con ello se dará paso al diseño de los instrumentos de la recolección de datos como: guía de encuestas, guías de observación.

La técnica de la encuesta tiene la finalidad de obtener información sobre las opiniones de la población a ser investigada a quienes se les pedirá llenar el cuestionario el cual es muy informal puesto que en este no necesitamos que nos indiquen ni nombres ni cargo desempeñado este se realizara al personal de Suministros de Oficina “COVERSA” Cía. Ltda., de la ciudad de Guayaquil.

Para la realización del cuestionario se redactaron una cantidad suficiente de ítems utilizando un lenguaje claro y sencillo que permita medir los objetivos propuestos en la investigación. Luego se realizó la tabulación respectiva de la misma y se presentan gráficamente los resultados de la misma con su respectiva interpretación de los resultados.

RECOLECCION DE LA INFORMACION

Para el desarrollo de este proyecto y la identificación de problema de la empresa, se ha utilizado la técnica de la encuesta. Como sabemos básicamente existen dos tipos de entrevista: estructuradas y no estructuradas. Se ha llevado a cabo para nuestra investigación estructurada, con cuestionarios. En base a problemas encontrados se analizó y se optó esta técnica del cuestionario, la misma que realizaremos junto con análisis en los temas posteriores.

Codificación de la información: A este proceso se lo conoce también como limpieza de instrumentos ya que aquí se procede a revisarlo. En este caso primero se revisó los datos obtenidos para minimizar los errores, luego se procedió a ordenar dichos datos para que sea factible la tabulación de la información. En la técnica de la encuesta se utilizó un cuestionario.

Tabulación: Es el proceso en el cual se resumió los datos en tablas estadísticas, las mismas que ayudaron a comprender e interpretar con facilidad y rapidez los datos y ciertos detalles importantes de la investigación. En este caso se procedió a tabular las encuestas, a procesar las entrevistas las cuales fueron consignadas en tablas estadísticas y gráficos.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

El análisis de los resultados destaca la tendencia o relación fundamental de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteados, lo que permite profundizar de manera más certera nuestro conocimiento de estudio sobre el objeto de investigación, dando como resultado un amplio análisis respecto a la empresa.

La encuesta mediante cuestionario es una técnica que fue destinada a recopilar información, por consiguiente, la información recopilada a base de la técnica de investigación utilizada y dirigida a las personas involucradas en el problema, ha sido debidamente procesada.

Los datos recopilados en este trabajo de investigación sirvieron para detectar el análisis de situación financiera de la empresa de suministros de oficina “COVERSA”.

Pregunta 1.- ¿Se efectúan reuniones de la empresa para tratar soluciones a largo plazo ayudarán al crecimiento de la empresa?

TABLA 1.- Registro de las reuniones habituales de la empresa.

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL	%	
SI	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	95
NO																						0	0
NO RESP.							1															1	5
TOTAL																					20	100	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO POR: EI AUTOR

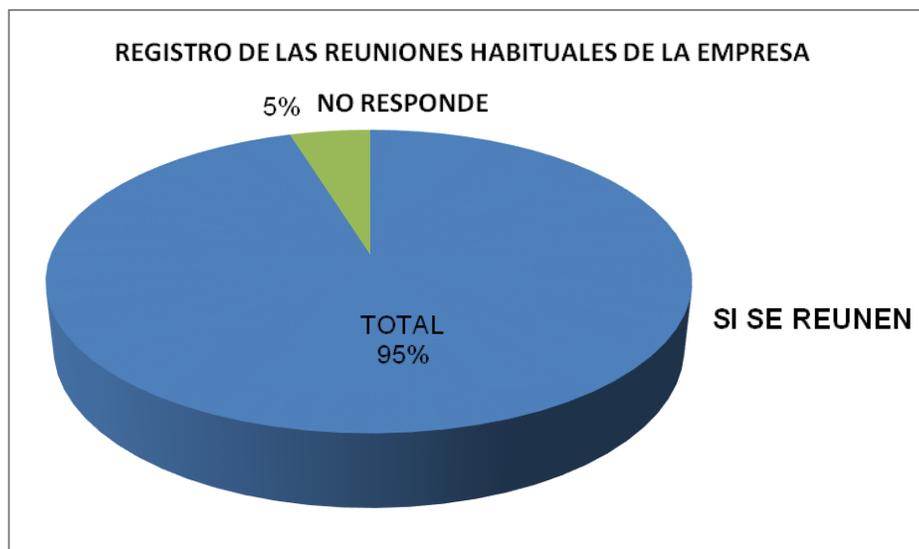


FIGURA 1.- Porcentaje de las reuniones de la empresa

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO POR: EI AUTOR

El 95% de los encuestados respondieron que sí, ya que se realizan reuniones para medir el crecimiento de la misma, mientras que el 5% restante no responde la pregunta realizada.

