



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MEJORA AL CONTROL INTERNO DEL INVENTARIO  
DE REPARACIÓN, DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO TÉCNICO DE  
LA EMPRESA AUDIOELEC S.A.**

**Autor: Lozano Ortega Hugo Andres**

**Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría**

**Guayaquil, Ecuador**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Deseo dedicar el presente proyecto a mis padres quienes han sido y serán mi principal fuente de inspiración y coraje para llevar a cabo mis propósitos de vida.

**Lozano Ortega Hugo Andres**

## **AGRADECIMIENTO**

Me gustaría agradecer en primer lugar a Dios por ser el ser supremo a quien le debo mi existir.

A mi madre, quien me motivó a continuar con mis estudios.

A aquellas personas que directa o indirectamente fueron objeto de inspiración y motivación para llevar a cabo el presente proyecto.

**Lozano Ortega Hugo Andres**



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora al control interno del inventario de reparación, del departamento de servicio técnico de la empresa Audioelec S.A.”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el control interno de los inventarios de reparación para disminuir el gasto por perdidas en el departamento de servicio técnico de la empresa Audioelec S.A., ubicada en el cantón Duran, provincia del Guayas, periodo 2019?**, presentado por Lozano Ortega Hugo Andres como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Tutora:

**Lozano Ortega Hugo Andres**

**Ing. Mireya Delgado Chavarría**



### CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Lozano Ortega Hugo Andres en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Propuesta de mejora al control interno del inventario de reparación del departamento de servicio técnico de la empresa Audioelec S.A.", de la modalidad semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de tecnología en contabilidad y auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos. Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Lozano Ortega Hugo Andres

*Hugo Ortega*

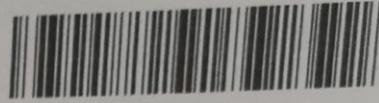
Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cédula: 0928449826



Factura: 001-100-000022954



20190907001D00610

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190907001D00610**

Ante mí, NOTARIO(A) WILSON RAÚL DE LA CADENA FLORES de la NOTARÍA PRIMERA, comparece(n) HUGO ANDRÉ LOZANO ORTEGA portador(a) de CÉDULA 0928449826 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en DURÁN-ELOY ALFARO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. DURÁN-ELOY ALFARO, a 29 DE OCTUBRE DEL 2019, (10:55).

*Hugo Lozano O.*

HUGO ANDRÉS LOZANO ORTEGA  
CÉDULA: 0928449826



*[Handwritten signature of Hugo Andres Lozano Ortega]*



NOTARIO(A) WILSON RAÚL DE LA CADENA FLORES  
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN DURÁN-ELOY ALFARO



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0928449826

Nombres del ciudadano: LOZANO ORTEGA HUGO ANDRES



Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 24 DE ABRIL DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: LOZANO LEON HUGO FRANCISCO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: ORTEGA AGUILAR ANGELA NARCISA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 31 DE ENERO DE 2019

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 29 DE OCTUBRE DE 2019

Emisor: MARIA EUGENIA BARREIRO SANCHEZ - GUAYAS-DURAN-NT 1 - GUAYAS - DURAN



Ldo. Vicente Talano G.  
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

Propuesta de mejora al control interno del inventario de reparación, del departamento de servicio técnico de la empresa Audioelec S.A.

**Autor:** Lozano Ortega Hugo Andres

**Tutora:** Ing. Mireya Delgado Chavarría

**Resumen**

Audioelec S.A., ubicada en el km 4.5 vía Durán-Tambo, dedicada al ensamble de televisores, para su posterior distribución y venta; cuenta con un departamento de servicio técnico que brinda soporte de reparación de los equipos que han sido vendidos previamente, y que retornan a la fábrica con el fin de hacer validar su garantía o ser reparados por cuenta propia. En este departamento han surgido pérdidas totales de equipos, ocasionadas por un escaso control interno en los inventarios de reparaciones, generando gastos a la empresa por reposición de dichos artículos extraviados dentro de sus instalaciones. En el presente trabajo mediante el uso de la investigación explicativa, descriptiva y correlacional y aplicando las técnicas como la observación documental, la observación y la entrevista, se analizaron las causas que originan la problemática y sus efectos en la empresa, lo que permitió realizar un planteamiento de mejoras que harán posible llevar mejores controles en el Departamento de Servicio Técnico con la finalidad de aminorar o extinguir los gastos por extravío de equipos.

Control Interno	Inventario de Reparaciones	Gastos por Pérdidas
-----------------	----------------------------	---------------------



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

Propuesta de mejora al control interno del inventario de reparación, del departamento de servicio técnico de la empresa Audioelec S.A.

**Autor:** Lozano Ortega Hugo Andres  
**Tutora:** Ing. Mireya Delgado Chavarría

**Abstract**

**Audioelec S.A., located at km 4.5 via Durán-Tambo, dedicated to the assembly of televisions, for later distribution and sale; It has a technical service department that provides repair support for equipment that has been previously sold, and that returns to the factory in order to validate its warranty or be repaired on its own. In this department there have been total losses of equipment, caused by poor internal control in repair inventories, generating expenses to the company for replacement of such lost items within its facilities. In the present work, through the use of explanatory, descriptive and correlational research and applying techniques such as documentary observation, observation and interview, the causes that originate the problem and its effects on the company were analyzed, which allowed for a proposal of improvements that will make it possible to carry out better controls in the Technical Service Department in order to reduce or extinguish expenses for equipment loss.**

**Internal Control**

**Repair Inventory**

**Loss Expenses**

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización.....	v
Certificación del cegescit.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	xi
Índice general.....	ix
Índice de figuras.....	xiii
Índice de cuadros.....	xiv

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

##### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	3
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	4
Evaluación del problema.....	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
Objetivos general.....	5
Objetivos específicos.....	5
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Antecedentes históricos.....	8
Antecedentes referenciales.....	10
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	11
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	31

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	33
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	45
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	46
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	48

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	51
PLAN DE MEJORAS.....	62
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES.....	71

<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>78</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Figura 1: Organigrama Funcional.....	35
Figura 2: Categoría ocupacional.....	37
Figura 3: Entrevista jefe de servicio técnico .....	49
Figura 4: Entrevista jefe financiero .....	50
Figura 5: Respuesta entrevista jefe de servicio técnico .....	60
Figura 6: Respuesta entrevista jefe financiero .....	61
Figura 7: Tarjeta de identificación de equipos .....	68

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro 1:	
Plantilla de trabajadores.....	36
Cuadro 2:	
Registro de ingresos a bodega de reparaciones.....	41
Cuadro 3:	
Población de la empresa Audioelec S.A.....	43
Cuadro 4:	
Muestra poblacional Audioelec S.A.....	45
Cuadro 5:	
Ficha de observación.....	48
Cuadro 6:	
Estado de resultados integral empresa Audioelec S.A.. .....	52
Cuadro 7:	
Respuestas de ficha de observación.. .....	58
Cuadro 8:	
Cuadro de control de ingresos a servicio técnico .. .....	65
Cuadro 9:	
Cuadro de control de egresos de bodega de servicio técnico .. ...	70

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

Se dice que el control interno de los inventarios es de vital importancia puesto que los inventarios son el alma del comercializador, y un buen nivel de control de los mismos es altamente requerido para poder contar con buenos resultados, entre los elementos para un adecuado control interno de inventarios destacan los siguientes:

1. Realizar conteo físico por lo menos una vez al año
2. Contar con buenos procesos de compras y entregas de embarques
3. Almacenar los inventarios de manera que estos estén protegidos de robos
4. Limitar el acceso de personas que no estén autorizadas a observar los registros contables
5. Tener registros de inventarios perpetuos
6. Comprar inventarios en cantidades que resulten económicas
7. Contar con buena rotación de inventarios
8. No mantener un inventario extenso almacenado para evitar gastar en movilización de aquellos artículos que no son necesarios en bodega.

(Horngren & Harrison, Jr., 1991)

Cabe recalcar que los expertos contables detallan que la clave de evitar pérdidas a nivel monetario, es el seguir los lineamientos de control interno, con rigurosidad, esto no sólo evita pérdidas económicas, sino que también permite

contar con información veraz en los estados financieros, ya que si se lleva un estricto nivel de control en el área de inventarios, se podrá tener la certeza y confianza de que aquellos saldos que se presentan en los estados financieros, son los mismos con los que se cuenta a nivel real, es decir físico.

Así mismo, la falta de este control interno, que es el principal causante de la problemática de la empresa Audioelec S.A., se traduce en pérdidas físicas del inventario de reparaciones, que obligan al departamento a emitir notas de crédito y así poder reponer los equipos perdidos a los clientes, pero esto como es de esperarse se transforma en un aumento en el gasto para la empresa Audioelec S.A.

Para definir el gasto se dice que este se puede presentar de dos maneras, debido al incremento de los pasivos, o a la disminución de los activos, que sucede en una organización, durante el periodo contable a causa de las operaciones que la empresa se halle realizando. (Instituto Mexicano de contadores Públicos, A.C., 1995)

Según las políticas de la empresa Audioelec S.A. es posible tolerar hasta en un 3% de la totalidad de los inventarios, cuando se trate de inventarios que puedan extraviarse fácilmente, pero según las estadísticas, la empresa está sobrepasando ese nivel de tolerancia a nivel de pérdidas, lo que hace aún más complicada la situación y amerita una pronta solución a dicha problemática.

Por consiguiente, se plantea realizar un análisis a los registros de los inventarios en reparación de los equipos de los clientes aplicables al primer semestre del año 2019, de la empresa Audioelec S.A., ubicada en el Km. 4.5 de la vía Durán – Tambo, cantón Durán, provincia del Guayas; a fin de determinar las causas que generan las pérdidas que se registran y el alcance de sus consecuencias, a fin de plantear mejoras al control interno de dichos inventarios.

## **Situación del conflicto**

La empresa Audioelec S.A., se dedica al ensamble de artículos electrónicos, para su posterior distribución y comercialización a las grandes cadenas de almacenes del país, se encuentra ubicada en el km. 4.5 vía Duran - Tambo, en el cantón Durán, provincia del Guayas.

La situación causante del conflicto tiene lugar en el departamento de servicio técnico de la empresa, donde se reciben los equipos que han sido vendidos previamente, para mantenimiento y reparaciones, las cuales pueden ser con o sin costo, dependiendo la validación de la garantía de los equipos.

Lo que acontece en el departamento es que una vez ingresados los equipos y almacenados, en la bodega de reparaciones, se han suscitado todo tipo de vicisitudes como son:

1. Escasos controles de los ingresos y egresos a bodega de reparaciones
2. Pérdidas de equipos almacenados temporalmente a la espera de ser reparados
3. Obligación de la empresa a resarcir los daños ocasionados por tales pérdidas
4. Afectación al gasto, generando incremento de éstos
5. Malestar laboral

## **Delimitación del problema**

**Campo:** Contable

**Área:** Control interno del inventario

**Aspecto:** Disminuir el gasto por pérdidas

**Tema:** Propuesta de mejora al control interno del inventario de reparación, del departamento de servicio técnico de la empresa Audioelec S.A.

### **Formulación del problema**

¿Cómo mejorar el control interno de los inventarios de reparación para disminuir el gasto por pérdidas en el departamento de servicio técnico de la empresa Audioelec S.A., ubicada en el cantón Duran, provincia del Guayas, periodo 2019?

### **Evaluación del problema**

**Delimitado.** – La problemática del presente trabajo tiene lugar en la empresa Audioelec S.A., ubicada en el Cantón Durán, km 4/5 de la vía Durán - Tambo; concretamente en el departamento de servicio técnico donde se brinda soporte de reparaciones a equipos que han sido previamente vendidos a clientes finales y que retornan por fallos de fábrica a espera de reparación, sea esta por validación de garantía, o sea una reparación con costo asumido por el cliente; para lo cual se necesita revisar los registros de ingresos y salidas de dicho departamento generado durante el primer semestre del 2019.

**Claro.** – Esta investigación se encuentra redactada de forma sencilla, clara y concisa de manera que sea de fácil y ágil comprensión por parte de aquellas personas que deseen consultar temas relacionados con los inventarios y el control interno.

**Evidente.** - La presente investigación evidenciará de manera clara, las causas de la problemática relacionada a las deficiencias del control interno de los inventarios, así como también, se pone en manifiesto los efectos o consecuencias de la problemática y sus repercusiones a corto y largo plazo.

**Concreto.** - El trabajo se realizará de manera que se aborden únicamente temas y conceptualizaciones relacionadas al control interno de inventarios y su afectación en los resultados de una empresa.

**Relevante.** - Se cuenta con un alto grado de relevancia puesto que el presente proyecto cuenta con análisis que dan a conocer dónde se generan los problemas que inciden en la forma de llevar los controles de inventarios y las sugerencias para superar tales inconvenientes, permitiendo no sólo a los administradores de Audioelec S.A., sino también a cualquier otra entidad, que atraviese por similares circunstancias.

**Original.** - El presente trabajo de investigación es de carácter nuevo y novedoso, ya que, en la empresa previamente mencionada, no se ha hecho este tipo de análisis que permita conocer totalmente la problemática y dilucidar la solución a la misma.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo general**

Diseñar mejora al control interno de los inventarios de reparaciones para disminuir el gasto por pérdidas en el departamento de servicio técnico de la empresa Audioelec S.A.

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar desde la teoría contable el control interno de los inventarios, y su relación en la disminución del gasto por pérdidas.
- Diagnosticar la situación actual del control interno del inventario de reparaciones del departamento de servicio técnico de la empresa Audioelec S.A.
- Estructurar mejoras al control interno del inventario de reparaciones que permita disminuir el gasto por pérdidas del departamento de servicio técnico de la empresa Audioelec S.A.

## **JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

La importancia de la presente investigación radica en que se propone mejoras al control interno del inventario de la empresa Audioelec S.A., puesto que como se explicó anteriormente, el departamento de servicio técnico tiene falencias en el control de sus inventarios, lo que provoca que existan pérdidas físicas de los mismos.

Esto no sólo genera pérdidas económicas, sino que también afecta al ambiente laboral, ya que provoca que los empleados que laboran en esta área se vean sobrecargados laboralmente para intentar llevar un mejor control.

En la empresa Audioelec S.A., aquellos faltantes de mercadería se ven reflejados también en los estados financieros, como gastos que no son recuperables para la compañía, por ello es de crucial importancia que se lleve a cabo un proceso de mejoras al control interno de los inventarios, aplicando diversas metodologías de inventariado, las cuales se van a desarrollar en la presente investigación.

En la práctica se va a aplicar la mejora específicamente al área de inventarios de la bodega del departamento de servicio técnico donde han surgido los faltantes, para así poder contar con un sistema de control interno sin errores, que maximice la eficiencia de la empresa.

Esto pone en evidencia que el presente proyecto cuenta con una utilidad práctica real, ya que, de ser autorizada la utilización de las sugerencias planteadas, se pondrá punto final a las pérdidas de equipos en la empresa Audioelec S.A., los mismos que generan consecuencias negativas a nivel económico y malestar para todas las personas que conforman la organización.

Se dice también, que el proyecto cuenta con valor teórico ya que aunque se tiene presente que el inventario que se está trabajando es uno muy particular, por ser temporal y se ha denominado como inventario de reparaciones, es vital

tener claro que el control interno se puede aplicar absolutamente a todos los tipos de inventarios existentes y a una infinidad de empresas que pueden estar manteniendo en la actualidad problemáticas relacionadas al déficit de control interno de sus inventarios, por ende se puede aplicar positivamente a un campo amplio de la investigación.