PREGUNTA 2.- ¿Cree usted que las herramientas de análisis financiero permiten tomar decisiones que ayuden a prevenir hechos futuros o a corregir a tiempo los problemas existentes?

TABLA 2.- Registro de herramientas de análisis financiero para toma de decisiones.

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL	%
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100
NO																					0	0
NO RESP.																					0	0
TOTAL																					20	100

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO POR: EI AUTOR

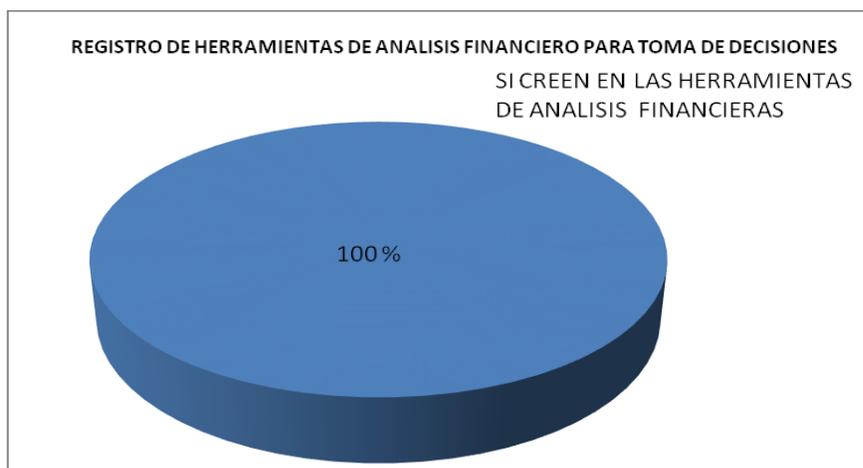


FIGURA 2.- Porcentaje de herramientas de los análisis financiero para la toma de decisiones.

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO POR: EI AUTOR

El 100% de los encuestados respondieron que sí, ya que una herramienta para el Análisis Financiero permita actuar de manera ágil y oportuna en la correcta toma de decisiones por parte de la gerencia para engrandecimiento de la empresa.

PREGUNTA 3.- ¿La gerente tiene conocimiento claro sobre la liquidez y el capital que posee la empresa?

TABLA 3.- Registro de conocimiento claro sobre la liquidez y el capital que posee la empresa.

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL	%
SI																					0	0
NO	1	1		1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1		1	17	85
NO RESP.			1								1									1	3	15
TOTAL																					20	100

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO POR: EI AUTOR



FIGURA 3.- Porcentaje de conocimiento claro sobre la liquidez y el capital que posee la empresa.

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO POR: EI AUTOR

El 85% de los encuestados respondieron que no, ya que no tienen información que permita tener ese tipo de conocimiento, mientras que el 15% no responde la pregunta realizada.

PREGUNTA 4.- ¿Se reparan estados financieros mensuales para tomar decisiones tácticas y operativas?

TABLA 4.- Registro de preparación de Estados Financieros mensuales.

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO POR: EI AUTOR

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL	%
SI	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				15	75
NO		1																		1	2	10
NO RESP.						1												1	1		3	15
TOTAL																					20	100

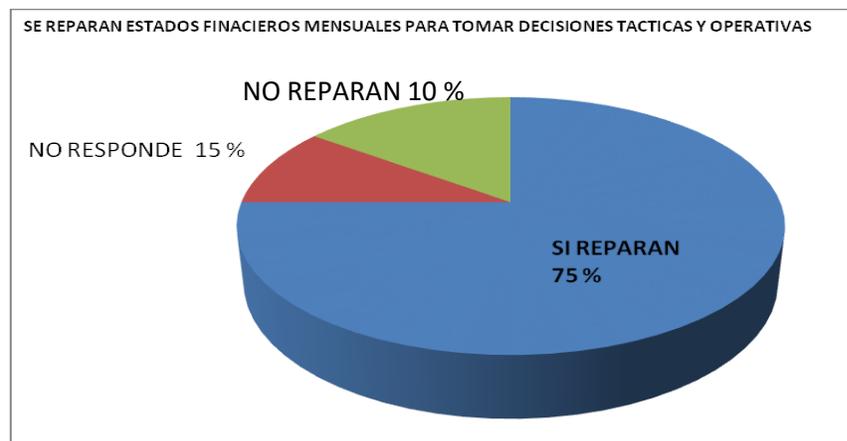


FIGURA 4.- Porcentaje de preparación de los Estados Financieros mensuales.

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO POR: EI AUTOR

El 75 % de los encuestados respondieron que sí, ya que si tiene información pero no es técnica, el 10% de los encuestados responde que no ya que no se prepara estados financieros y el 15% restante no responden la pregunta realizada.

PREGUNTA 5.- ¿Se presentan estados financieros reales y presupuestados con sus respectivas comparaciones y explicaciones de diferencias?