Para la realización de la presente investigación se ha recopilado información veraz, oportuna y práctica de libros y trabajos de autores que son especialistas en el campo contable, es por ello que el presente trabajo servirá también de gran utilidad para aquellas personas que deseen conocer de manera metodológica la aplicación de una mejora a nivel de control interno de inventarios. Hay que mencionar también que este proyecto servirá también para consultas de los conceptos de inventarios y su óptimo control interno lo cual será de gran utilidad para estudiantes y profesionales interesados en conocer más del tema

Además, el presente trabajo de investigación tendrá una repercusión de suma relevancia a nivel social, puesto que se han perdido plazas de trabajo en el departamento por el tema de las pérdidas de inventarios, luego de poner en tela de duda el trabajo realizado por varios colaboradores, una vez la mejora sea aplicada se contribuirá a que el departamento este en capacidad de funcionar adecuadamente, y por ende a ofrecer plazas de trabajo estable para sus colaboradores, lo que permite que existan más familias beneficiadas, de forma directa e indirecta.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Antecedentes históricos**

Para empezar a definir los antecedentes históricos de la contabilidad e inventarios, es necesario enmarcarla en 3 grandes épocas las cuales son edad media, renacimiento y edad contemporánea.

Se dice que a partir del año 6000 a.c. ya se contaba con la existencia de registros contables y de inventarios puesto que los hombres de la prehistoria se dividían en grupos de pescadores, cazadores y aquellos encargados de llevar la cuenta de aquello que poseían, valiéndose de la escritura y números para poder realizarlo. (Romero López, Principios de contabilidad, 2010)

Queda en evidencia la vital importancia de la contabilidad desde tiempos remotos, en los que el hombre sintió la necesidad de tener un control de aquellos bienes por muy somero que este control fuera, representa desde ya una forma rústica de aplicar la contabilidad.

Como es de esperarse este tipo de contabilidad muy empírica fue evolucionando con el pasar de los años, a medida que crecía la demanda de nuevos y mejores métodos para la contabilización de los inventarios. Se tiene también registros contables en la cultura egipcia donde se hallan jeroglíficos por parte de ellos hacia los escribas, estos eran los contadores de aquellos tiempos, luego se

tienen registros de sistemas contables más complejos en la antigua Roma, sitio en el cual se ha discutido entre varios investigadores el tipo de sistema de contabilización usado por los romanos, puesto que hay quienes sostienen que ellos se valían del sistema simple y otros comentan que usaron el sistema de partida doble, pero los estudios más recientes indican que ellos utilizaron un sistema de contabilización simple pero con una doble columna.

Posteriormente, se tiene la etapa de la edad media donde las prácticas contables tuvieron su mayor auge al presentarse el feudalismo, a pesar que muchas de las prácticas contables eran exclusivas del señor feudal y sus monasterios.

Al pasar a la época del renacimiento, etapa en la cual tuvieron lugar los mayores resurgimientos del arte y las ciencias, la contabilidad tuvo evidentemente un avance muy importante pero su mayor aporte se debe a Benedetto Cotugli quien fue pionero de los principios de partida doble.

Después del renacimiento viene la época contemporánea, la misma que abarca desde la revolución francesa hasta nuestros días. (Romero López, 2010)

El paso de las ciencias contables desde Europa hasta América Latina se suscitó a raíz de la época de la colonización, en la cual la contabilidad, al igual que las creencias religiosas fueron impuestas a los habitantes del continente americano.

Ecuador no fue la excepción y se fue adaptando paso a paso a las ciencias contables, en primera instancia de una manera muy rudimentaria, y progresivamente a la par que lo hicieron los nuevos procesos educativos y las innovaciones tecnológicas, el país se vio en la necesidad de utilizar sus propias normas contables (NEC Normas Ecuatorianas de Contabilidad), posteriormente, Ecuador al igual que muchos países se vio en la necesidad de adoptar las Normas Internacionales de Contabilidad NIC en el año 2005, para así ser capaces de hablar el mismo lenguaje a nivel mundial de tipo contable.

A partir de enero del 2008, la normativa ecuatoriana se acoge a la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, con el objeto de estar acorde a las necesidades que la globalización de negocios exige.

Dentro de la empresa Audioelec S.A., se lleva a cabo la contabilidad bajo las respectivas normas, y se exponen a procesos de auditorías externas cada año, lo cual está sumamente correcto, sin embargo, es en el departamento de servicio técnico, concretamente en su bodega de inventarios de reparación, donde se presentan irregularidades, en este caso inventarios en reparación extraviados, a causa de un escaso nivel de control interno.

### **Antecedentes referenciales**

El presente trabajo de investigación se relaciona con los siguientes proyectos, los cuales han servido como medio de consulta para aportar a la presente investigación.

- “Diseño de un sistema de control interno del inventario en la papelería Gladys” el trabajo fue realizado por Vanessa Flores Pita, en el proyecto se observa el diagnóstico de la situación de una papelería que tenía deficiencias en su control interno de inventarios misma que evidenciaba pérdidas a causa de esto, en el cual se propone mejoras a ese control de inventarios.
- “Diseñar mejoras al proceso de control interno contable de los inventarios” escrito por Daniella Lema Hernández, en este trabajo se detalla que existen inconsistencias al momento de llevar a cabo la recepción de los inventarios, así como su conteo y demás controles, por lo que se propone una mejora al control interno.
- “Evaluación al control interno de los inventarios de la corporación el Rosado S.A.” el trabajo en mención fue realizado por Carlos Romero Correa, donde se hace un análisis extenso del grado de afectación que

tienen las pérdidas existentes de los inventarios a la cuenta de mercaderías y sus posteriores incrementos del gasto en los estados financieros.

Los trabajos previamente mencionados se relacionan estrechamente con el presente trabajo de investigación, puesto que se trata el tema principal que es inventarios y de ellos también se puede obtener conceptualizaciones necesarias para la elaboración del proyecto ya que se cuenta además con definiciones de control interno de los inventarios, lo que va a ser una fuente vital de conocimiento e ideas para el desarrollo de la solución a la situación conflicto implícita en el presente trabajo investigativo.

En contraste la principal diferencia que queda en evidencia al analizar los trabajos previamente consultados, radica en que todos se basan en un inventario de mercaderías listo para la venta, y el inventario a ser tratado en el presente trabajo, es un inventario temporal denominado como inventario de reparaciones el cual lejos de ser mercadería, se tiene en bodega, a espera de ser habilitado para ser entregado al cliente que ya es dueño de ese ítem.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **NIC 2**

#### **Objetivo. -**

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios, dentro del sistema de medición del costo histórico. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe acumularse en un activo, para diferirlo hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de tal costo, así como para el subsecuente reconocimiento como gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra una guía sobre las fórmulas de costo que se usan para calcular los costos de los inventarios. (NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD, 2005)

## Otros costos de los inventarios

Se incluirán otros costos, en el costo de los inventarios, siempre que se hubiera incurrido en ellos para dar a los mismos su condición y ubicación actuales. Por ejemplo, podrá ser apropiado incluir, como costo de los inventarios, algunos costos indirectos no derivados de la producción, o los costos del diseño de productos para clientes específicos.

Son ejemplos de costos excluidos del costo de los inventarios, y por tanto reconocidos como gastos del periodo en el que se incurren, los siguientes: (a) las cantidades anormales de desperdicio de materiales, mano de obra u otros costos de producción; (b) los costos de almacenamiento, a menos que sean necesarios en el proceso productivo, previos a un proceso de elaboración ulterior; (c) los costos indirectos de administración que no hayan contribuido a dar a los inventarios su condición y ubicación actuales; y (d) los costos de venta.<sup>17</sup> En la NIC 23 Costos por Préstamos<sup>18</sup> Una entidad puede adquirir inventarios con pago aplazado. Cuando el acuerdo contenga de hecho un elemento de financiación, como puede ser, por ejemplo, la diferencia entre el precio de adquisición en condiciones normales de crédito y el importe pagado, este elemento se reconocerá como gasto por intereses a lo largo del periodo de financiación., se identifican las limitadas circunstancias en las que los costos financieros se incluyen en el costo de los inventarios. (NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD, 2005)

Art. 11.- Pérdidas. - Las sociedades, las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y las sucesiones indivisas obligadas a llevar contabilidad pueden compensar las pérdidas sufridas en el ejercicio impositivo, con las utilidades gravables que obtuvieren dentro de los cinco períodos impositivos siguientes, sin que se exceda en cada período del 25% de las utilidades obtenidas. Al efecto se entenderá como utilidades o pérdidas las diferencias resultantes entre ingresos gravados que no se encuentren exentos menos los costos y gastos deducibles. En caso de liquidación de la sociedad o terminación de sus actividades en el país, el saldo de la pérdida acumulada durante los últimos cinco ejercicios será

deducible en su totalidad en el ejercicio impositivo en que concluya su liquidación o se produzca la terminación de actividades. No se aceptará la deducción de pérdidas por enajenación directa o indirecta de activos fijos o corrientes, acciones, participaciones, otros derechos representativos de capital u otros derechos que permitan la exploración, explotación, concesión o similares; de sociedades domiciliadas o establecimientos permanentes en Ecuador, cuando la transacción tenga lugar entre partes relacionadas o entre la sociedad y el socio o su cónyuge o sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, o entre el sujeto pasivo y su cónyuge o sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad. Para fines tributarios, los socios no podrán compensar las pérdidas de la sociedad con sus propios ingresos. (LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, 2007)

### **Marco teórico**

Los análisis a realizar respecto de los inventarios de reparación de la empresa Audioelec S.A. y las propuestas de mejora a plantear, se encuentran soportados por el siguiente marco teórico:

#### **Concepto de contabilidad**

“La información contable es simplemente el medio por el cual se miden y se dan a conocer eventos económicos”. (MEIGS, WILLIAMS, HAKA, & BETTNER, 2000, pág. 4)

La contabilidad se define también como el sistema que mide los datos y resultados de un negocio para posteriormente procesarlos y así poder interpretar esa información a manera de informe y posteriormente ser entregados los resultados a la gerencia de la empresa para que así se facilite la toma de decisiones en la organización.

La contabilidad presenta respuestas a incógnitas que suelen aparecer en todos los tipos de negocios tales como el conocer cuánto es la utilidad o si se debe

abrir otra sucursal, es por ello que se dice que la contabilidad es la herramienta que permite tomar el pulso de la compañía. (Horngren & Harrison, Jr, 1991)

Además, para reunir la opinión de otro autor se tiene que:

Contabilidad es una técnica mediante la cual se registra, organiza e interpretan las transacciones y eventos monetarios que surgen en una organización o empresa, y que además permite fundamentar la manera de que esta información sea recibida por los altos mandos de la empresa para su óptima interpretación, lo cual facilita las decisiones económicas. (Romero López, 2010)

Se puede decir que los autores citados, en este trabajo concuerdan en que la contabilidad permite medir información económica para su análisis y posterior interpretación, sin embargo, la opinión más acertada es la de los autores Horngren y Harrison en su libro contabilidad ya que estos autores muy inteligentemente no solo definen la contabilidad como un simple sistema que es capaz de medir información para la toma de decisiones, sino que también le dan una connotación mucho más interesante y aplicable en nuestros días.

Hacen énfasis a qué es la contabilidad lo que va a permitir a todas las personas tener respuestas tan simples a preguntas tan cotidianas como son ¿Qué utilidad estoy obteniendo de mi negocio?, ¿Cómo puedo llevar un mejor control de los ingresos y gastos con los que cuento?, ¿debo expandir mi negocio con más sucursales?, etc.

Esto le da un enfoque más importante porque hace que toda persona se sienta familiarizada con el ámbito contable y caiga en cuenta que la contabilidad está presente en todos los aspectos de nuestra vida, además esto permite a que el ser humano concientice de la necesidad de la educación financiera en su vida.

Pues es por carencia de educación financiera que en la actualidad a niveles macro, (como son la economía de los países) y a niveles de microeconomía (como son pequeñas y medianas empresas y personas naturales) cuentan con

problemas económicos que impiden el progreso colectivo, de los individuos y por ende el mejoramiento de la economía global.

Es por esta escasez de información que las naciones ricas, son cada año más ricas, y las naciones de 3er mundo son cada año más pobre, será en el instante que se empiece a educar de forma contable y financiera a la juventud de los países, el mismo en el cual abandonemos nuestro título de País subdesarrollado, y nos conduzcamos al desarrollo y progreso personal y de la patria.

### **Objetivos de la contabilidad**

El principal objetivo de la contabilidad es cooperar de manera estrecha al cumplimiento de los objetivos de la compañía, estos objetivos pueden ser implícitos y explícitos, estos objetivos pueden variar dependiendo el tipo de compañía de la que se esté tratando por ejemplo si es una empresa sin ánimo de lucro su principal objetivo será beneficiar y llegar a mas integrantes en concreto. Por el contrario, si es una empresa con fin de lucro, esta tiene como objetivo principal maximizar la utilidad de sus propietarios. (MEIGS, WILLIAMS, HAKA, & BETTNER, 2000)

Se presenta también como objetivo de la contabilidad el hecho de tomar información financiera para maximizar los resultados de los negocios, ayuda a planificar el control interno de la organización y permite, además:

- Proteger todos los bienes de la empresa
- Brindar registros contables de alta confiabilidad
- Dar eficiencia en la operatividad de la empresa
- Hacer cumplir las políticas empresariales. (Horngren & Harrison, Jr., CONTABILIDAD, 1991)

Adicionalmente, la contabilidad tiene como objetivo conocer los hechos económicos que afectan a las entidades, para así ordenarlos, analizarlos,

clasificarlos, interpretarlos, para así finalmente transformarlos en información financiera que sea de gran utilidad para la empresa, a fin de expresar la información en la toma de decisiones, esto se debe a que el valor económico en si no tiene relevancia, pero si sus resultados e interpretación a nivel de resultados financieros. (Romero López, 2010)

Se toma como más relevante y coherente para esta investigación, la opinión del autor Romero López, puesto que este resume al objetivo de la contabilidad en su fin más aceptable y reconocido que es darle una traducción a la información contable que no sea netamente para hechos económicos, sino que este autor le da un sentido completamente práctico donde indica que lo que se debe registrar contablemente no son los valores y términos económicos sino la idea principal en cuanto a toma de decisiones se refiere.

Sin embargo, cabe también hacer énfasis en la interpretación que le dan los autores Horngren y Harrison, quienes entre otras cosas detallan que los objetivos de la ciencia contable son proteger aquellos bienes de la empresa y salvaguardar las políticas e intereses de la compañía.

Para finalizar Meigs, Haka y Bettner dejan en claro que el objetivo se ve afectado en función de la clasificación de la empresa, pero que en ambos casos se mantiene la esencia de esta ciencia la cual es dar información relevante a los empresarios que permita direccionar de manera positiva a las organizaciones.

## **Clasificación de la contabilidad**

Se puede clasificar la contabilidad en 3 grandes ramas, que son las siguientes:

- “Contabilidad financiera
- Contabilidad gerencial
- Contabilidad tributaria ” (MEIGS , WILLIAMS, HAKA, & BETTNER, 2000, pág. 4)

A continuación, se presenta un enfoque mucho más generalizado de la clasificación contable planteado por otro autor reconocido

- Contabilidad general (preparación de los estados financieros)
- Contabilidad de costos
- Contabilidad financiera
- Contabilidad administrativa
- Contabilidad de presupuestos (Horngren & Harrison, Jr., 1991)

Para finalizar se hará referencia a un último autor mismo que reconoce a la contabilidad como el lenguaje de los negocios y que nos dice que la contabilidad se clasifica en 5 ramas que se detallan a continuación:

- Contabilidad financiera
- Contabilidad administrativa
- Contabilidad de costos
- Contabilidad fiscal
- Contabilidad gubernamental (Romero López, 2010)

El presente trabajo toma en todo momento consideración todos los conceptos teóricos de cada uno de los autores citados, para permitir nutrir de manera más eficiente los conocimientos de quien lo lee, y ayudar a discernir la solución a la problemática implícita en el texto.

No obstante, la opinión más acertada es la del autor Romero quien divide a la clasificación de la contabilidad en 5 pilares fundamentales como son: financiera, administrativa, de costos y gubernamental, donde el análisis es mucho más completo y explicativo, en todo caso se dice que la contabilidad se clasifica en función del área requerida y en función de a quienes va dirigida, es decir la contabilidad financiera está direccionada a la presentación de informes de

aquellos tributos que la empresa tiene que declarar, la contabilidad administrativa en contraparte se dirige a la parte interna de la empresa para que los gerentes puedan conocer los resultados de la empresa desde una óptica más sencilla pero a la vez completa,

La contabilidad de costos va direccionada a permitir al empresario de grandes industrias saber cuáles son los costos en los que incurre para la elaboración y ventas de sus productos, y la contabilidad gubernamental es la encargada de emitir informes de cada una de las instituciones públicas, pero también de la situación macroeconómica de todo un país.

### **Contabilidad de servicios**

La contabilidad es una ciencia única en sus fundamentos pero variable en sus aplicaciones, actualmente, se desempeña esta ciencia en diferentes áreas y se clasifica de manera diferente según sea la función que esta cumpla en las diversas áreas, en este caso la contabilidad de servicios es aquella que se utiliza en los negocios de compra y venta de servicios no financieros como por ejemplo: empresas que brindan servicio de transporte, empresas que dan servicio de telefonía, o agencias de viajes. (Zapata Sánchez, contabilidad general, 2008)

Este tipo de contabilidad es la encargada de registrar los asientos de las transacciones por medio de las cuales la empresa se ve relacionada directamente con el mercado, y con los clientes a los cuales les brinda el servicio, su primer objetivo es desarrollar balances contables, habiendo previamente realizado el plan de cuentas. (Aguirre Ormaechea, NUEVA CONTABILIDAD GENERAL, 2009)

Además se dice que el propósito de esta contabilidad es proveer información contable y financiera acerca de las transacciones que la empresa realiza, para hacer más fácil la toma de decisiones a los dueños de la compañía, inversionistas, clientes, colaboradores y al público en general, constituye un sistema interno para permitir expresar en términos monetarios, las transacciones que realiza cierta entidad económica así como miles de acontecimientos que

podrían tener lugar en la empresa, independientemente del servicio o actividad que esta se dedique. (Bravo Valdivieso, CONTABILIDAD GENERAL, 2009)

El enfoque de todos los autores citados, es muy acertado y se relaciona directamente con la presente investigación, pero la definición más acertada le corresponde al autor Pedro Zapata, quien deja en claro que la contabilidad es una ciencia que no difiere en momento alguno en sus principios, pero que si puede variar ciertas características, en función al campo que esta se encuentre siendo aplicada, es decir, no se aplicará el mismo tipo de contabilidad al prestar servicios, que la que usa una entidad gubernamental.

En el caso de la contabilidad de servicios esta se aplica a aquellas empresas que tienen como principal actividad económica la prestación de un servicio a terceros, como puede ser una agencia de viajes, o empresa de telefonía.

### **Cuenta contable**

Las cuentas son un formato, usado en contabilidad para llevar un registro ordenado de los incrementos y disminuciones, que tengan lugar en cada uno de los rubros presentes en los libros contables, estos rubros, corresponden al activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos (Zapata Sánchez, 2008)

La cuenta es una herramienta, de medición del patrimonio, que representan sus valores desde el inicio, y a medida que avanza el período, representa los cambios que ocurren durante el mismo, así como también la situación final, las cuentas se pueden clasificar en dos partes, una que se dedica a registrar los aumentos de valores, y la otra parte cuya función es determinar las disminuciones de los mismos. (Aguirre Ormaechea, 2009)

Se dice también, que la cuenta es el valor genérico que sirve para agrupar los valores de la misma naturaleza, por ejemplo, todo lo relacionado con el efectivo se registrará en la cuenta caja, y lo relacionado con deudas pendientes que la empresa tiene con terceros, por medio de documentos, se registrará en la cuenta, documentos por cobrar.

Toda cuenta consta de 3 partes: debe, haber y el saldo, en él debe se registran todos los valores que representan ingresos para la compañía, y en el haber, aquellos que son egresos por parte de la misma, y finalmente el saldo es la diferencia del debe y el haber de la misma cuenta. (Bravo Valdivieso, 2009)

De las tres definiciones de autores expuestas, la que se ajusta mejor al criterio del investigador, es la propuesta por el autor, Zapata Sánchez, este autor sostiene que las cuentas son técnicas que ponen en capacidad a los contadores, de agrupar los diversos rubros que se tiene, así como también evidenciar sus aumentos y disminuciones.

### **Clasificación de las cuentas**

Las cuentas contables se clasifican en:

- Cuentas de balance: estas cuentas forman parte del balance general por el origen que tiene no se cierran al final del ejercicio
- Cuentas, temporales o de resultado: estas cuentas se ven representadas, en gastos y costos, las cuentas mencionadas a final del ejercicio económico se cierran con el fin de dar un incremento o disminución del capital.
- Cuentas mixtas: son la mezcla de las cuentas temporales con las cuentas de balance. (Zapata Sánchez, 2008)

Se puede tener además una clasificación más general en tres grandes ramas como son:

- “Cuentas de Activo
- Cuentas de Pasivo
- Cuentas de Neto” (Aguirre Ormaechea, 2009, pág. 26)

Las clasificaciones más frecuentes referentes a las cuentas, son las siguientes:

1. “Por su naturaleza
2. Por el grupo al que pertenecen
3. Por el Estado Financiero” (Bravo Valdivieso, 2009, pág. 17)

Como se puede apreciar, las cuentas se pueden clasificar de maneras muy variadas, pero el fin es común donde lo que se requiere es conocer la naturaleza de aquellos rubros que forman parte de los ejercicios contables, mismos que son de gran ayuda cuando hablamos de interpretación de la información contable

### **El activo**

“Están representadas por todos los bienes, valores y derechos que una empresa posee en una fecha determinada; estas cuentas pueden ser tangibles, como: Caja, Documentos por cobrar, Vehículos, etc., e intangibles, como: Franquicias, Marcas, Patentes, etc.” (Zapata Sánchez, 2008, pág. 25)

Es en el activo donde se hacen presentes todos los elementos pertenecientes a la empresa, es decir aquellos que son controlados por el dueño de la compañía, estos recursos, pueden ser bienes o derechos, y al analizar la clasificación que se tiene de activos, estos pueden ser, activos corrientes y activos no corrientes. (Aguirre Ormaechea, 2009)

En términos más resumidos con respecto al activo se dice que “Son todos los valores, bienes y derechos de propiedad de la empresa.” (Bravo Valdivieso, 2009, pág. 4)

La opinión más congruente con el término de activo es la del autor Aguirre Ormaechea, ya que define a los activos como aquellos recursos que forman parte de la empresa, como consecuencia de los movimientos que han sido realizados previamente, por el empresario, los define como derechos o bienes de la entidad, en este caso como derechos se puede decir que la empresa guarda derecho a cobrar aquellas cuentas que tiene pendientes con terceros, como consecuencia de los bienes o servicios que esta brinda, y para finalizar los clasifica en activos corrientes y no corrientes.

## **Activo corriente**

Este tipo de activo está compuesto de aquellos recursos que se pueden monetizar con gran facilidad, muchos de estos rubros son tangibles como lo puede ser el efectivo, mercaderías, y demás bienes con los cuales se hace posible transformarlos en efectivo en un tiempo menor a un año, este tipo de activos son registrados en contabilidad según sea su norma técnica. (Zapata Sánchez, 2008)

En otras palabras, el activo corriente es aquel que se conforma por todos esos elementos del activo, que colocan a la compañía en capacidad de realizar sus principales actividades económicas, y se reconoce por ser capaz de convertirse en efectivo, en un tiempo muy corto, mediante la venta de este activo o mediante la exigencia de cobro del mismo. (Aguirre Ormaechea, 2009)

El activo corriente es el efectivo, y demás clases de activos que se espera sean transformados en efectivo, venderlos a clientes finales o utilizarlos dentro de un año, o también esto puede ser en el periodo normal de tiempo que dure el ciclo contable. (Horngren, Sundem, & Elliott, INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD FINANCIERA, 2000)

Queda en claro que el activo corriente o circulante, se compone de aquellos elementos que pueden ser convertidos con facilidad en efectivo, o flujo para la empresa, por lo general en un periodo inferior a un año, por ejemplo se puede decir que activo corriente es el efectivo que se tiene en el banco, las cuentas por cobrar a corto plazo, los inventarios de mercadería, y documentos por cobrar a corto plazo, ya que lo que todas estas cuentas tienen en común es que al venderlas, o cobrarlas, se vuelven efectivo que el empresario puede usar para continuar con sus operaciones.

## **Cuenta inventarios**

En una compañía el inventario se compone de todos los bienes propios de la empresa que han sido adquiridos con el fin de venderlos a sus clientes, el inventario se transforma en dinero en efectivo dentro del proceso operacional de

la empresa, por ende esta cuenta pertenece a los activos corrientes y se considera como tal, en el balance general el inventario se coloca justo después de las cuentas por cobrar, esto tiene un motivo y es que se está a solo un paso de que esos inventarios sean vendidos para que se conviertan en efectivo.

(MEIGS, WILLIAMS, HAKA, & BETTNER, Contabilidad la base para decisiones gerenciales, 2000)

Los inventarios conforman la mayor parte del activo corriente del balance general, especialmente en aquellas empresas que se dedican a la compra de mercaderías, para su posterior reventa a clientes finales, es por ellos que los inventarios son considerados de suma importancia ya que estos son el corazón de la empresa de todo negociante.

Durante cada periodo la empresa inicia con un inventario inicial es decir todas las mercaderías que han quedado sobrantes del período anterior, y a medida que va avanzando el período la empresa se va nutriendo de inventarios conforme crece la demanda del producto que comercializa. (Horngren & Harrison, Jr., 1991)

Se dice también que los inventarios son todos aquellos bienes que las empresas adquieren para su posterior venta, pudiendo las empresas estar implicadas en el proceso de elaboración de los mismos para que sean productos terminados. O pudiendo simplemente ser distribuidores del producto, por ende, se definen como la parte más importante del activo corriente ya que son los bienes que están sujetos a compra-venta y lo que constituye la principal fuente de utilidades de la organización. (Romero López, 2010)

Es prudente hacer énfasis en que los inventarios son aquellas cuentas que ocupan la mayor parte de los a activos corrientes de una empresa, esto debido a que constituyen todos los bienes, o materias primas que se adquieren con el fin de entregar un producto terminado a los clientes finales, lo cual es la primera fuente de utilidades para los empresarios, por ello se dice que los inventarios son el corazón de la empresa, y uno de sus rubros más importantes a la hora de generar beneficios.

## **Clases de inventarios**

Los tipos de inventarios que existen son:

Comerciales. - son los elementos que la empresa compra con el fin de revenderlos, sin ningún tipo de intervención por parte de la empresa en los mismos.

Productos finales. - son los inventarios de productos elaborados por la empresa, que ya se encuentran listos para ser vendidos.

Inventarios semiterminados. - son aquellos que no se encuentran listos para su venta.

Subproductos. - son los sobrantes del material usado, para elaborar un producto, pero que también pueden ser vendidos.

Inventarios residuales. - son los materiales, de residuo de fabricaciones anteriores pero que pueden seguir siendo útiles para la elaboración de más inventarios.

Inventario de materia prima.- son aquellos elementos comprados, para elaborar un producto final. (Oriol Amat, 1985)

Para resumir más el tema de los tipos de inventarios, se puede decir que estos se dividen en:

- “comerciales
- Materias primas
- Otros aprovisionamientos” (Aguirre Ormaechea, 2009, pág. 112)

Un enfoque diferente de apreciar los tipos de inventarios es el siguiente:

- Inventario de ciclos. - muchos inventarios no se compran al mismo ritmo de la demanda, ya que es más económico, hacerlo cuando en grandes cantidades, entonces se sigue un ciclo de compra.

- Inventario de seguridad. - inventario, previsto para aumentos en la demanda que no se tenía pensado.
- Inventario de presentación. - es el tipo de inventario que se usa para satisfacer la demanda inmediata
- Inventario estacional. - es aquel inventario que se produce de manera variable, ya que su demanda también varía por cada temporada
- Inventario en tránsito. - es el inventario que se halla en proceso productivo
- Inventario de recuperación. - son los inventarios usados previamente, pero que de ellos se puede recuperar elementos para la venta
- Inventario muerto. - son aquellos inventarios que ya no son de utilidad para la empresa, y que deben de ser desechados.
- Inventario de especulación.- es la demanda que se trata de predecir, para poder adquirir cierta cantidad de inventario. (Suárez Cervera, 2012)

La respuesta a la interrogante de cuál de las 3 aportaciones de los autores mencionados, es la más acertada, es que la autora Suárez Cervera, presenta, un enfoque más completo, y extenso en cuanto a los tipos de inventarios se refiere, además, de que detalla lo que es el inventario muerto, el cual consiste en todos los inventarios que están con fallos y son desechables, lo cual hace una gran aportación a los conceptos que se requieren para la elaboración del presente proyecto.

### **Inventario temporal**

De la búsqueda realizada, únicamente se incluye para esta investigación la conceptualización del inventario permanente, por ser la que mayor similitud tendría con el tipo de inventario en estudio:

Con el sistema de inventario permanente no es necesario la espera a la llegada del final del ejercicio, para así conocer el valor de las mercaderías en existencia, es un sistema que permite tener un adecuado control y manejo de todos los productos que se compran y se venden, así como también registrar las

devoluciones que se pueden tener por mercaderías defectuosas. (Rincón Soto, Lasso Marmolejo, & Parrado Bolaños, 2012)

Este inventario es apropiado, cuando se necesita, integridad y control dentro de las mercaderías o bienes que se tienen en almacenaje, usa 3 cuentas, inventario de mercancías, ventas y el costo de las ventas, por temas de control interno, se deberán tomar conteos físicos periódicamente de este tipo de inventarios, se sabe que por cada devolución en ventas debemos registrar el movimiento realizado en el precio de costo. (Zapata Sánchez, Contabilidad general, 2011)

Este tipo de inventarios se basa en llevar controles a través de las tarjetas kardex, de los ingresos y egresos de la mercadería, que permite mantener saldos permanentes, en cada una de las bodegas a las cuales se transporte el inventario, de tal manera que al finalizar el ejercicio sea posible conocer con certeza la valoración, real de los inventarios que se tienen. (OROZCO CADENA, 1986)

El tipo de inventario en el cual se basa el presente trabajo, es muy particular, puesto que se trata de un inventario en tránsito, es decir, se recibe por parte de clientes finales sus equipos electrónicos, para brindarles el servicio de reparación, y, se mantiene dichos aparatos de manera temporal en la bodega de inventarios de reparaciones, para su revisión y compostura; una vez que estos son habilitados, salen de bodega, para ser entregados a sus respectivos dueños en perfecto funcionamiento.

Es decir, que el inventario temporal, como su nombre lo menciona, únicamente abarcará mercadería en tránsito, que no es de propiedad de la empresa, pero que sí se encuentra bajo su responsabilidad.

## **Control**

El control es un proceso establecido por los empresarios de la organización, el cual permite que la empresa cuente con certeza de que va a ser capaz el resultado propuesto, mostrando un alto grado de efectividad, en cada tarea

realizada, siempre cumpliendo las políticas y leyes que rigen la empresa, pero asegurándose de salvaguardar sus intereses. (Zapata Sánchez, 2008)

Se dice que el control contable, se basa en que a pesar del hecho de que sean los auditores quienes deben corroborar que todo se esté llevando a cabo de manera íntegra dentro de la compañía, y de verificar el grado de confiabilidad de la información presentada de los estados financieros, son los contadores, y gerentes de la compañía los encargados, de registrar un nivel adecuado de control que permita a la empresa, contar con datos reales, y son quienes deben diseñar estrategias que permitan controlar sus informes. (Horngren C. , 2000)

Desde otro enfoque, cuando los empresarios, dicen tener el control de una empresa, se hace referencia a que se posee de forma directa o indirecta, más del 50% de las acciones en circulación, en otras palabras se produce cuando el empresario, tiene derechos y poder político sobre las decisiones de la empresa, permitiéndose obtener el máximo nivel de beneficios personales que de esta se puede obtener. (Instituto Mexicano de contadores públicos, 1995)

El presente trabajo de investigación está relacionado con la opinión acerca de control del autor Horngren, mismo que expresa en su libro que el control no solo se da a nivel de auditorías, sino que también existe un alto grado de responsabilidad por parte de los contadores, y gerentes de la compañía, llevar a cabo un adecuado nivel de control de cada una de las transacciones, e informes financieros de la empresa, para salvaguardar los intereses de la misma.