TABLA 5.- Registro de presentación de EE.FF. presupuestos comparados y explicados.

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL	%	
SI																						0	
NO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	18	90	
NO RESP.																		1	1		2	10	
TOTAL																					20	100	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO POR: EI AUTOR



FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO POR: EI AUTOR

FIGURA 5.- Porcentaje de representación de EE.FF. presupuestados, comparados y explicados.

El 90 % de los encuestados respondieron que no, ya que no se presentan estados financieros provocando así desconocimiento de la situación de la empresa y el 10% restante no responde la pregunta.

PREGUNTA 6.- ¿Todos los ingresos y egresos son contabilizados de una manera adecuada?

TABLA 6.- Registros de contabilización de ingresos y egresos.

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL	%
SI				1	1																2	10
NO	1	1	1					1	1	1		1	1	1	1	1				1	13	65
NO RESP.						1	1				1							1	1		5	25
TOTAL																					20	100

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO POR EL AUTOR



FIGURA 6.- Porcentaje de contabilización de ingresos y egresos.

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO POR EL AUTOR

El 65% de los encuestados respondieron que no, ya que no se rigen a un procedimiento para la contabilización de ingresos y egresos, mientras que el 10% respondieron que sí, ya que aunque no se siga un procedimiento existen parámetros pre-establecidos pero no se los cumple a cabalidad, y el 25% restante no responde la pregunta.

PREGUNTA.-7 ¿Se realizan análisis a los estados financieros con la finalidad de tener un conocimiento claro de la situación financiera de la empresa?

TABLA 7.- Registro de análisis a los Estados Financieros.

FIGURA 7.- Porcentaje de análisis a los Estados Financieros.

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL	%
SI																						0
NO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1		1	1	18	90
NO RESP.											1							1			2	10
TOTAL																					20	100

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO POR EL AUTOR



FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO POR EL AUTOR

El 90% de los encuestados respondieron que no, ya que la carencia de datos no permite tener información real y concisa para un correcto análisis a los estados financieros, y el 10% restante no responde la pregunta realizada.

PREGUNTA 8.- ¿La empresa cuenta con un proceso para el registro y control Interno de inventario?

TABLA 8.- Registro y control interno de inventarios de la empresa.

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL	%
SI																					0	0
NO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	100
NO RESP.																					0	0
TOTAL																					20	100

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO POR EL AUTOR



FIGURA 8.- Porcentaje de registro y control de inventario de la empresa

FUENTE: ENCUESTA

ELABORADO POR EL AUTOR

El 100% de los encuestados responden que no, ya que la información no se encuentra en un orden de control o registro sobre la mercadería.

CONCLUSIONES

Una vez procesados, analizados y discutidos los datos obtenidos, y en función de los objetivos del presente trabajo, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- El análisis a estados financieros es muy necesario para la toma de decisiones y al no poseerlo la empresa tiene el riesgo de no saber la posición financiera de la misma.
- En la empresa de suministro de oficina “COVERSA” tienen un inventario a un costo elevado, y el margen de utilidad no persigue objetivos específicos al cual regirse
- Se detectan falencias en los procesos que por costumbre se realizan originando un mal flujo de información, un incorrecto registro o la carencia del mismo

- Carece de una evaluación periódica de la rentabilidad donde se evalúe el crecimiento de la empresa por las decisiones tomadas por el gerente.

RECOMENDACIONES

En atención de los resultados y conclusiones obtenidas en esta investigación, y con el propósito de contribuir al mejor desenvolvimiento del personal de la empresa se presentan las siguientes recomendaciones:

- Dar a conocer los controles internos aplicados en “COVERSA”, sobre uso o manejo de las diferentes herramientas que se utilizan para el logro de las metas y objetivos de la empresa.
- Realizar gestiones de venta para disminuir el saldo de los inventarios y de esta forma tener liquidez para cubrir las obligaciones a corto plazo.
- Distribuir y controlar las funciones de cada uno de los empleados de una manera óptima canalizando de mejor manera los recursos de la empresa.
- Capacitar a todo el personal de la empresa sobre el manual de funciones con el que cuenta, mediante el uso de talleres de capacitaciones, de esta manera se lograra que cada uno de los empleados de la empresa conozca cuáles son sus deberes, obligaciones y funciones específicas.

- Emitir informes mensuales de los resultados de los indicadores de la aplicación de los registros y controles de la mercadería por lo menos una vez al mes con los gerentes de la empresa para en conjunto establecer acciones correctivas en caso de ser necesario.

PLAN DE MEJORAS.

METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO

El Análisis Financiero de la Empresa de suministro de oficina "COVERSA" se ha apoyado en el Cuadro de Mando Integral como punto de inicio, de esta manera se analiza los distintos aspectos que deben tomarse en cuenta para una adecuada toma de decisiones en base a los estados financieros.