### **Clases de control**

Las clases de control que existen en términos contables son:

- “Control interno sobre el efectivo
- Formas de control de la cuenta bancos” (Zapata Sánchez, 2008, págs. 90-96)

También podemos clasificar el control en tipos de control de inventarios como son los siguientes:

1. "Sistema de Cuenta Múltiple o de Inventario Periódico.
2. Sistema de Inventario Permanente o Inventario Perpetuo" (Bravo Valdivieso, 2009, pág. 107)

Finalmente tenemos 2 clases más de control, las cuales son:

- Controles administrativos. - Son aquellos que incluyen el plan general de la organización como su organigrama, misión y visión a corto y a largo plazo.
- Controles contables. - Estos abarcan todos los métodos y controles contables que van encaminados, a salvaguardar, la confiabilidad en los estados, financieros así como el manejo adecuado de los activos. (Horngren, Sundem, & Elliott, 2000)

Según los autores citados, se tienen distintas clases de control, en función del campo de aplicación al cual nos estemos refiriendo, es decir no será en mismo tipo de control que se apliquen a los estados financieros que el que podamos realizar en los inventarios de una empresa, así como pueden diferir entre controles administrativos o de contabilidad.

### **Control interno**

El control interno es aquel tipo de control que es impuesto por los dueños de la compañía, y que tiene como objetivo, salvaguardar los activos que se usan para llevar a cabo las operaciones de la empresa, obtener datos certeros, crear procesos internos y velar por el total respeto y cumplimiento de leyes y normativas impuestas en la empresa. (Zapata Sánchez, 2008)

Cuando se habla de control interno, no solo se refiere al control del efectivo, o de las cuentas de bancos, en términos más generales el control interno se define como el conjuntos de planificaciones y comprobaciones, que son realizadas en el ambiente interno de la empresa, que sean capaces de brindar al dueño de la organización la seguridad de que todas las actividades que se encuentran siendo realizadas, son congruentes con la visión y objetivos planteados en la empresa. (Horngren, Sundem, & Elliott, 2000)

Al enfocar el control interno al área de inventarios se dice que las recomendaciones son, verificar la orden de compra, en cuanto se refiere, a la factura recibida, comprobar que la cantidad del pedido coincida con la de la recepción del mismo, comprobación del elemento que se pidió, así como también del estado de llegada, se deberá también prever las medidas adecuadas de seguridad para la recepción de la mercadería que pasará a formar parte de los inventarios. (Rincón Soto, Lasso Marmolejo, & Parrado Bolaños, 2012)

Se observa que los autores coinciden en que el control interno se refiere, a mantener un correcto e íntegro dominio de las operaciones de la organización, ya sea que se aplique al área de inventarios o efectivos, pero además de esto, se trata de hacer las comprobaciones pertinentes, encaminadas a que toda la planificación de la compañía sea direccionada, hacia los objetivos y metas primordiales del dueño, permitiéndole maximizar los beneficios y resultados obtenidos.

## **VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

**Variable independiente:** Control interno del inventario de reparación

El control interno de los inventarios es de vital importancia, ya que el inventario es en la mayoría de los casos la cuenta más relevante del activo, se dice que los inventarios son el corazón del comercializador, para llevar un óptimo nivel de control interno se necesita:

1. Realizar un conteo físico de manera anual de todos los inventarios.
2. Contar con buenos procedimientos de compra, recepción y embarque.
3. Velar por la seguridad de los inventarios.
4. Restringir el acceso a los datos de inventarios a personal no autorizado.
5. Mantener registros de inventarios perpetuos con alto costo unitario.
6. Realizar compras al por mayor para economizar.
7. Mantener los inventarios necesarios para satisfacer la demanda.

8. No mantener una cantidad grande de inventarios que sea costosa mover a otra bodega. (Horngren & Harrison, Jr., 1991)

Como se aprecia en la opinión detallada por el autor, los inventarios son de suma importancia para la empresa, ya que son generalmente la principal fuente de ingresos de los empresarios, especialmente de aquellos que se dedican a vender productos finales.

En la empresa Audioelec S.A., se está llevando el proceso de recepción y almacenamiento de los inventarios de reparaciones, de forma somera, se cuenta con una persona que recibe los equipos electrónicos, y los ingresa en el sistema SAP, mas no se tiene forma de saber la localización de esos inventarios, esta ausencia de controles internos, es lo que genera pérdidas de los productos recibidos por los clientes.

**Variable dependiente:** Gasto por pérdidas

Los gastos se pueden definir como aquellas cuentas, que tienen como objetivo reducir intencionalmente el valor de los activos netos, con el fin de en lo posterior producir una ganancia mayor que dichos gastos, pero en contraparte, las pérdidas no son causadas de manera intencional, ya que estas producen un decremento en los activos netos, pero no se espera obtener rentabilidad de los mismos. (Hargadon, Jr. & Múnera Cárdenas, 1997)

Un ejemplo real de lo que es el gasto por pérdidas, es el que se presenta en la empresa Audioelec S.A., en la cual, como se explicó en párrafos anteriores, debido a un deficiente control interno, una vez recibidos los equipos de los clientes para reparación, en este caso los televisores, se extravían.

La empresa para evitar que se afecte su prestigio, debe emitir notas de crédito para reponer aquellos equipos extraviados, esto es evidentemente un gasto por pérdidas, ya que estas devoluciones, representan valores que la institución no va a recuperar de manera alguna.

Además de eso, se presenta una disminución en el activo neto de la compañía del cual no se espera obtener rentabilidad.

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

Costo. - Es un término genérico usado para definir los valores en los que incurren las entidades, para así poder generar ingresos futuros, a estos tipos de costo se los puedo denominar como costos vigentes, pero así también se tiene aquellos costos que se los conoce como expirados, son aquellos de los cuales ya es imposible recuperar lo invertido, y generar ganancia, a estos se los denomina como gastos. (INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS A.C., 1995)

Notas de crédito.- La nota de crédito es un documento mediante el cual se pone en conocimiento de una tercera persona, la razón del porque se le acredita un valor a su favor, esto suele darse en las devoluciones de compras, por registros de fallas, o por errores en la facturación. (Sarmiento R., 2008)

Estados financieros.- Los estados financieros se definen como un conjunto de informes, los cuales en esencia no tienen un fin en si mismos, ya que estos no tratan de convencer al lector de un punto de vista, sino de presentar información real, veraz y oportuna de la realidad financiera de una empresa. (Romero López, 2010)

Sistema de partida doble.- El principio de la partida doble es aquel que nos menciona, que no puede existir deudor sin un acreedor, es decir, debe haber siempre una parte que entrega y otra que recibe, sea efectivo, bienes o servicios, para efectos de que esta regla se lleve a cabo son necesarias dos cuentas, una con saldo deudor y otra con saldo acreedor, ambas con el mismo valor. (Sarmiento R., CONTABILIDAD BÁSICA, 2008)

NIIF.- Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), son un código normativo, a nivel contable el cual fue creado con el fin de lograr que

todos los sistemas de contabilidad y finanzas a nivel mundial, puedan estar regularizados, y hablen el mismo idioma en términos financieros, facilitando el comercio, y evitando posibles fraudes. (Hansen Holm M., Hansen Holm Ma., Hansen Holm J., & Chávez, 2009)

Contabilidad de costos.- Es una rama de la contabilidad financiera, la cual tiene como fin determinar cuáles son los costos de producción, venta y distribución de los productos, teniendo en cuenta la mano de obra, materia prima y los gastos de fabricación, en los que se incurren para crear y vender un producto. (Romero López, 2010)

Sistema de inventario permanente.- Este sistema de inventarios, utiliza la cuenta mercaderías, lo cual hace posible que se tenga un control individual, de todas las mercaderías que se compran y se venden, así como de las devoluciones, gracias a los kardex, este sistema de inventarios permite saber con exactitud la cantidad de mercaderías que se tiene. (Rincón Soto, Lasso Marmolejo Giovanny, & Parrado Bolaños, Contabilidad siglo XXI, 2012)

Sistema de inventario periódico.- En este sistema, lo que se hace es que se realiza la venta de las mercaderías, y se espera al final del período, para analizar cuál es el costo, de la venta de aquellas mercaderías que fueron vendidas, este sistema es usado por cadenas de supermercados, y ferreterías. (Rincón Soto, Lasso Marmolejo, & Parrado Bolaños, 2012)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

La empresa Audioelec S.A. fue fundada mediante escritura pública el 18 de abril del año 2008, en el km 4/5 vía Durán-Tambo, su dueño era inicialmente el israelí, Michael Uzi, y actualmente el dueño es su hermano Harry Uzi, cuenta además con 2 accionistas principales que son, el Ab. Antonio Haz, y la Lcda. Yolanda Hoyos.

La empresa dedicada al ensamblaje de televisores inteligentes con pantalla de alta resolución de la marca Riviera, Diggio, Tekno y Sony , para su posterior venta; empezó sus operaciones con tan sólo 30 trabajadores y una línea de ensamblaje, actualmente son 150 trabajadores, y se cuenta con 5 líneas de ensamble.

El crecimiento sostenido que han presentado, ha provocado que se descuiden los controles a nivel de bodegas de reparación, lo que al momento de recibir televisores ya sea bajo garantía o no, éstos no cuentan con un efectivo proceso que ayude a evitar pérdidas, generando un gasto no previsto. Tal circunstancia se torna de urgente atención, ya que, de continuar de esta manera, los encargados no tomarán las medidas correctivas, conllevando a que se sigan generando pérdidas.

### **Objeto social**

La empresa, tiene como principal objeto social el generar plazas de trabajo a los ecuatorianos, con estabilidad laboral y reconociendo los beneficios de ley; con esta forma de proceder se otorga confianza al personal que labora y a sus familias.

Además, se preocupa por realizar labores sociales gratuitas, como son charlas en contra del alcohol y las drogas, y de educación familiar.

### **Misión**

“Asegurar la satisfacción de nuestros clientes a través de la innovación en el ensamblaje de productos electrónicos, logrando altos estándares de calidad y brindando servicios acorde a sus necesidades.” (AUDIOELEC S.A., 2015)

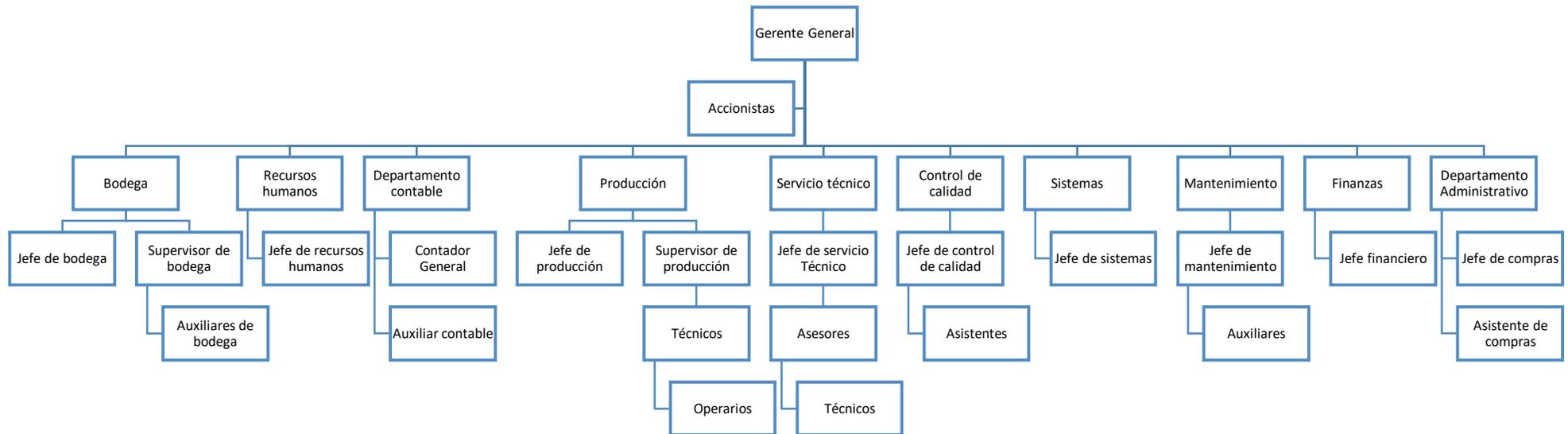
### **Visión**

“Mantener el liderazgo en el ensamblaje de equipos electrónicos a nivel nacional y ser el mejor referente para marcas internacionales basados en el uso de tecnología de punta y personal altamente calificado.” (AUDIOELEC S.A., 2015)

### **Estructura organizativa**

La estructura organizacional de Audioelec S.A. en encuentra conformada de acuerdo al siguiente organigrama:

**Figura No. 1- Organigrama de Audioelec S.A.**



**Fuente: Audioelec S.A.  
Elaborado por: Audioelec S.A.**

## Plantilla de trabajadores

La plantilla de trabajadores que laboran en Audioelec S.A. es la siguiente:

**Cuadro No. 1 - Plantilla de trabajadores**

<b>Departamento</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Gerencia General	Gerente general	1
	Accionistas	2
Contabilidad	Contador general	1
	Asistente contable	1
Finanzas	Jefe de Finanzas	1
Administración	Jefe de compras	1
	Asistente de compras	1
	Recepcionista	1
Sistemas	Jefe de sistemas	1
Recursos humanos	Jefe de recursos humanos	1
Control de calidad	Jefe de control de calidad	1
	Asistentes de control de calidad	2
Producción	Jefe de producción	1
	Supervisor de producción	1
	Técnico de producción	2
	Operarios de fábrica	114
Servicio técnico	Jefe de servicio técnico	1
	Asesores de servicio técnico	4
	Técnicos de reparaciones	4
Bodega	Jefe de bodega	1
	Supervisor de bodega	1
	Auxiliar de bodega	3
Mantenimiento	Jefe de mantenimiento	1
	Auxiliar de mantenimiento	3
<b>Total de empleados</b>		<b>150</b>

**Fuente: Audioelec S.A.**

**Elaborado por: Hugo Lozano**

## Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional

Figura No. 2- cantidad de trabajadores por categoría ocupacional



Fuente: Audioelec S.A.

Elaborado por: Audioelec S.A.

Es necesario conocer cuáles son los principales clientes, proveedores y competidores de la empresa, para ello se tiene que:

### Clientes

Los principales clientes están conformados por las cadenas de almacenes del país, a las cuales la empresa vende los televisores, al por mayor, para que posteriormente, sean entregados a clientes finales, estos almacenes son: Créditos Económicos, Artefacta, Almacenes Japón, Comandato y Orve Hogar.

### Proveedores

Como proveedores de materia prima, la empresa recibe importaciones, provenientes de China, concretamente del proveedor "Hisense".

## **Competidores**

Como competidores principales se tiene a la marca TCL e Icesa, además de marcas más reconocidas que también forman parte de la competencia en televisores inteligentes, como son LG y Samsung.

## **Descripción del proceso objeto de estudio**

A continuación, se detallan los procesos de recepción, almacenaje, reparación, y entrega al cliente final, donde se evidencia a manera de diagnóstico, la situación actual del control interno que se maneja en el departamento de servicio técnico:

1. Recepción por parte del centro de servicio técnico autorizado hacia la persona que realiza los ingresos de los equipos, para su ingreso en sistema SAP, donde se detalla el número de serie del televisor, el número de orden generada por el centro autorizado, la fecha de ingreso al departamento y el daño que tiene el equipo, una vez concluido este proceso, la persona encargada de digitar este ingreso, coloca los televisores ingresados, en sus respectivas cajas con su ficha técnica.

Posteriormente, los técnicos encargados de la reparación de los equipos toman los televisores, ingresados al sistema, y los colocan en las perchas de bodega de equipos para reparación, donde son reparados, a medida que los equipos llegan.

Cabe mencionar que existen 2 bodegas de reparaciones, ubicadas en partes distintas de la empresa, esto se hace pensando en maximizar el espacio físico, lo cual ya empieza a evidenciar altos niveles de ausencia de control interno, ya que los equipos son solamente ingresados en el sistema SAP, donde es imposible tener un control de la ubicación exacta de en qué bodega se encuentran los televisores.