Desarrollo del Plan

Con la elaboración de un plan financiero, la empresa debe tomar en cuenta que está creando un registro escrito de sus objetivos y las maneras en las que planea transformar dichos objetivos en realidades, por consiguiente se debe empezar por identificar y clasificar las metas que desea alcanzar en lo financiero y como entidad según la importancia.

El equipo de trabajo de la entidad debe prever de proyectos, planes normativos y estratégicos, operativos y contingentes, cuantificables en tiempo y cifras monetarias, para precisar el desarrollo de actividades futuras de la empresa a corto, mediano y largo plazo.

Al no existir una teoría que dé como resultado un óptimo plan financiero, éste se debe llevar a cabo a través de estudios y procesos de prueba de error, previo a la selección de un plan definitivo, se pueden formular variadas estrategias basadas en diferentes sucesos futuros. Si la empresa cuenta con

un plan financiero que se adapte con mayor precisión al micro y macro entorno del nicho en que se desenvuelve la empresa, desarrollará sus actividades en el futuro con menos problemas de tipo económico – administrativo

El Cuadro de Mando Integral con Perspectiva Financiera para la empresa de suministro de oficina “COVERSA”.

El cuadro de mando integral que se desarrolla para la empresa de suministros de oficina Coversabrindará indicadores de desempeño que se basan en la perspectiva financiera que permita maximizar el uso de los recursos financieros, optimizando su eficiencia y eficacia, afrontando así los cambios, generando información veraz y oportuna a fin de facilitar la adecuada toma de decisiones que permita medir el grado de cumplimiento de los objetivos.

Las variables consideradas para el desarrollo del Cuadro de Mando Integral planteado han sido consecuencia del análisis de la situación actual de la Empresa de suministro de oficina Covera, razón por la cual se ha considerado las siguientes variables:

El Cuadro de Mando Integral planteado está enfocado en dar un tratamiento especial a las cuentas de mayor importancia en la empresa, las mismas que de acuerdo al análisis financiero realizado, se ha determinado que tienen debilidades lo que ha ocasionado que la empresa presente ineficiencia en la optimización de los recursos.

A continuación se presenta un detalle:

- ✓ Cuentas por cobrar
- ✓ Inventarios
- ✓ Cuentas por pagar

✓ Obligaciones financieras

<p>Estados Financieros</p> <ul style="list-style-type: none">• Balance General• Estado de Resultados
<p>Indicadores Financieros</p> <ul style="list-style-type: none">• Liquidez• Rentabilidad• Activo• Endeudamiento
<p>Problemas</p> <ul style="list-style-type: none">• Cuentas por cobrar• Cuentas por pagar• Inventarios• Obligaciones financieras
<p>Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none">• Parámetros• Políticas
<p>Análisis de escenarios</p> <ul style="list-style-type: none">• Conclusiones• Recomendaciones

Proceso de construcción y seguimiento del CMI.

Visión

Establecer el análisis financiero de la empresa radica en mostrar el comportamiento de las operaciones realizadas, además en detectar las desviaciones y sus causas mediante la aplicación de una serie de herramientas financieras, con el fin de realizar una correcta planeación y control financiero para la toma de decisiones gerenciales.

Misión

Comprender el estudio de ciertas relaciones y tendencias que permitan determinar si la situación financiera, los resultados de operación y el progreso económico de la empresa son satisfactorios para un período de tiempo.

Análisis Interno

La empresa debe contar con un análisis que de manera interna brinde a los inversionistas y acreedores información útil que les permita predecir, comparar y evaluar los flujos potenciales de efectivo.

Análisis Externo

Toda empresa debe tener información clara y precisa por parte de auditores externos que brinden su visualización del estado de la empresa por personas que no tienen ningún comprometimiento con la Entidad.

Identificación de factores claves para el éxito de la organización

Para que la empresa alcance el éxito se deba implantar las claves del mismo para alcanzar los objetivos deseados por ende la calidad de los resultados es lo que debemos alcanzar. Los mismos que son:

- El correcto ingreso de datos.
- El ingreso cronológico de la información.
- La emisión de documentos de respaldo.
- La aplicación de herramientas financieras para el análisis.
- La interpretación correcta de los datos recolectados.
- Informar a la gerencia del estado de la empresa.

BIBLIOGRAFIA

- BERNAL, Torres César Augusto: Metodología de la Investigación, Pearson Educación, México, 2006, pp. 112
- BERNAL, Torres César Augusto: Metodología de la investigación, Pearson Educación, México, 2006, pp. 113
- Charles West Churchman.- (29 de agosto de 1913 al 21 de marzo de 2004) secretario de la Asociación Philosophy de Science Asociaton, realizó estudios sobre la optimización lineal
- G. B. DAVIS.- Sistemas de Información Gerencial.-McGraw Hill, Bogotá, 1989
- George Dantzig.- (8-nov-1914 a 13 de mayo de 2005) Padre de la “programación lineal”, miembro de la academia nacional de ciencias
- Hellriegel Don - Jackson Susan E - Slocum John W., Administración: Un enfoque basado en competencias
- Hellriegel, Susan Jackson y John W. Slocum; traducción, José Luis Núñez Herrejón. Administración: Un enfoque basado en competencias. Ediciones THOMSON, Colombia, 2002.

- HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto, 1997, Obra Fundamentos de Metodología de la investigación, Ediciones Castilla, Docente de la U de Celaya e Instituto Politécnico Nacional de México.
- HARRINGTON, Diana, y BRENT Wilson, “Corporate Financial Analysis”, Business Publications, Inc. 1986, Texas, USA, Págs. 145.
- Levin, R. I. y D. S. Rubin (1996). Estadística para Administradores
- MONTILVA, Jonás, “Desarrollo de Sistemas de Información”, Universidad de los Andes, Consejo de publicaciones. Mérida, Venezuela, 1999, Págs.262.
- Murria R. Spiegel (1991),.TEORÍA ELEMENTAL DEL MUESTREO
- Russel L. Ackoff.- (12 de febrero de 1919 al 29 de octubre de 2009), promotor y pionero del enfoque de sistemas
- Spurr, William A. y Charles P. Bonini. Toma de decisiones en administración. Editorial Limusa, México, 2000
- VILLALBA, Jonás, “Desarrollo de Sistemas de Información”, Universidad de los Andes, Consejo de publicaciones. Mérida, Venezuela, 2009, Págs. 262.

ANEXO. 2

PRESENTACIÓN DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL PROPUESTO PARA COVERSA S.A.

Datos informativos

Título: “Establecer el Cuadro de Mando Integral para un adecuado Análisis Financiero que ayude a la correcta Toma de Decisiones por parte de la Empresa de suministro de oficina

“COVERSA”

Institución Ejecutora: La Empresa de suministro COVERSA.

Beneficios: Los beneficiarios de manera directa son el gerente y el personal con el que cuentan ya que al tener información clara y oportuna ayudará para la correcta toma de decisiones por parte de la empresa.

Tiempo estimado para la ejecución: 1 Año.

Inicio: Julio 2015

Final: Julio 2016

Equipo técnico

POBLACIÓN	N0
GERENTES	2
EMPLEADOS	6
TOTAL	8

Antecedentes de la propuesta

La empresa suministro de oficina “COVERSA” es una entidad de 25 años de surgimiento, además tiene un prestigio que ha sido ganando a pulso en base a los trabajos de reparación y con un amplio stock en mercadería de suministro, además la venta de las mismas al precio más competitivo del mercado y sus facilidades de pago.

La empresa ha fomentado el manejo eficiente de los recursos, vigorizando permanentemente habilidades y evolución continua de los procesos lo cual estimula y fortalece la capacidad de nuestro personal.

La empresa con estos antecedentes, se encuentra en una etapa de cambio para enfrentar un futuro cada vez más competitivo, por lo que el Gerente ha visto la necesidad de disponer de una información clara y oportuna en el área contable; según la presente investigación se estableció la creación de un Cuadro de Mando Integral que ayudara al correcto Análisis Financiero, el mismo que brindará la información se requiere para fijar precios y establecer un margen de Rentabilidad.

Como ayuda directa para suplir la deficiencia de información sobre algunos aspectos contables, la empresa ha generado datos que han alimentado de información anexa al sistema contable como son evaluaciones a los proveedores, causas devoluciones costos, control y mantenimiento de maquinaria, combustible, los mismos que han constituido un apoyo directo

para el Gerente; pero esta información no está debidamente contabilizada por ende puede conllevar a la inapropiada interpretación de datos e inadecuada toma de decisiones por parte de la gerencia.

Para la eliminación de errores en procesos internos se cuenta con métodos, procedimientos eficaces y sistematizados para determinar las causas de los problemas para corregirlos y evitar que se repitan; cuyo objetivo es el de mejoramiento continuo de los sistemas por parte de todos los integrantes de suministro "COVERSA" y de manera particular de la alta dirección lo cual garantiza el éxito de la misma.

JUSTIFICACION

Un Cuadro de Mando Integral permite que la contabilidad sea útil al ideada la misma que es la oportuna toma de decisiones.

Para lograr un óptimo análisis e interpretación de la situación financiera de una entidad es necesario contar con el Cuadro de Mando Integral el mismo que debe poseer la mayor cantidad de información posible, es decir, no basta solamente con la obtención de los estados financieros principales (Balance General y Estado de Resultado), sino, que debe consultarse los diferentes informes y documentos anexos a los mismos, debido a que los estados financieros son tan solo una herramienta para que los usuarios externos, principalmente los acreedores puedan tomar decisiones. De hecho los estados financieros deben poseer la información que ayuda al usuario a evaluar, valorar, predecir o confirmar el rendimiento de una inversión.