Además, los equipos no cuentan con algún tipo de tarjeta que los identifique y relacione con el número de orden de ingreso.

2. Los televisores ingresan por 2 medios distintos, el primero es el ya mencionado previamente como son los centros autorizados, y el segundo se trata de las visitas técnicas que fueron realizadas a domicilio, por ello al momento que el televisor, sale del departamento es fundamental que no sean confundidos para ser enviados de forma correcta.

Para poder ser enviado, la persona que se encarga de las salidas de los equipos reparados, elabora guías donde se detalla la dirección de envío que por lo general es a los centros autorizados del País, o mediante el vehículo de la empresa cuando se trate de visitas técnicas en la ciudad de Guayaquil o Durán, precisamente es en este punto en el que los empleados por falta de datos claros, han confundido si se debe enviar a los centros autorizados o ser asignado a la persona que se encarga de las visitas técnicas, este error ha sido uno de los principales causantes de pérdidas de equipos, donde se ha tomado de forma errónea el número de serie del equipo, enviándolo con una guía de salida equivocada, y ocasionando que los equipos se extravíen.

3. A su vez lógicamente, estas pérdidas ocasionadas, se tienen que reponer al cliente, entonces la empresa se ve obligada a resarcir los daños causados, mediante la emisión de una nota de crédito, donde se hace la devolución del valor del equipo extraviado, o la reposición física con otro equipo nuevo.
4. Estas devoluciones han aumentado considerablemente con el pasar de los meses, lo cual se ve reflejado en el análisis de las devoluciones mensuales, y al finalizar el periodo, en el estado de resultados integral, se aprecia como un incremento en el valor de devoluciones en televisores.

5. Pero la problemática no se rige solamente a daños a nivel de la economía de la empresa, sino que también conlleva un fuerte grado de afectación a nivel de ambiente laboral, puesto que una vez que ocurren las pérdidas, se trata de encontrar un responsable, y de sobrecargar laboralmente a aquellos empleados que son los encargados de la recepción y salidas de equipos, en un inútil intento de mejorar los resultados.

Mientras que es inminente que lo que se debe llevar a cabo es una mejora en el control interno de estos inventarios que facilite el trabajo de quien lo realiza, pero que también brinde seguridad de que no se volverán a cometer estos errores.

### **Análisis económico – financiero**

En el cuadro que se presenta a continuación se ha realizado, un análisis mensual basado en el primer semestre del año 2019, donde se totalizan los equipos ingresados para reparación de forma mensual, luego se observa el valor de devoluciones por equipos que no tienen reparación y que se encuentran amparados bajo la garantía de la empresa; finalmente el gasto asumido por la empresa a consecuencia de la pérdida de televisores bajo su custodia, los que totaliza un valor de US\$ 9,610.35, el cual representa el 1.25% del total de los equipos que ingresaron a reparación.

## Cuadro No. 2- Registro de ingresos a bodega de reparaciones

Venta Total de televisores Semestralmente								71,266,849.46	
Registro de ingresos a bodega de reparaciones									
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Totales	Porcentaje	
Equipos ingresados	180,156.00	72,060.00	185,576.13	200,026.44	90,090.00	40,260.97	768,169.54	1.08%	
(-) devolución por daños irreparables en garantía	6,005.20	4,804.00	7,206.84	9,010.20	5,405.40	3,004.55	35,436.19	4.61%	
(-) devoluciones por pérdidas de equipos	2,402.08	600.50	0.00	1,802.04	3,003.00	1,802.73	9,610.35	1.25%	

**Fuente: Audioelec S.A.**  
**Elaborado por: Hugo Lozano**

Nota explicativa de relación porcentual:

1.08% Equivale al total de equipos que ingresan a reparación comparado con el total de la venta de televisores.

4.61% Resultante de la comparación del total de devoluciones por equipos que no pueden ser reparados y que se encuentran dentro de la garantía que otorga la empresa, contra el total de equipos ingresados a reparación.

1.25% Corresponde a la determinación de la afectación de la pérdida por extravío de equipos dentro de las bodegas de la empresa comparados con el total de equipos ingresados a reparación.

### **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la presente investigación reviste un carácter cualitativo y cuantitativo, lo que se analiza a continuación:

## **Cualitativo**

En la investigación cualitativa, se trata de entender a la población o individuo a ser investigado, y no se categorizan sus respuestas en grupos, sino que se intenta tener un nivel de comprensión general.

Este tipo de investigación sirve para obtener datos preliminares, de la realidad del contexto al cual el investigador se enfrenta, generalmente estos datos varían entre opiniones y pensamientos de parte de los individuos estudiados, y posteriormente se suele hacer una investigación cuantitativa, que permita comprobar en números la veracidad de los datos obtenidos. (Hair Jr., Bush, & Ortinau, Investigación de mercados, 2010)

## **Cuantitativo**

Este tipo de investigación es aquella que utiliza preguntas formales, a modo de cuestionario que son aplicadas a las personas que se va a entrevistar, este tipo de encuestas son las que realizan las grandes compañías para entender al consumidor, por ejemplo, las compañías de autos, o de aerolíneas, para conocer de qué manera pueden mejorar sus productos.

Con los métodos de investigación cuantitativa el marco de la investigación se halla bien definido y las personas encargadas de la investigación se ponen de acuerdo en la elaboración y formulación de las preguntas, al momento de elaborar estas preguntas, lo que se intentará obtener son hechos numéricos, estimaciones y análisis estadísticos. (Hair Jr., Bush, & Ortinau, 2010)

## **Población**

En los planes de muestreo el primordial deber de la persona que se dedica a investigar, es definir al grupo de personas a ser investigadas, a esto se le denomina población.

Para determinar de forma correcta cual es la población objeto de estudio los investigadores se valen de descriptores que conformen las características del tema de investigación a ser realizado.

Para el presente estudio, la población involucrada en el problema en análisis la conforman:

**Cuadro No.3 - Población de Audioelec S.A.**

<b>Departamento</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Finanzas	Jefe de Finanzas	1
Servicio técnico	Jefe de servicio técnico	1
	Asesores de servicio técnico	4
	Técnicos de reparaciones	4
<b>Población total:</b>		<b>10</b>

**Fuente: Audioelec S.A.  
Elaborado por: Hugo Lozano**

El tener un conocimiento claro de la población a ser investigada permitirá a la persona que investiga, contar con una muestra que le dé éxito en el proceso de investigación, para ello es necesario que se defina el concepto de muestra, que se detalla en el siguiente epígrafe. (Hair Jr., Bush , & Ortinau, Investigación de mercados, 2010)

## **Muestra**

La muestra o plan de muestreo, es aquella técnica que permite recopilar información de aquellas personas que de forma estratégica se conoce que pueden aportar con datos, que serán de gran relevancia para el investigador.

Un plan de muestreo se encarga entre otras cosas, de definir la población objeto de investigación, detallar el marco del muestreo y seleccionar el método por el cual se van a recolectar los datos. (Hair Jr., Bush , & Ortinau, Investigación de mercados, 2010)

### **Muestra probabilística**

Es aquel tipo de muestreo, en el cual se conoce que la población objeto que se ha definido tiene una probabilidad de ser seleccionada como muestra para la investigación, las muestras , se empiezan recopilando desde el inicio del estudio, este tipo de muestreo le otorga al investigador, la confianza de que su estudio tiene validez, basándose en que ha escogido una muestra, que se relaciona de mayor manera con la población estudio, y aquellas diferencias que pudieran existir, se toman como errores de muestreo. (Hair Jr., Bush, & Ortinau, 2010)

### **Muestra no probabilística**

La muestra no probabilística es aquella en la que no se puede tener certeza de la probabilidad de que la muestra seleccionada coincida con la población objeto de estudio, por ende, también es imposible conocer el margen de error

En este caso el investigador, escoge su muestra basándose en otros aspectos como son su intuición, opiniones de expertos y los conocimientos que ha ido recopilando a lo largo de su carrera. (Hair Jr., Bush, & Ortinau, 2010)

Para el caso en estudio, se determina el uso del muestreo no probabilístico intencional, ya que a criterio del investigador la población es finita y con tan sólo tomar la versión de las personas involucradas en el proceso, es suficiente para obtener criterios de juicio para la determinación de la problemática abordada y los detalles de las causas y efectos en el surgimiento del problema. Por consiguiente, la muestra determinada para esta investigación es la siguiente:

**Cuadro No. 4 - Muestra de Audioelec S.A.**

<b>Departamento</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Finanzas	Jefe de Finanzas	1
Servicio técnico	Jefe de servicio técnico	1
<b>Población total:</b>		<b>2</b>

**Fuente: Audioelec S.A.**

**Elaborado por: Hugo Lozano**

Para el caso del Departamento de Servicio Técnico se decide aplicar las técnicas de investigación únicamente al Jefe de dicho departamento, por ser el responsable del mismo y puede dar razón por los procesos que realizan los asesores y los técnicos.

## **TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

**Investigación correlacional.-** La investigación correlacional es aquella que tiene como finalidad hallar la relación existente entre dos variables que se analizan, para ello es necesario estudiar cada una de las variables de manera individual para posteriormente proceder a dilucidar el grado de relación o posibles vínculos que se pueda hallar entre las mismas, por ejemplo una persona que desee saber el grado de relación entre el estado emocional positivo con el desempeño de los estudiantes, primero deberá analizar aquellos que efectivamente cuentan con emociones positivas en sus vidas para posteriormente conocer si los mismos son los que poseen el mayor grado de desempeño en sus actividades académicas. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2014)

**Investigación explicativa. -** Este tipo de investigación se da la tarea de discernir la razón por la cual suceden hechos o fenómenos objeto de estudio, por ejemplo, una situación en la cual se tiene una persona que, al momento de culminar su carrera universitaria, decide emprender un negocio en lugar de buscar emplearse. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

**Investigación descriptiva.** - La investigación descriptiva como su nombre lo indica es la encargada de describir en el contexto que se desenvuelve el investigador, cada una de las características o patrones relevantes que sean posibles de recopilar durante el proceso de investigación.

La investigación descriptiva no tiene como objetivo emitir juicios de valor acerca del tema objeto de investigación, tampoco desea saber cómo una variable se relaciona o incide en otra en particular, solo se encarga de extraer la mayor cantidad de datos o variables necesarias.

Por ejemplo, si se requiere investigar una universidad, la investigación descriptiva recopilara datos tales como: la metodología de trabajo usada, como se manejan los docentes, la estructura organizacional de la institución, y demás variables que pueda brindar a quien investiga mayor detalle o descripción del objeto de estudio. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptistas Lucio, 2014)

## **TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

El investigador de la problemática en estudio, considera que las técnicas que ayudarán a determinar de mejor manera las causas y efectos necesarios para los análisis de este trabajo son:

- Observación documental
- Observación
- Entrevista

## **Observación documental**

La observación documental es aquella en la que el investigador, va registrando toda la información que es capaz de recopilar, basándose en las pautas conductuales de la población seleccionada, y el funcionamiento de los sucesos, las pautas de conducta son registradas por investigadores altamente capacitados o valiéndose de dispositivos electrónicos como lo son cámaras, donde queda documentada toda la información que sea relevante para el objeto de estudio. (Hair Jr., Bush, & Ortinau, 2010)

## **Observación**

La observación son métodos que aplican los investigadores, para ser capaces de recolectar datos de carácter primario, donde enfocan su atención en un fenómeno en particular con el fin de registrar aquello que han sido capaces de presenciar, como consecuencia de su observación. (Hair Jr., Bush, & Ortinau, 2010)

A fin de recolectar información que permita conocer sobre los procesos que se llevan en el Departamento de Servicio Técnico de la empresa Audioelec S.A. es necesario aplicar una ficha de observación al Jefe de Servicio Técnico:

**Cuadro No. 5- ficha de observación de Audioelec S.A.**

**Fecha: 17/09/2019**

**Nombre del observado: Simón Cañarte**

**Cargo observado: Jefe de servicio Técnico**

**Años en el cargo: 2**

1=Malo 2= Regular 3=bueno 4= Excelente					
Criterios	Valoración				Observaciones
	1	2	3	4	
Emisión de documentos de recepción de equipos					
Sistema de registro de los televisores ingresados					
Nivel de .03  control de la ubicación de los equipos					
Organización de la prioridad de reparación de televisores					
Grado de control de las salidas de los equipos reparados					

**Fuente: Audioelec S.A.**

**Elaborado por: Hugo Lozano**

**Entrevista**

La entrevista no es otra cosa, que una herramienta más que brinda datos de relevancia para el investigador.

Esta entrevista se lleva a cabo, entre dos partes: el entrevistador y el entrevistado, quien en persona realiza preguntas de sondeo semiestructuradas al entrevistado, el entrevistador se vale de preguntas de sondeo, para permitirse obtener no solo de datos que requiera, sino de registrar actitudes y conductas que presente el entrevistado. Los entrevistadores expertos se valen de varias artimañas una de ellas es tomar la respuesta del entrevistado, para volver a formular una nueva pregunta, esto da la oportunidad al entrevistador de profundizar en temas de su interés logrando que la persona se extienda en el tema que sea requerido. (Hair Jr., Bush, & Ortinau, 2010)

Es necesario conocer la opinión del Jefe de Finanzas y del Jefe de Servicio Técnico respecto de cómo se maneja el control interno de los inventarios de los televisores que ingresan a reparación, por lo que se les efectúa una entrevista para conocer mayores detalles de los procesos:

**Figura No. 3- Entrevista al jefe de servicio técnico de la empresa Audioelec S.A.**

**Fecha: 17/09/2019**

**Nombre del entrevistado: Simón Cañarte**

**Cargo: Jefe de servicio Técnico**

**Años en el cargo: 2**

<b>ENTREVISTA/ JEFE DE SERVICIO TÉCNICO</b>
<b>PREGUNTAS</b>
1. A su criterio cómo calificaría el proceso de control interno que se lleva a cabo en el área de servicio técnico  R/.
2. Podría determinar que parte del proceso es la que presenta la mayor debilidad a nivel de controles  R/.
3. De qué forma afecta esta problemática a los demás departamentos de la empresa  R/.

**Fuente: Audioelec S.A.**

**Elaborado por: Hugo Lozano**

**Figura No.4- Entrevista al jefe financiero de la empresa Audioelec S.A.**

**Fecha: 17/09/2019**

**Nombre del entrevistado: Francisco Rivas**

**Cargo: Jefe financiero**

**Años en el cargo: 5**

<b>ENTREVISTA/ JEFE FINANCIERO</b>
<b>PREGUNTAS</b>
1. Desde su óptica como aprecia la problemática del departamento de servicio técnico  R/.
2. Como inciden las pérdidas de televisores con las finanzas de la empresa  R/.
3. Basándose en las cifras correspondientes a las pérdidas de televisores, se deben de tomar medidas de control  R/.

**Fuente: Audioelec S.A.**

**Elaborado por: Hugo Lozano**

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

De la aplicación de las técnicas de investigación se obtuvo los siguientes resultados:

#### **Observación Documental**

Para lograr un óptimo entendimiento de cuál es el nivel de afectación financiera de la situación conflicto, es necesario exponer el estado de resultados de la empresa donde se puede observar que la misma cuenta con un total de devoluciones de televisores por el valor de: 768,169.56, este valor corresponde a la suma entre las notas de crédito que la empresa entrega por aquellos equipos que cuentan con garantía y presentan fallos antes de los 30 días de haber sido adquiridos, aquellos equipos ingresados y reparados, donde se utilizan repuestos que también representa un gasto para la empresa y el rubro de aquellos equipos que se han extraviado dentro del departamento de servicio técnico.

Los US\$ 768,169.56 de acuerdo al mayor contable se componen en:

Devoluciones por equipos cubiertos en garantía: US\$ 35,436.19 y  
Devoluciones por pérdidas de equipos: US \$9,610.35

El valor del rubro de devoluciones de televisores, representa solamente el 1,25% del total de equipos ingresados a reparación en la empresa, esto a simple vista no es un valor importante, pero se debe de tener en consideración que está causando repercusiones en la economía de la empresa, y que se debe de evitar esta problemática en la medida que sea posible. A continuación, se presenta el estado de resultados de la empresa Audioelec S.A.