El proceso de análisis consiste en la aplicación de un conjunto de técnicas e instrumentos analíticos a los estados financieros para deducir una serie de medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones. En consecuencia, la función esencial del análisis de los estados financieros, es convertir los datos en información útil, razón por la que el análisis de los estados financieros debe ser básicamente decisional; dicha información para el análisis debe ser recopilada según una herramienta de análisis la cual puede

ser un modelo que permita el flujo constante de datos como es el Cuadro de Mando Integral.

La necesidad del conocimiento de los principales indicadores económicos y financieros, así como su interpretación, son imprescindibles para introducir a la empresa en un mercado competitivo, por lo que se hace necesario profundizar y aplicar consecuente el análisis financiero como base esencial para el proceso de toma de decisiones financieras.

Actualmente los directivos deben contar con una base teórica de los principales métodos que se utilizan para lograr una mayor claridad de los estados financieros para así optimizar la toma de decisiones. Con el análisis económico se logra estudiar profundamente los procesos económicos, lo cual permite evaluar objetivamente el trabajo de la organización, determinando las posibilidades de desarrollo y perfeccionamiento de los servicios y los métodos planteados por el gerente de la entidad.

El Análisis Financiero se debe llevar a cabo tomando en cuenta el tipo de empresa (Industrial, Comercial o de Servicios) y considerando su entorno, su mercado.

Objetivos

Objetivo general:

1.-Determinar el análisis financiero mediante el Cuadro de Mando Integral el mismo que forma un juicio del manejo de la empresa y evaluar la gestión financiera de la misma, a través de un diagnóstico integral que permite conocer la rentabilidad, solvencia y capacidad de crecimiento de la entidad por las decisiones tomadas.

Objetivos específicos:

- 1.-Identificar los problemas financieros mediante el análisis financiero.
- 2.-Obtener información veraz y oportuna para la correcta toma de decisiones.
- 3.- Evaluar los resultados de las actividades económicas realizadas, y poner en manifiesto un análisis a los estados financieros, obteniendo información acerca de cómo está encaminada la dirección de la empresa, para una adecuada toma de decisiones con ayuda del Cuadro de Mando Integral.

Análisis de factibilidad

Al poseer un proceso que comprenda la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y datos operacionales de la empresa como es el Cuadro de Mando Integral el mismo que implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias, indicadores y estados financieros complementarios o auxiliares, los cuales sirven para elevar el desempeño financiero operacional de una empresa, ayudando así a los administradores, inversionistas y acreedores a tomar sus respectivas decisiones.

En todo momento y en todo ente empresarial, se tienen que apoyar de las herramientas y mecanismos financieros; las herramientas financieras que procesan las empresas, almacenan, sintetizan, recuperan, registran y presentan información; los que se constituyen en nuevos soportes y canales para el análisis de los contenidos financieros, para medir la eficacia, eficiencia, productividad y rentabilidad financiera; todos los datos referentes a lo

anteriormente mencionado se puede tener de forma detallada con un Cuadro de Mando Integral.

El Cuadro de Mando Integral y el Análisis de Estados Financieros son un conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar, a través de la información contable, la situación y perspectivas de la empresa con el fin de poder tomar decisiones adecuadas. La carencia de datos para suministrar respuestas a las interrogantes de los usuarios de esta información, como son: directivos, propietarios, acreedores, auditores y otros interesados; impedirá conocer el estado actual de la empresa por ende el incremento o decremento de la rentabilidad de la misma.

Además el Cuadro de Mando Integral sirve para la identificación y previsión de las posibles desviaciones que se puedan producir, con el fin de tomar las medidas previsoras o correctoras que permitan una mejora cualitativa y cuantitativa de la actividad de una unidad de trabajo considerada. Es decir, es una herramienta de gestión colectiva descentralizada y sincronizada, que permite dirigir el funcionamiento y evolución de diferentes zonas de responsabilidad de la empresa adaptándolas a los objetivos estratégicos de la misma.