**Cuadro No.6 estado de resultados integral Audioelec S.A.**

**AUDIOELEC S.A.**  
**INFORMACION TRIBUTARIA SRI**  
**A JUNIO 30 DEL 2019**  
**ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO**

Nombre	-	JUN-19
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>\$ 71,266,849.46</b>
INGRESOS OPERACIONALES		<b>\$ 64,006,545.83</b>
VENTA DE TELEVISORES		\$ 66,715,748.84
VENTA DE CELULARES		\$ 386,857.36
VENTA DE AIRES ACONDICIONADO		\$ 475,469.14
VENTA DE REPUESTOS		\$ 271,248.00
DEVOLUCION DE TELEVISORES		\$ -768,169.56
DEVOLUCION DE AIRES ACONDICIONADO		\$ -19,875.00
DEVOLUCION DE REPUESTOS		\$ -10,287.32
DEVOLUCION DE CELULARES		\$ -456.50
REVERSO DE FACTURA		\$ -1,900,709.93
DESCUENTO DE TELEVISORES		\$ -1,115,419.20
DESCUENTO DE AIRES ACONDICIONADO		\$ -27,860.00
DESCUENTO DE CELULARES		\$ -
<b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>		<b>\$ 7,260,303.63</b>
RENDIMIENTOS FINANCIEROS		\$ 83,249.59
RECONOCIMIENTO DE INTERES EO		\$ -
OTROS INGRESOS		\$ 1,767.31
INGRESOS POR REVERSO DE FACTURAS DE COMPRAS ANOS ANTERIORES		\$ 24,859.35
SUBSIDIOS EMPLEADOS		\$ 1,902.73
INGRESO EN VENTAS DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		\$ -
INGRESO POR RECICLAJE		\$ 1,708.08
REVERSO DE PROVISIONES		\$ 17,986.32
UTILIDAD EN VENTA DE ACTIVO FIJO		\$ 39,786.05
REEMBOLSO POR SEGURO		\$ 26,479.20
INGRESO DE SERVICIOS		\$ 7,062,565.00
<b>COSTOS OPERACIONALES</b>		<b>\$ -59,773,354.76</b>
COSTO DE VENTAS DE TELEVISORES		\$ -55,362,915.85
COSTO DE VENTAS DE CELULARES		\$ -315,574.08

COSTO DE VENTAS DE REPUESTOS		\$	-171,090.01
COSTO DE VENTAS DE AIRES ACONDICIONADO		\$	-367,141.38
OTROS COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION		\$	-
COSTOS MANO DE OBRA DIRECTA		\$	-1,209,706.87
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION		\$	-2,215,034.34
COSTO DE MERCADERIA NO DESPACHADA Y FACTURADA		\$	-146,082.89
DESCUENTO DE MATERIA PRIMA		\$	14,190.66
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b>\$</b>	<b>11,493,494.70</b>
<b>MARGEN BRUTO</b>			<b>16.13%</b>
<b>Gasto Operacionales</b>		<b>\$</b>	<b>-6,051,289.95</b>
<b>SUELDOS Y SALARIOS</b>		<b>\$</b>	<b>-1,381,209.80</b>
SUELDOS PLANTA		\$	-
SUELDOS PRODUCCION SMT		\$	-
SUELDOS ADMINISTRACION		\$	-429,640.02
SUELDOS VENTAS		\$	-427,930.97
H.EXTRAS PLANTA		\$	-
H.EXTRAS PRODUCCION SMT		\$	-
H.EXTRAS ADMINISTRACION		\$	-23,866.73
H.EXTRAS VENTAS		\$	-17,440.56
APORTE IESE E IR ASUMIDO		\$	-89,714.29
APORTES PATRONALES PLANTA		\$	-
APORTES PATRONALES PRODUCCION SMT		\$	-
APORTES PATRONALES ADMINISTRACION		\$	-52,403.64
APORTES PATRONALES VENTAS		\$	-56,931.74
FONDOS DE RESERVA PLANTA		\$	-
FONDOS DE RESERVA PRODUCCION SMT		\$	-
FONDOS DE RESERVA ADMINISTRACION		\$	-35,383.50
FONDOS DE RESERVA VENTAS		\$	-24,306.31
DECIMO TERCER SUELDO PLANTA		\$	-
DECIMO TERCER SUELDO PRODUCCION SMT		\$	-
DECIMO TERCER SUELDO ADMINISTRACION		\$	-25,033.99
DECIMO TERCER SUELDO VENTAS		\$	-27,884.12
DECIMO CUARTO SUELDO PLANTA		\$	-
DECIMO CUARTO SUELDO PRODUCCION SMT		\$	-
DECIMO CUARTO SUELDO ADMINISTRACION		\$	-8,454.30
DECIMO CUARTO SUELDO VENTAS		\$	-22,421.11
VACACIONES PLANTA		\$	-
VACACIONES PRODUCCION SMT		\$	-

VACACIONES ADMINISTRACION		\$ -12,517.09
VACACIONES VENTAS		\$ -13,972.86
INDEMNIZACIONES PLANTA		\$ -
INDEMNIZACIONES ADMINISTRACION		\$ -3,617.10
INDEMNIZACIONES VENTAS		\$ -4,390.68
INDEMNIZACIONES PRODUCCION SMT		\$ -
BONIFICACION PLANTA		\$ -
BONIFICACION ADMINISTRACION		\$ -685.18
BONIFICACION VENTAS		\$ -588.64
BONIFICACION PRODUCCION SMT		\$ -
COMPENSACION SALARIO DIGNO		\$ -1,245.78
DESAHUCIO PLANTA		\$ -
JUBILACION PATRONAL ADMINISTRACION		\$ -3,663.16
JUBILACION PATRONAL VENTAS		\$ -7,275.01
DESAHUCIO ADMINISTRACION		\$ -8,134.69
DESAHUCIO VENTAS		\$ -20,845.15
ALIMENTACION		\$ -32,718.59
MOVILIZACION		\$ -10,525.50
SEMINARIOS Y CAPACITACIONES		\$ -11,839.00
UNIFORMES		\$ -342.08
ASISTENCIA MEDICA y MEDICAMENTOS		\$ -834.79
EXPRESO PERSONAL		\$ -10,544.38
SUBSIDIO EMPLEADO		\$ 3,941.16
<b>HONORARIOS PROFESIONALES</b>		<b>\$ -525,026.52</b>
HONORARIOS PROFESIONAL		\$ -306,224.21
HONORARIOS POR SERVICIOS CONTABLES Y AUDITORIA		\$ -47,999.99
SERVICIOS PROFESIONALES		\$ -126,030.96
COMISIONES PAGADAS		\$ -44,771.36
HONORARIOS POR AVALUOS		\$ -
OTROS HONORARIOS		\$ -
<b>DEPRECIACIONES</b>		<b>\$ -221,480.14</b>
DEP. EDIFICIOS		\$ -20,407.89
DEP. EQUIPO DE COMPUTACION		\$ -6,821.85
DEP. MUEBLES Y ENSERES		\$ -3,544.62
DEP. VEHICULOS		\$ -42,041.29
DEP. MAQUINARIA Y EQUIPO		\$ -148,664.49
<b>SEGUROS</b>		<b>\$ -18,728.10</b>
SEGUROS Y REASEGUROS (PRIMAS Y CESIONES)		\$ -14,820.13
SEGUROS GENERALES		\$ -1,125.00

SEGUROS DE VEHICULOS		\$ -2,782.97
<b>MANTENIMIENTO</b>		<b>\$ -37,147.83</b>
MANTENIMIENTO VEHICULOS		\$ -4,744.15
MANTENIMIENTO EDIFICIO E INSTALACIONES		\$ -14,350.99
MANTENIMIENTO EQUIPO DE COMPUTO-REDES Y SOFTWARE		\$ -13,890.02
MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS DE PRODUCCION		\$ -950.00
MANTENIMIENTO / REPARACION VARIAS		\$ -3,212.67
<b>PROVISIONES</b>		<b>\$ -62,117.28</b>
GARANTIAS		\$ -62,117.28
<b>IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES</b>		<b>\$ -96,058.97</b>
IMPUESTOS MUNICIPALES		\$ -8,850.43
SUPERINTENDENCIA DE CIAS		\$ -7,737.09
BOMBEROS		\$ -0.60
OTROS IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES		\$ -137.59
CONTRIBUCION SOLCA		\$ -68,694.61
MATRICULACION VEHICULAR		\$ -7,450.13
EXPENSAS		\$ -
AFILIACIONES Y SUSCRIPCIONES		\$ -3,188.52
<b>SERVICIOS BASICOS</b>		<b>\$ -19,468.79</b>
AGUA		\$ -487.27
ENERGIA ELECTRICA		\$ -12,306.09
TELEFONO Y FAX		\$ -1,116.04
CELULAR,INTERNET,CABLE		\$ -5,559.39
<b>ARRENDAMIENTO LOCALES Y OFICINAS</b>		<b>\$ -239,245.95</b>
ARRENDAMIENTO LOCALES Y OFICINAS		\$ -239,245.95
<b>PROMOCION Y PUBLICIDAD1</b>		<b>\$ -278,718.50</b>
PROMOCION Y PUBLICIDAD		\$ -278,718.50
SUMINISTROS PARA EVENTOS		\$ -
MUEBLES Y ENSERES PARA PROMOCION		\$ -
<b>TRANSPORTE</b>		<b>\$ -244,098.36</b>
ENVIOS A CLIENTES		\$ -35,623.00
TRANSPORTE INTERNO		\$ -114,478.25
ENVIOS AL EXTERIOR		\$ -
TICKETS AEREOS		\$ -3,700.50
PASAJES TAXIS		\$ -19,434.00
COURIER		\$ -70,862.61
<b>GASTOS DE GESTION</b>		<b>\$ -57,024.32</b>

ATENCION A CLIENTES		\$	-57,024.32
DONACIONES Y OBSEQUIOS		\$	-
AUTOCONSUMO		\$	-
<b>GASTOS DE VIAJE</b>		<b>\$</b>	<b>-13,530.22</b>
HOSPEDAJES		\$	-1,959.50
ALIMENTACION1		\$	-7,935.29
VIATICOS		\$	-3,635.43
<b>OTROS GASTOS</b>		<b>\$</b>	<b>-2,857,435.17</b>
MATERIALES DE OFICINA Y PAPELERIA		\$	-8,457.12
MATERIALES DE ASEO Y LIMPIEZA		\$	-4,303.37
SUMINISTROS Y MATERIALES		\$	-31,659.25
VARIOS		\$	-356,940.75
UTILIDAD O PERDIDA EN VENTA DE ACTIVO FIJO		\$	-
CONSUMO DE SERVICIO TECNICO AUTORIZADOS		\$	-81,265.05
INSTALACION DE AIRES ACONDICIONADOS		\$	-21,071.45
CUSTODIA		\$	-45,675.00
SERVICIO DE SEGURIDAD		\$	-8,323.56
SERVICIO DE ASESORIA Y GESTIONES		\$	-1,708,652.92
SERVICIO DE FUMIGACION		\$	-543.75
VIVERES DE CAFETERIA		\$	-214.15
ALQUILER DE MAQUINARIAS		\$	-2,105.00
CUADRILLA		\$	-78,233.79
BAJA DE INVENTARIO		\$	-501,250.56
NOTARIOS		\$	-6,784.97
GASTOS LEGALES		\$	-590.01
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES		\$	-1,364.48
<b>Gastos Financieros</b>		<b>\$</b>	<b>-1,566,497.33</b>
GASTOS NO DEDUCIBLES		\$	-43,470.94
INTERESES BANCO DEL AUSTRO		\$	-538,470.33
INTERESES BANCO DEL PICHINCHA		\$	-119,378.79
INTERESES CFN		\$	-
INTERESES EMISION OBLIGACIONES		\$	-200,905.96
(-) RECONOCIMINETO DE INTERESES EO		\$	3,642.93
INTERESES BANCO DE GUAYAQUIL		\$	-280,185.14
INTERESES DE MORA Y SOBREGIROS BANCARIOS		\$	-53,303.55
INTERESES BANCO INTERNACIONAL		\$	-168,135.11
INTERESES BANCO DE MACHALA		\$	-3,112.13
INTERESES BANCO CAPITAL		\$	-14,373.88
DESCUENTO EN PRECIO EO		\$	-25,362.04

OTROS INTERESES FINANCIEROS		\$	-8,087.17	
COMISIONES BANCARIAS BANCO DEL AUSTRO		\$	-799.71	
COMISIONES BANCARIAS BANCO DEL PICHINCHA		\$	-7,420.68	
COMISIONES BANCARIAS BANCO DE GUAYAQUIL		\$	-1,965.16	
COMISIONES BANCARIAS BANCO DE MACHALA		\$	-0.30	
COMISIONES BANCARIAS PRODUBANCO		\$	-313.82	
COMISIONES POR TARJETA DE CREDITO		\$	-	
OTRAS COMISIONES FINANCIERAS		\$	-102,444.96	
DIFERENCIA EN CAMBIOS		\$	-367.09	
ISD CUANDO NO ES PARTE DEL COSTO		\$	-2,043.50	
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>\$</b>	<b>-7,617,787.28</b>	
<b>UTILIDAD NETA</b>		<b>\$</b>	<b>3,875,707.42</b>	
<b>MARGEN NETO</b>				<b>5.44%</b>
<b>15 % PARTICIPACION</b>		<b>\$</b>	<b>-581,356.11</b>	
<b>25% IMPUESTO RENTA CORRIENTE</b>		<b>\$</b>	<b>-891,369.68</b>	
<b>INGRESO IMPUESTO RENTA DIFERIDO</b>		<b>\$</b>	<b>51,789.18</b>	
<b>UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTO</b>		<b>\$</b>	<b>2,454,770.80</b>	
<b>APROPIACION 10%</b>		<b>\$</b>	<b>245,477.08</b>	
<b>UTILIDAD LIQUIDA</b>		<b>\$</b>	<b>2,209,293.72</b>	

---

REPRESENTANTE LEGAL

---

CONTADOR

**Fuente: Audioelec S.A.**  
**Elaborado por: Audioelec S.A.**

## Observación

Aplicada la ficha de observación al jefe de servicio técnico se obtuvo los siguientes resultados:

**Cuadro No.7- ficha de observación de Audioelec S.A.**

Fecha: 17/09/2019

Nombre del observado: Simón Cañarte

Cargo observado: Jefe de servicio técnico

Años en el cargo: 2

1=Malo 2= Regular 3=bueno 4= Excelente	Valoración				Observaciones
	1	2	3	4	
Emisión de documentos de recepción de equipos			x		Documento carece de detalles para ubicar los equipos
Sistema de registro de los televisores ingresados	x				No se cuenta con adecuada base de datos
Nivel de control de la ubicación de los equipos	x				El sistema SAP no permite conocer la ubicación de los equipos
Organización de la prioridad de reparación de televisores			x		
Grado de control de las salidas de los equipos reparados		x			Ausencia de registros de equipos entregados

**Fuente: Audioelec S.A.**

**Elaborado por: Hugo Lozano**

Análisis: En la ficha de la observación se han planteado cinco conceptos fundamentales, a la hora de conocer y diagnosticar la situación actual del proceso de control interno de la empresa Audioelec S.A., donde se le asigna un puntaje en un rango del 1 al 4 siendo 1 malo y 4 excelente.

Los resultados obtenidos son que la empresa si se halla realizando la emisión de documentos al ingresar los equipos al servicio técnico, donde se le asigna a cada equipo un número de orden en el sistema SAP, este documento se califica

como bueno, puesto que detalla claramente el fallo que presenta el televisor, luego se observa que es un mal sistema el de registro de ingresos en este caso el SAP, en el sentido de que a pesar de que el equipo queda registrado, no se logra tener mayor detalla del status de ingreso y salida.

Posteriormente, se califica como malo el control de la ubicación de los equipos debido a que, el sistema que se utiliza para ingresarlos no permite conocer en que bodega se encuentra, sin mencionar que no se hace inventariados de los equipos para saber la cantidad con la que se cuenta.