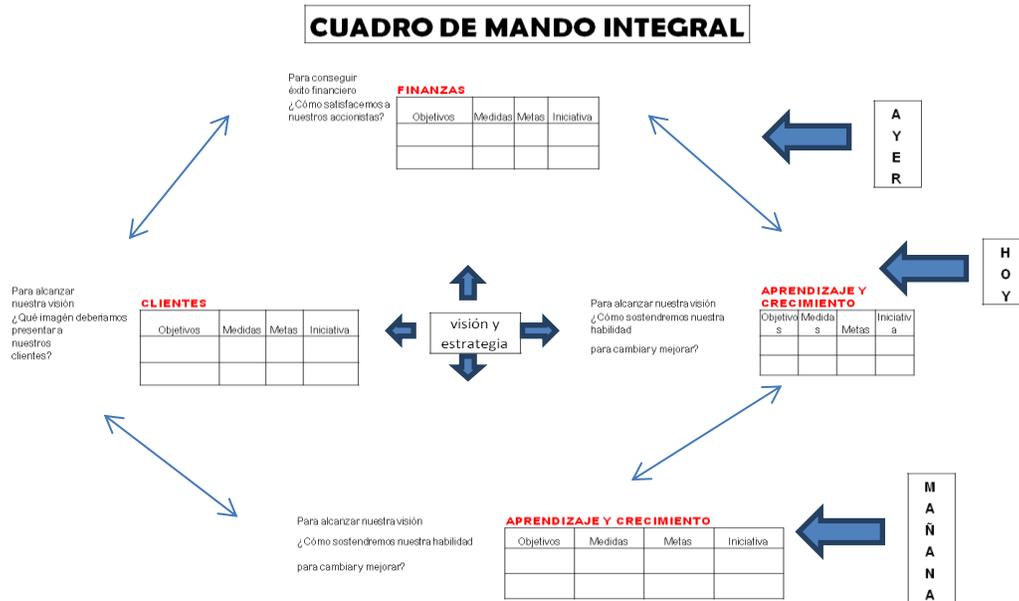
UBICACIÓN

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Parroquia: Pedro Carbo-Concepción

Calle: Baquerizo Moreno y Mendiburo



La perspectiva financiera.- Contiene los objetivos de la organización o de cada unidad de negocio que deben tenerse en cuenta para la construcción del Cuadro de Mando Integral. Se refieren a la rentabilidad, los ingresos de explotación, los rendimientos sobre el capital empleado, el valor añadido económico, el retorno sobre la inversión, el crecimiento de las ventas o la generación de cash flow.

El Cuadro de Mando Integral no deja a un lado los objetivos financieros. Estos deben estar vinculados en última instancia con el resto de objetivos. La implantación de programas de calidad o de mejora no asegura buenos resultados económicos si no se han apoyado en la situación financiera de la organización, en sus recursos y tendencias y en la situación del mercado.

La perspectiva del cliente.- Contiene los objetivos de la organización o de cada unidad de negocio que deben tenerse en cuenta para la construcción del Cuadro de Mando Integral. Se refieren a los clientes mediante la satisfacción,

la fidelización, la rentabilidad, la adquisición de nuevos clientes o el valor añadido que aporta la organización al cliente.

La perspectiva del cliente permite a los directivos de unidades de negocio articular la estrategia de cliente basada en el mercado, que proporcionará unos rendimientos financieros futuros de categoría superior. Con esta información, se deben obtener aquellos factores críticos que hacen que la organización se diferencie, sea competitiva y atraiga clientes.

La perspectiva de los procesos internos contiene los aspectos relacionados con la identificación de los procesos que lleva a cabo la organización a cada unidad de negocio que deben tenerse en cuenta para la construcción del Cuadro de Mando Integral. Se refiere los procesos internos críticos que impactan en la satisfacción del cliente y en la consecución de los objetivos financieros de una organización.

Contemplar la perspectiva de los procesos internos debe llevar a la organización a una primera identificación de todos sus procesos internos y clasificarlos según sean estratégicos, operativos o de soporte. A cada proceso se le debe asignar un responsable que responda de su organización, funcionamiento y resultados. El Cuadro de Mando Integral exige que además de revisar los procesos ya existentes con el fin de mejorarlos, se deben incluir mecanismos para identificar procesos totalmente nuevos para que la organización pueda afrontar los cambios en el mercado. En fusión con una perspectiva financiera a largo plazo, el Cuadro de Mando Integral debe incorporar objetivos y medidas para estos procesos de innovación que generen nuevos procesos operativos futuros.

La perspectiva de formación y crecimiento.- Contiene los objetivos que una organización o unidad de negocio se debe plantear en consecuencia de crear una infraestructura que afecte a las personas, los sistemas y los procedimientos que posibilite la mejora y el crecimiento a largo plazo. Se

refieren a la disponibilidad en tiempo real de información fiable y útil, la retención de los conocimientos de los cursos de formación, las habilidades desarrolladas por los empleados y su aplicación en su respectivo puesto de trabajo, el aumento de la productividad por empleado, la coherencia de los incentivos a los empleados con los factores de éxito y tasas de mejora o el perfil competencial de cada individuo y la necesidad de potenciar al personal para el nuevo entorno competitivo.

Los objetivos que se plasmen en el Cuadro de Mando Integral según la perspectiva de formación y crecimiento, deben indicar tanto las necesidades de formación de los empleados y su aprovechamiento, como la eficacia de los sistemas que apoyan a las personas para realizar con éxito sus actividades. El fin es visualizar cómo la organización puede potenciar a sus empleados y que esto se traduzca en una operatividad más eficaz y en unos buenos resultados financieros y de crecimiento de mercado.