Al momento de dar prioridad a los equipos en orden de llegada, se puede calificar como bueno ya que en la mayoría de ocasiones se cumple con la prioridad establecida, pero por contrapartida, no se organizan los equipos en la bodega de manera que los técnicos se den cuenta a cuáles se les debe de otorgar prioridad.

Para concluir, se tiene el punto de control de las salidas de equipos mismo que se califica como una gestión regular, esto se debe a que a pesar de que el personal es muy competente, existe desorganización al momento de que los técnicos comunican los lugares con sus respectivas direcciones a los cuales deben de ser enviados los televisores, ocasionando que la persona encargada, realice de forma inadecuada las guías de envío, lo que es uno de los principales problemas de control interno.

## **Entrevista**

A continuación, se presentan los resultados de las entrevistas aplicadas al Jefe del Departamento de Servicio Técnico y al Jefe Financiero:

**Figura No.5- Entrevista al jefe de servicio técnico de Audioelec S.A.**

**Fecha: 17/09/2019**

**Nombre del entrevistado: Simón Cañarte**

**Cargo: Jefe de servicio técnico**

**Años en el cargo: 2**

<b>ENTREVISTA/ JEFE DE SERVICIO TÉCNICO</b>
<b>PREGUNTAS</b>
1. A su criterio cómo calificaría el proceso de control interno que se lleva a cabo en el área de servicio técnico R/. El proceso de control interno da resultados en la medida que es posible, pero como cualquier proceso tiene sus irregularidades y eso es en lo que se debe trabajar, para así mejorar.
2. Podría determinar que parte del proceso es la que presenta la mayor debilidad a nivel de controles R/. El área de egresos de equipos, puesto que contamos con un sistema básico que da lugar a errores por parte de los empleados
3. De qué forma afecta esta problemática a los demás departamentos de la empresa R/. Afecta directamente al área financiera, ya que el jefe de finanzas debe ajustar aquellos valores que se deben devolver

**Fuente: Audioelec S.A.**

**Elaborado por: Hugo Lozano**

Análisis: El jefe de servicio técnico expresa que el proceso de control interno que se lleva actualmente es el adecuado, pero que se deben de corregir ciertas deficiencias que se tienen que son las causantes de que se presenten una serie de anomalías en el departamento.

Además, afirma que se están planteando varios procesos de control a adoptarse como son realizar conteos o inventarios de aquellos equipos que salen del departamento, para así tener más control de lo que se entrega.

Finalmente reconoce que el área que se afecta directamente como consecuencia de los hechos previamente expuestos, es el departamento de finanzas, donde emiten las notas de crédito y deben de presentar estos datos a la gerencia.

**Figura No.6- Entrevista al jefe financiero de Audioelec S.A.**

**Fecha: 17/09/2019**

**Nombre del entrevistado: Francisco Rivas**

**Cargo: Jefe financiero**

**Años en el cargo: 5**

<b>ENTREVISTA/ JEFE FINANCIERO</b>
<b>PREGUNTAS</b>
1. Desde su óptica como aprecia la problemática del departamento de servicio técnico  R/. El problema de servicio técnico no es un inconveniente aislado, puesto que las pérdidas de televisores inciden de forma negativa en los demás departamentos
2. Como inciden las pérdidas de televisores con las finanzas de la empresa  R/. Realmente el porcentaje de devoluciones que se aprecia en los estados financieros de la compañía debido a estas pérdidas no es alarmante, pero no deja de ser un valor negativo que no es posible recuperar de ninguna manera
3. Basándose en las cifras correspondientes a las pérdidas de televisores, se deben de tomar medidas de control  R/. Es lógico que a pesar que los valores sean mínimos se debe de generar controles que impidan que exista porcentaje de devoluciones ocasionadas por equipos extraviados

**Fuente: Audioelec S.A.**

**Elaborado por: Hugo Lozano**

Análisis: El jefe del departamento financiero, declara que la problemática de área de servicio técnico produce malestar a otros departamentos que se ven involucrados de manera indirecta en la situación conflicto que se tiene en el departamento previamente mencionado.

Deja saber que según su óptica el valor que se tiene como pérdida de equipos extraviados, no es exagerado en relación de las ganancias que se obtienen de las actividades que realiza la empresa, sigue siendo un número alarmante que denota que se deben de tomar medidas para evitar que se sigan suscitando este tipo de errores.

## **PLAN DE MEJORAS**

Para plantear la propuesta de mejora al control interno es necesario tener siempre presente que el proceso que se maneja en el departamento de servicio técnico se divide en tres partes principales, como son: ingreso de equipos, entrega a bodega de reparación y salida de equipos a sus centros autorizados o clientes finales.

Desde la primera parte del proceso como es el ingreso de equipos se evidencian debilidades de gran relevancia para la empresa, esto debido a que en el departamento se cuenta con el sistema SAP, como única herramienta para registro del ingreso de televisores, esto con el fin de entregar a la persona que ingresa el televisor un documento que avale que el equipo fue recibido en el servicio técnico para su reparación además de detallar las cláusulas y condiciones de garantía.

El sistema da la oportunidad de dejar constancia del ingreso del equipo con todo el diagnóstico que posee, pero no permite hacer cosas tan básicas y necesarias como son: extraer una data filtrada por fechas de los equipos ingresados, y designar a los equipos una ubicación específica donde sea posible contar con pleno control de los equipos que han sido ingresados, tampoco brinda la capacidad de colocar el nombre del técnico que sea asignado para que realice la revisión del equipo.

### **Formato en Excel para registro del ingreso de equipos**

En vista de estas falencias se propone llevar un cuadro de Excel con un registro riguroso, el cual contará con todos los campos necesarios, mismo que permitirá colocar:

- Número de orden de SAP
- Número de orden del centro autorizado

- Fecha de ingreso al centro autorizado
- Contador de días. - servirá para conocer el tiempo que lleva ingresado desde que el cliente lo ingresa al centro autorizado, hasta que el equipo sale del departamento
- Nombre del centro autorizado de origen
- Nombre del distribuidor al que fue vendido el televisor
- Nombre del cliente al que corresponde
- Modelo del televisor
- Serie del televisor
- Nombre del técnico de reparación
- Status. - mismo que permitirá saber si está ingresado, reparado o entregado
- Fecha counter. - esta será la fecha en la cual ingresa el equipo al servicio técnico de Audioelec S.A.
- Campo entregado. - donde se detalla el número de guía con el que fue enviado, o el nombre de la persona a la cual se entrega
- Campo detalle. - mismo que explicara brevemente si el equipo fue reparado o si se emitió una nota de crédito por el mismo,
- Ubicación. - en esta columna se colocará la bodega a la que fue asignado el equipo
- Status1. - en el status se detallará aquellos casos donde se emiten notas de crédito y permitirá saber que sucedió con el equipo con fallas que ingreso al servicio técnico es decir si se utilizó para desensamble.

- El formato propuesto se pondrá a disposición en todas las computadoras de los colaboradores del Departamento de Servicio Técnico y será el Jefe del Departamento quien vigilará por el estricto registro de los equipos a diario, pues esta persona tiene acceso a la revisión de lo que ingresen en la hoja en Excel las demás personas que trabajan allí

**Cuadro No. 8 control de ingresos a servicio técnico**

ORDENES DE TRABAJO EN GENERAL											COUNTER				CONTABILIDAD		JEFE DE SERVICIO TECNICO
OT SAP	OT manual	OT CSA	Fecha de Ingreso CSA	Tiempo	Origen	Distribuidor	Nombre de cliente	Modelo	Serie	Asesor Técnico Solución	Status	Detalle	Fecha counter	Entregado:	Detalle	Ubicación	STATUS 1
12916		3335	15/9/2019	15	ELECTRONICA S.A.	UNICOMER DE ECUADOR S.A.	JORGE BONILLA	RLED-DSG32CHE6100	DSG32CHE61002812	GARZÓN	ENTREGADOS	GARANTIA DE EQUIPO	26/09/2019	LC40581135	SE CAMBIO DISPLAY	SERVICIO TÉCNICO	
12926		12926	15/9/2019	15	SERVICIO TECNICO AUDIOELEC	CORPORACION FAVORITA C.A.	COMDERE S.A.	TK50-SMARTU5000	TK50SMARTU500182	MUÑOZ	INGRESADOS	GARANTIA DE EQUIPO	26/09/2019	LC40581136	NOTA DE CRÉDITO	SERVICIO TÉCNICO	NOTA DE CREDITO 003-003-1276
12907		5276	15/9/2019	15	SERTECEL	UNICOMER DE ECUADOR S.A.	MARCO TIBAN	RLED-DSU50CHF6000	DSU50CHF60005017	GUZMÁN	ENTREGADOS	GARANTIA DE EQUIPO	26/09/2019	LC40542489	CAMBIO DE MAINBOARD	SERVICIO TÉCNICO	
12909		30758	15/9/2019	15	ELECTROSERVI JAPONES	CRECOSCOP S.A.	MARIUXI MUÑOZ	DG-TV55CH6800	DGTV55CH68000979	GUZMÁN	ENTREGADOS	GARANTIA DE EQUIPO	26/09/2019	LC40545934	SE CAMBIO PANEL	PRODUCCIÓN	

**Fuente: Audioelec S.A.**

**Elaborado por: Hugo Lozano**

### **Realización de inventarios diarios, implementación de tarjetas de número de orden con fecha de ingreso y clasificación de perchas en base a destino de los equipos reparados**

La falta de control no se limita solamente a la recepción de los equipos, sino también a la entrega de los mismos a los técnicos y a la ubicación en perchas de bodega para ser posteriormente reparados.

Por ende, se propone colocar tarjetas que se puedan colocar en cada televisor con su respectivo número de orden que lo identifica, pero que además contenga la fecha de ingreso permitiendo a los técnicos de manera más practica saber el grado de prioridad de cada equipo.

Como siguiente parte de la propuesta se tiene, el hecho de clasificar las perchas de bodega según los diferentes destinos a los cuales van a ser entregados, como se explicó en capítulos anteriores, se reciben los equipos de diferentes fuentes, entonces se tendrá que dividir las perchas en:

Unicomer, Corporación el Rosado S.A., Courier y Visita técnica, se recomienda colocar rótulos en cada una de las perchas, esto facilitará que los técnicos los puedan ubicar en la percha correspondiente, a medida que van identificando el destino al que pertenecen basándose en el origen del documento de ingreso.

Unicomer y el Rosado S.A. son las principales cadenas de almacenes que ingresan de manera particular los equipos al área de servicio técnico siendo esta una cantidad muy alta, luego se tienen los televisores ingresados por parte del Courier, estos equipos corresponden a los centros autorizados de todo el Ecuador que se valen de este servicio de transporte para hacer llegar los equipos a la empresa.

Y para finalizar se tienen aquellos equipos correspondientes a visita técnica donde el técnico designado se encarga de ir personalmente al domicilio de las personas que requieran soporte técnico y de ser necesario este retira los equipos y los ingresa al área de servicio técnico, para luego entregarlos retornarlos.

Esta clasificación hará posible que se eviten confusiones por parte de la persona que va a entregar los equipos a la hora de tomar un equipo y enviarlo a un lugar que no corresponda, la cual se sabe que es una de las principales causas de estas pérdidas.

Como último punto se tiene la realización de inventarios de manera diaria, donde se presentará un formato que contenga en una columna el número de orden, en la siguiente el modelo del equipo y la serie, y al final se detallará la cantidad de equipos registrados, esto se deberá de hacer al iniciar y al finalizar la jornada de trabajo con el fin de comprobar que todos los equipos que se encuentren en bodega al momento de terminar la jornada, permanezcan en la misma al día siguiente.

El Jefe de servicio técnico designará a un supervisor quien será el encargado de verificar que este proceso sea realizado por parte de los asesores de servicio técnico.

**Figura No. 7 tarjeta de identificación de equipos**



**Fuente: Audioelec S.A.**

**Elaborado por: Hugo Lozano**

**Documento de control de egresos de los equipos y actualización en el cuadro de control**

En la tercera parte del proceso la cual es el egreso de los equipos reparados, se propone realizar un documento que contenga el número de orden, serie y guía de envío del equipo, esta última será pistoleada por la persona encargada, de tal forma que sea una información altamente confiable, en este documento se apreciará al final del mismo la cantidad de televisores que se entregan y deberá ser firmado por la persona que entrega y por la que receipta los equipos.

Al momento de que la persona que retira los equipos salga de la empresa, está deberá de presentar al guardia de turno, el documento firmado, con la cantidad de equipos, para que este pueda hacer un conteo verificando que coincidan con los equipos que se están retirando físicamente, esto con el fin de evitar hurtos por parte de las personas que intervienen en el proceso de entrega.

Además de que, al tener un registro claro de los números de guías y cantidad de equipos entregados, se facilita rastrear los equipos de existir algún tipo de irregularidad.

Como se explicó anteriormente el nombre de la persona a la cual se entrega, y el número de guía con la que fue entregado se actualizará en el status de entregado y el detalle de cada equipo, permitiendo contar con un control veraz de todo lo que egresa.

Esta última parte del proceso estará a cargo del asesor de servicio que realiza los ingresos y egresos de equipos, mientras que el supervisor realizará la comprobación diaria de que este proceso se esté llevando a cabo de manera adecuada y oportuna.

**Cuadro No. 9 control de egresos de audioelec S.A.**

ENTREGA DE EQUIPOS SERVICIO TÉCNICO			
No. ORDEN	SERIE	No. GUIA	
10000	DSG55RV00000001	LC40001	
10001	DSG55RV00000002	LC40002	
10002	DSG55RV00000003	LC40003	FECHA DE ENTREGA: 9/10/2019
10003	DSG55RV00000004	LC40004	DEPARTAMENTO QUE ENTREGA: SERVICIO TÉCNICO
10004	DSG55RV00000005	LC40005	
10005	DSG55RV00000006	LC40006	
10006	DSG55RV00000007	LC40007	
10007	DSG55RV00000008	LC40008	
10008	DSG55RV00000009	LC40009	
10009	DSG55RV00000010	LC40010	
10010	DSG55RV00000011	LC40011	
10011	DSG55RV00000012	LC40012	
10012	DSG55RV00000013	LC40013	
10013	DSG55RV00000014	LC40014	
10014	DSG55RV00000015	LC40015	
10015	DSG55RV00000016	LC40016	
10016	DSG55RV00000017	LC40017	
10017	DSG55RV00000018	LC40018	
10018	DSG55RV00000019	LC40019	
10019	DSG55RV00000020	LC40020	
			COMENTARIOS:
<b>TOTAL DE EQUIPOS</b>		20	
<b>ENTREGA</b>	<b>RECIBE</b>		



**Fuente: Audioelec S.A.**

**Elaborado por: Hugo Lozano**

**CONCLUSIONES**

Al hacer una síntesis del presente trabajo de investigación, basado en todos los procesos de observación que tuvieron lugar en la empresa Audioelec S.A. se concluye en los siguientes puntos:

- En la situación actual del departamento de servicio técnico, se comprueba que existen grandes errores o deficiencias, en el control interno de estos inventarios, se evidenciaron errores de registros desde el ingreso de los mismos, así como también falta de

capacidad para dar un nivel óptimo de seguimiento de este tipo de inventario.

- Al momento de egresar los equipos de la empresa, se cuenta con un proceso que da lugar a errores de envíos, ocasionando la pérdida de los equipos reparados, teniendo como causa, un control interno deficiente, y como consecuencia, repercusiones negativas en los estados financieros de la compañía, lo que además de esto provoca un ambiente laboral inadecuado.
- Como punto final se puede concluir que la empresa requiere de una mejora a nivel del control interno del Departamento de Servicio Técnico que incluya desde la recepción de los equipos que ingresan a reparación hasta su entrega satisfactoria al cliente.

## **RECOMENDACIONES**

Una vez que ha sido expuesta la propuesta de mejora, y las conclusiones, es de vital importancia detallar aquellos enunciados adicionales que pueden aportar positivamente a que el proceso continúe perfeccionándose aún más, a efectos de hacer honor a la filosofía de mejora continua, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Tomar en consideración la propuesta planteada para mejorar el control interno en el Departamento de Servicio Técnico que permita minimizar las pérdidas presentadas.
- Una vez sea implementado el nuevo sistema de control interno, dar seguimiento cercano, para así verificar que se estén obteniendo los resultados requeridos.
- Indagar la posibilidad de invertir en un sistema de control de inventarios, que reemplace al cuadro de Excel previamente mencionado, permitiendo de forma más automatizada e intuitiva, llevar a cabo los mismos registros, con el fin de brindar agilidad a la

persona encargada y reducir los tiempos de ingresos de equipos, esto puede obtenerse ligando el sistema SAP al nuevo programa de control.

- Realizar capacitaciones, en temas de planificación de control interno tanto al jefe del departamento como a los empleados involucrados, que permitan conocer todos los procesos planteados

## Bibliografía

- Aguirre Ormaechea, J. (2009). *NUEVA CONTABILIDAD GENERAL*. MADRID: CULTURAL S.A.
- Aguirre Ormaechea, J. (2009). *NUEVA CONTABILIDAD GENERAL*. MADRID: CULTURAL,S.A.
- Aguirre Ormaechea, J. (2009). *NUEVA CONTABILIDAD GENERAL*. MADRID: CULTURAL,S.A.
- Aguirre Ormaechea, J. (2009). *NUEVA CONTABILIDAD GENERAL*. MADRID: CULTURAL, S.A.
- Aguirre Ormaechea, J. (2009). *NUEVA CONTABILIDAD GENERAL*. MADRID: CULTURAL,S.A.
- Aguirre Ormaechea, J. (2009). *NUEVA CONTABILIDAD GENERAL*. MADRID: CULTURAL,S.A.
- AUDIOELEC S.A. (2015). *Audioelec*. Obtenido de Audioelec:  
<http://www.audioelec.net/index.html>
- Bravo Valdivieso, M. (2009). *CONTABILIDAD GENERAL*. Quito: NUEVODIA.
- Bravo Valdivieso, M. (2009). *CONTABILIDAD GENERAL*. Quito: NUEVODIA.
- Bravo Valdivieso, M. (2009). *CONTABILIDAD GENERAL*. QUITO: NUEVODIA.
- Bravo Valdivieso, M. (2009). *CONTABILIDAD GENERAL*. QUITO: NUEVODIA.
- Bravo Valdivieso, M. (2009). *CONTABILIDAD GENERAL*. QUITO: NUEVODIA.
- Hair Jr., J., Bush , R., & Ortinau, D. (2010). *Investigación de mercados*. México D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hair Jr., J., Bush, R., & Ortinau, D. (2010). *Investigación de mercados*. México D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hair Jr., J., Bush, R., & Ortinau, D. (2010). *Investigación de mercados*. México D.F.: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hair Jr., J., Bush, R., & Ortinau, D. (2010). *Investigación de mercados*. México D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Hair Jr., J., Bush, R., & Ortinau, D. (2010). *Investigación de mercados*. México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hair Jr., J., Bush, R., & Ortinau, D. (2010). *Investigación de mercados*. México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hansen Holm M., A., Hansen Holm Ma., T., Hansen Holm J., C., & Chávez, L. (2009). *NIF Teoría y Práctica*. Guayaquil: Hansen-Holm & Co.
- Hargadon, Jr., B., & Múnera Cárdenas, A. (1997). *Principios de Contabilidad*. Colombia: Norma S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptistas Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Horngren, C. (2000). *INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD FINANCIERA*. Nocalpan de Juárez: PRENTICE HALL.
- Horngren, C., & Harrison, Jr, W. (1991). *CONTABILIDAD*. Naucalpán de Juárez: PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA, S.A.
- Horngren, C., & Harrison, Jr., W. (1991). *CONTABILIDAD*. Nocalpán de Juárez: PRENTICE-HALL INTERAMERICANA, S.A.
- Horngren, C., & Harrison, Jr., W. (1991). *CONTABILIDAD*. Naucalpan de Juárez: PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA, S.A.
- Horngren, c., & Harrison, Jr., W. (1991). *CONTABILIDAD*. Nocalpan de Juárez: PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA, S.A.
- Horngren, C., & Harrison, Jr., W. (1991). *CONTABILIDAD*. Nocalpan de Juárez: PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA, S.A.

- Horngren, C., & Harrison, Jr., W. (1991). *CONTABILIDAD*. Naucalpán de Juárez: PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA, S.A.
- Horngren, C., Sundem, G., & Elliott, J. (2000). *INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD FINANCIERA*. Naucalpan de Juárez: Prentice Hall.
- Horngren, C., Sundem, G., & Elliott, J. (2000). *INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD FINANCIERA*. MÉXICO: Prentice Hall Inc.
- Horngren, C., Sundem, G., & Elliott, J. (2000). *INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD FINANCIERA*. Naucalpán de Juárez: Prentice Hall.
- Instituto Mexicano de contadores públicos. (1995). *Principios de contabilidad generalmente aceptados*. Tabachines: Instituto Mexicano de contadores públicos, A.C.
- INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS A.C. (1995). *PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS*. Tabachines: INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS, A.C.
- Instituto Mexicano de contadores Públicos, A.C. (1995). *PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS*. Tabachines: Instituto Mexicano de contadores Públicos, A.C.
- LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO*. (2007).
- MEIGS, R., WILLIAMS, J., HAKA, S., & BETTNER, M. (2000). *Contabilidad la base para decisiones gerenciales*. Bogotá: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- MEIGS, R., WILLIAMS, J., HAKA, S., & BETTNER, M. (2000). *Contabilidad*. Bogotá: McGRAWHILL INTERAMERICANA, S.A.
- MEIGS, R., WILLIAMS, J., HAKA, S., & BETTNER, M. (2000). *Contabilidad la base para decisiones gerenciales*. Bogotá: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- MEIGS, R., WILLIAMS, J., HAKA, S., & BETTNER, M. (2000). *Contabilidad la base para decisiones gerenciales*. Bogotá : The McGRAW-HILL Companies, Inc.

- NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD. (2005). *NIC 2 INVENTARIOS*.
- Oriol Amat. (1985). *TRATADO DE CONTABILIDAD*. Barcelona: EDICIONES CEAC,S.A.
- OROZCO CADENA, J. (1986). *Contabilidad General*. Quito.
- Rincón Soto, C. A., Lasso Marmolejo, G., & Parrado Bolaños, Á. (2012). *Contabilidad siglo XXI*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Rincón Soto, C., Lasso Marmolejo Giovanni, & Parrado Bolaños, Á. (2012). *Contabilidad siglo XXI*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Rincón Soto, C., Lasso Marmolejo, G., & Parrado Bolaños, Á. (2012). *Contabilidad siglo XXI*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Rincón Soto, C., Lasso Marmolejo, G., & Parrado Bolaños, Á. (2012). *Contabilidad siglo XXI*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Romero López, Á. (2010). *Principios de contabilidad*. México D.F.: McGRAW-HILL Companies, Inc.
- Romero López, Á. (2010). *PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD*. México D.F.: McGRAW-HILL Companies, Inc.
- Romero López, Á. (2010). *PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD*. México D.F.: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Romero López, Á. (2010). *PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD*. México, D.F.: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Romero López, Á. (2010). *PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD*. México, D.F.: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Romero López, Á. (2010). *PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD*. México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Romero López, Á. (2010). *PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD*. México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Romero López, Á. (2010). *PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD*. México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Sarmiento R., R. (2008). *CONTABILIDAD BÁSICA*. QUITO: Rubén Sarmiento.
- Sarmiento R., R. (2008). *CONTABILIDAD BÁSICA*. QUITO: RUBÉN SARMIENTO R.
- Suárez Cervera, M. (2012). *Gestión de inventarios*. Bogotá: Ediciones de la u.
- Zapata Sánchez, P. (2008). *contabilidad general*. Punta santa fe: McGRAW-HILL Interamericana, editores, S.A. de C.V.
- Zapata Sánchez, P. (2008). *Contabilidad general*. Punta santa fe: McGRAW-HILL Interamericana, Editores, S.A. de C.V.
- Zapata Sánchez, P. (2008). *Contabilidad general*. Punta santa fe: McGRAW-HILL Interamericana, Editores, S.A. de C.V.
- Zapata Sánchez, P. (2008). *Contabilidad general*. Punta santa Fe: McGraw-Hill Interamericana, Editores, S.A. de C.V.
- Zapata Sánchez, P. (2008). *Contabilidad general*. Punta santa fe: McGraw-Hill Interamericana, Editores, S.A. de C.V.
- Zapata Sánchez, P. (2008). *Contabilidad general*. Punta santa Fe: McGraw-Hill interamericana, Editores, S.A. de C.V.
- Zapata Sánchez, P. (2008). *Contabilidad general*. Punta santa Fe: McGraw-Hill Interamericana, Editores, S.A. de C.V.
- Zapata Sánchez, P. (2008). *Contabilidad general*. Punta santa Fe: McGraw-Hill Interamericana, Editores, S.A. de C.V.
- Zapata Sánchez, P. (2011). *Contabilidad general*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.

# ANEXOS

Anexo 1: ficha de observación correspondiente al departamento de servicio técnico

Fecha: 17/09/2019  
 Nombre del observado: Simón Cañarte  
 Cargo observado: Jefe de servicio técnico  
 Años en el cargo: 2

1=Malo 2= Regular 3=bueno 4= Excelente

Criterios	Valoración				Observaciones
	1	2	3	4	
Emisión de documentos de recepción de equipos			x		Documento carece de detalles para ubicar los equipos
Sistema de registro de los televisores ingresados	x				No se cuenta con adecuada base de datos
Nivel de control de la ubicación de los equipos	x				El sistema SAP no permite conocer la ubicación de los equipos
Organización de la prioridad de reparación de televisores			x		
Grado de control de las salidas de los equipos reparados		x			Ausencia de registros de equipos entregados

Observador:  
  
 Hugo Lozano

Observado:  
  
 Simón Cañarte  
 Jefe de servicio técnico  
 Audioelec S.A.

## Anexo 2: Entrevista realizada al jefe de servicio técnico

Fecha: 17/09/2019

Nombre del entrevistado: Simón Cañarte

Cargo: Jefe de servicio técnico

Años en el cargo: 2

ENTREVISTA/ JEFE DE SERVICIO TÉCNICO	
PREGUNTAS	
1. A su criterio cómo calificaría el proceso de control interno que se lleva a cabo en el área de servicio técnico	R/. El proceso de control interno da resultados en la medida que es posible, pero como cualquier proceso tiene sus irregularidades y eso es en lo que se debe trabajar, para así mejorar.
2. Podría determinar que parte del proceso es la que presenta la mayor debilidad a nivel de controles	R/. El área de egresos de equipos, puesto que contamos con un sistema básico que da lugar a errores por parte de los empleados
3. De qué forma afecta esta problemática a los demás departamentos de la empresa	R/. Afecta directamente al área financiera, ya que el jefe de finanzas debe ajustar aquellos valores que se deben devolver

Entrevistador:



Hugo Lozano

Entrevistado:



Simón Cañarte

Jefe de servicio técnico

Audioelec S.A.

### Anexo 3: entrevista realizada al jefe financiero

Fecha: 17/09/2019

Nombre del entrevistado: Francisco Rivas

Cargo: Jefe financiero

Años en el cargo: 5

ENTREVISTA/ JEFE FINANCIERO
PREGUNTAS
1. Desde su óptica como aprecia la problemática del departamento de servicio técnico  R/. El problema de servicio técnico no es un inconveniente aislado, puesto que las pérdidas de televisores inciden de forma negativa en los demás departamentos
2. Como inciden las pérdidas de televisores con las finanzas de la empresa  R/. Realmente el porcentaje de devoluciones que se aprecia en los estados financieros de la compañía debido a estas pérdidas no es alarmante, pero no deja de ser un valor negativo que no es posible recuperar de ninguna manera
3. Basándose en las cifras correspondientes a las pérdidas de televisores, se deben de tomar medidas de control  R/. Es lógico que a pesar que los valores sean mínimos se debe de generar controles que impidan que exista porcentaje de devoluciones ocasionadas por equipos extraviados

Entrevistador:

Hugo Lozano

Entrevistado:

Francisco Rivas

Jefe financiero Audioelec

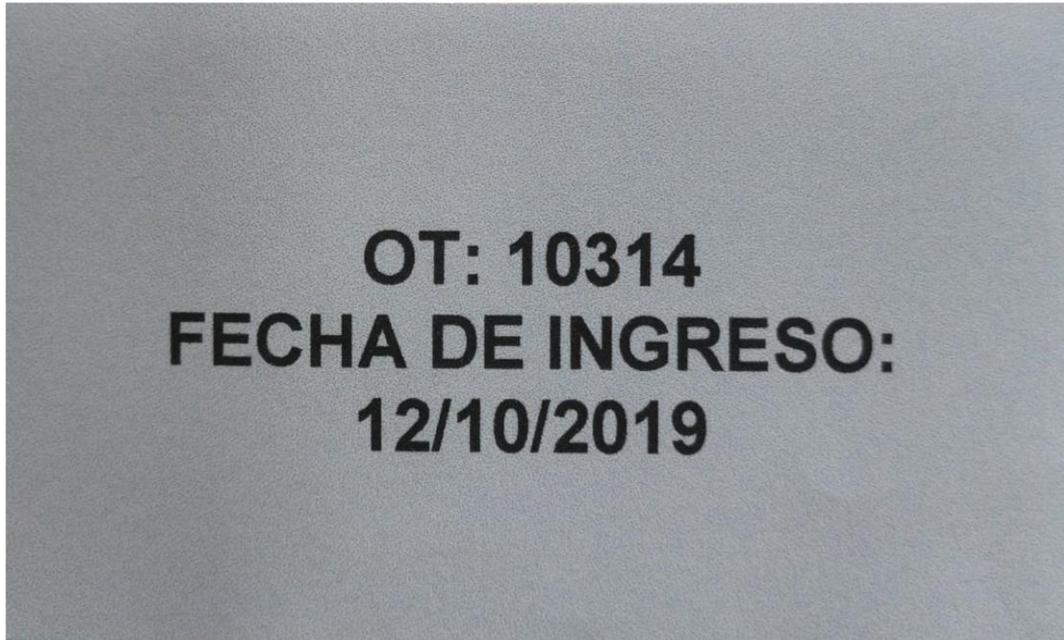
S.A.

Anexo 4: cuadro de control de equipos ingresados a reparación

ORDENES DE TRABAJO EN GENERAL											COUNTER			CONTABILIDAD		JEFE DE SERVICIO TECNICO	
<u>OT SAP</u>	<u>OT manual</u>	<u>OT CSA</u>	<u>Fecha de Ingreso CSA</u>	<u>Tiempo</u>	<u>Origen</u>	<u>Distribuidor</u>	<u>Nombre de cliente</u>	<u>Modelo</u>	<u>Serie</u>	<u>Asesor Técnico Solución</u>	<u>Status</u>	<u>Detalle</u>	<u>Fecha counter</u>	<u>Entregado:</u>	<u>Detalle</u>	<u>Ubicación</u>	<u>STATUS 1</u>



Anexo 6: tarjeta de identificación de ordenes ingresadas al departamento



Anexo 7: equipos ingresados a reparación





## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora al control interno del inventario de reparación, del departamento de servicio técnico de la empresa Audioelec S.A.”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el control interno de los inventarios de reparación para disminuir el gasto por perdidas en el departamento de servicio técnico de la empresa Audioelec S.A., ubicada en el cantón Duran, provincia del Guayas, periodo 2019?**, presentado por Lozano Ortega Hugo Andres como requisito previo para optar por el título de:

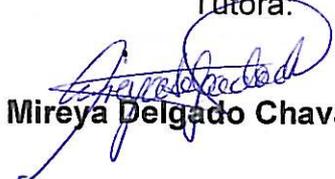
### TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

  
Lozano Ortega Hugo Andres

Tutora:

  
Ing. Mireya Delgado Chavarria

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Albaro Alcaraz  Luis Albaro Alcaraz

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

Firma