El CMI recalca la importancia de invertir para el futuro, y no solo en las áreas tradicionales de inversión, como los nuevos equipos, la investigación y desarrollo de productos nuevos. Las organizaciones deben invertir en su infraestructura, es decir, personal, sistemas y procedimientos si es que quiere alcanzar unos objetivos de crecimiento financiero a largo plazo, se habla de tres categorías de variables en la perspectiva de aprendizaje y crecimiento:

- Las capacidades de los empleados
 - La satisfacción del empleado
 - La retención del empleado
 - La productividad del empleado
- Las capacidades de los sistemas de información
- La motivación, delegación de poder y coherencia de objetivos.

Los inductores del crecimiento y aprendizaje provienen primordialmente de tres fuentes: los empleados, los sistemas y la equiparación de la organización. Las estrategias para una actuación superior exigirán, en general, unas inversiones importantes en personal, sistemas y procesos que construyen capacidades para las organizaciones.

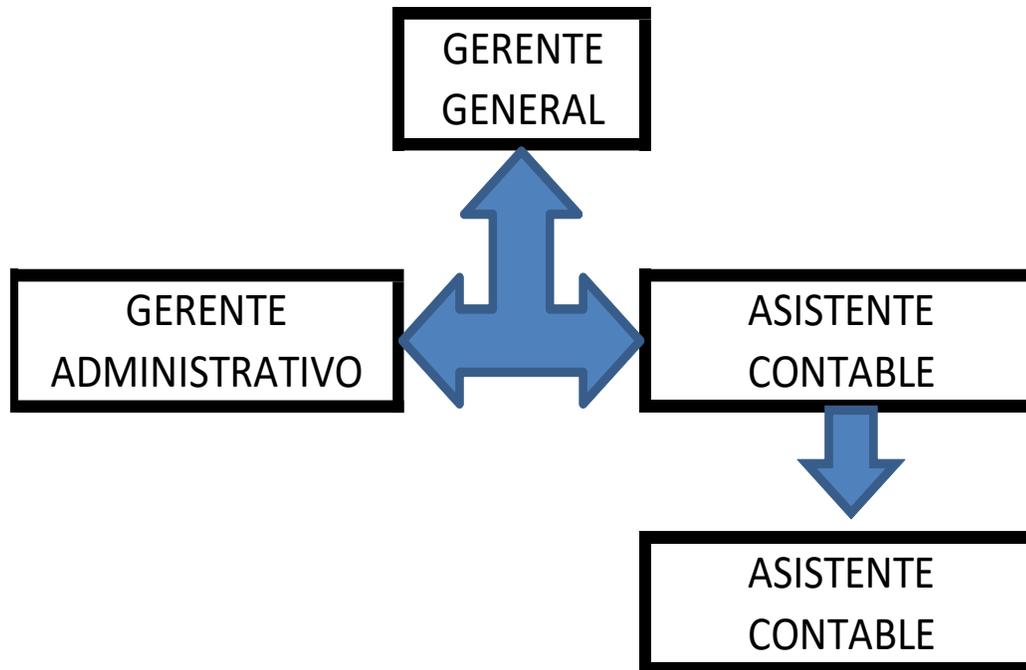
La perspectiva del proceso interno.- Para esta perspectiva, se identifican los procesos más críticos a la hora de conseguir los objetivos del empresario y clientes. Las empresas desarrollan sus objetivos e indicadores desde esta perspectiva después de haber desarrollado los objetivos e indicadores para la perspectiva financiera y del cliente.

Se le recomienda a los empresarios que definan una completa cadena de valor de los procesos internos que se inicia con el proceso de innovación a través de la identificación de las necesidades de los clientes actuales y futuros, desarrollando nuevas soluciones para estas necesidades, continuando con los procesos operativos mediante la entrega de los productos y servicios existentes a los clientes; culminando con el servicio de venta, ofreciendo servicios adicionales, que se añaden al valor que reciben los clientes.

Cada empresa tiene un conjunto único de proceso para crear valor para los clientes y producir resultados financieros, pero un modelo genérico de cadena de valor del proceso interno abarca tres procesos principales:

- El proceso de innovación
- El proceso operativo
- El servicio postventa

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Suministros de la empresa “COVERSA”





ETAPAS DEL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CMI

➤ Visión
➤ Misión
➤ Análisis interno.
➤ Análisis Externo.
➤ Identificación de factores claves para el éxito de la Organización.
➤ Realización causa efecto entre factores.
➤ Establecimiento de los objetivos estratégicos.
➤ Elección de indicadores.
➤ Establecimiento del CMI a nivel global.
➤ Desglose del Cuadro de Mando Integral e indicadores por unidad, estableciendo estándares y políticas de incentivos en función del nivel de consecución de objetivos.
➤ Establecimiento de plan de acción
➤ Comparación entre presupuesto y realidad de indicador y toma de decisiones en base a las desviaciones.