



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

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

TEMA:

**Propuesta de un control interno de inventario en la
empresa Shoes Tatiana**

Autor:

Flores Garzón Erika Katuska

Tutor:

Ec. Carlos Rivera Fuentes

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

Dedico este proyecto en primer lugar a Dios por haberme permitido llegar hasta estas instancias, porque sin el nada de esto hubiese sido posible.

Dedico también a mis padres por la paciencia y sus consejos a lo largo de esta carrera, a mi enamorado por el apoyo que me brindo todos los días incluso en la realización de este proyecto.

Flores Garzón Erika Katiuska

AGRADECIMIENTO

Es verdaderamente gratificante para mí poder expresar el agradecimiento a todas las personas que estuvieron conmigo a lo largo de esta carrera.

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por lo bueno que ha sido conmigo al permitirme realizarme como profesional.

Agradezco a mis padres y a mis hermanos por el apoyo en mi etapa estudiantil y mi proyecto de tesis. A mi enamorado por la paciencia, los consejos y el amor que me brindó durante este proceso.

Agradezco también a mi tutor Econ. Carlos Rivera Fuentes, que con su amplio conocimiento me brindaba la ayuda necesaria para mi proyecto de tesis.

También agradezco a los excelentes docentes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano que con su paciencia y conocimientos fueron la guía para llegar al final desde este satisfactorio camino.

Flores Garzón Erika Katiuska

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 un control interno de inventario en la empresa Shoes Tatiana”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar los controles internos de los inventarios para disminuir la afectación de los ingresos en la empresa Shoes Tatiana ubicada en Guayaquil, en el periodo 2017?** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA 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.

Egresada:

Flores Garzón Erika Katiuska

Tutor:

Econ. Carlos Rivera Fuentes

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

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Flores Garzón Erika Katuska en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de un control interno de inventario en la empresa Shoes Tatiana de la modalidad de 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*.

Flores Garzón Erika Katuska

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0931543300

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

Tema

“Propuesta de un control interno de inventario en la empresa Shoes Tatiana”

Autor: Flores Garzón Erika Katuska

Tutor: Econ. Carlos Rivera Fuentes

RESUMEN

La presente investigación fue realizada a la empresa Shoes Tatiana que gracias a su dedicación le ha permitido convertirse en una de las empresas de calzado más importantes en la ciudad de Guayaquil. Esta investigación pretende analizar e identificar los problemas en el control interno de inventario que mantiene la empresa. Dicha investigación da como resultado un déficit en el control interno de inventario lo cual ha generado una afectación en sus ingresos, ya que no existe un control adecuado a la hora de realizar los pedidos, de enviar o recibir mercadería, encontrando también mercadería con deterioro por el tiempo de almacenamiento e incluso hemos encontrado novedades en que el inventario físico no concuerda con los documentos de los mismos, causando con esto molestia tanto en los clientes como en el personal de bodega por no tener un inventario debidamente estructurado. La empresa requiere implementar una mejora en el control interno de sus inventarios y

en la administración actual. Es por eso por lo que este proyecto tiene como objetivo principal diseñar pasos de control interno de inventarios para mejorar sus ingresos, mejorar el manejo de la administración, manejar movimientos de mercadería con documentos que contengan ID, realizar inventarios cada cierto tiempo, para que la empresa tenga un inventario real que ayude al incremento en sus ingresos y un mejor nivel de satisfacción en los clientes.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

Tema

“Propuesta de un control interno de inventario en la empresa Shoes Tatiana”

Autor: Flores Garzón Erika Katiuska

Tutor: Econ. Carlos Rivera Fuentes

ABSTRACT

The present investigation was made to the company Shoes Tatiana that thanks to its dedication has allowed it to become one of the most important footwear companies in the city of Guayaquil. This research aims to analyze and identify the problems in the internal control of inventory maintained by the company. This investigation results in a deficit in the internal control of inventory which has generated an impact on your income, since there is no adequate control at the time of placing orders, sending or receiving merchandise, also finding merchandise with deterioration by the storage time and we have even found new features in which the physical inventory does not agree with the documents of the same, causing this inconvenience both to customers and warehouse staff for not having a properly structured inventory. The company needs to implement an improvement in the internal control of its inventories and in

the current administration. That is why this project has as main objective to design steps of internal control of inventories to improve their income, improve the management of the administration, handle merchandise movements with documents containing ID, make inventories every so often, so that the company has a real inventory that helps increase their income and a better level of customer satisfaction

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	III
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	IV
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VIII
INDICE DE CUADRO	XII
INDICE DE GRAFICOS	XIII
CAPÍTULO I	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. Situación conflicto:	4
1.3. Delimitación del problema.....	6
1.4. Problema de investigación.....	6
1.5. Variables de la investigación	6
1.6. Evaluación del problema.....	7
1.7. OBJETIVOS	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos:	8
1.8. Justificación de la investigación	8
Capítulo II	10
2. MARCO TEÓRICO	10
2.1. Fundamentación teórica	10
2.2. Fundamentación Teórica	14
2.3. Marco Referencial.....	21
2.4. Marco Legal	24
2.5. Marco Conceptual.....	29
2.6. Definición de Variables	31

Capitulo III.....	33
3. Metodología	33
3.1. Diseño de la investigación.	34
3.2. Tipos de investigación:	37
3.3. Población	39
3.4. Tipos de muestra	42
3.5. Instrumentos de investigación	44
3.5.1. La entrevista	46
3.5.2. La encuesta	49
3.6. Cuestionario de encuesta	51
Capitulo IV	56
4. Análisis e Interpretación de Resultados	56
4.1. PLAN DE MEJORAS.....	66
4.2. CONCLUSIONES.	71
4.3. RECOMENDACIONES	72
4.4. Bibliografía.....	73
5. Anexos	78

INDICE DE CUADRO

Cuadro 1: La empresa - elaborado por: La autora	34
Cuadro 2: Cuadro de la población.....	41
Cuadro 3: Cuadro muestra.....	44

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Control de inventario en la empresa	56
Gráfico 2: Calificativo al inventario	57
Gráfico 3: Tiempo de realización de inventario.....	58
Gráfico 4: Mejora en los ingresos	59
Gráfico 5: Control en la entrada y salida de mercadería	60
Gráfico 6: Mejoría en ventas	61
Gráfico 7: Ingresos afectados.....	62
Gráfico 8: Como llevar el control de inventario	63
Gráfico 9: Mejoras del control interno	64
Gráfico 10: Importancia del control interno.....	65

CAPÍTULO I

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente en el país existe una diversidad de empresas que se dedican a la compraventa, las cuales son denominadas empresas de tipo comercial. Estas empresas tienen un objetivo principal, el cual es generar ganancias.

De acorde a un estudio de mercado las empresas como SHOES TATIANA, tienen una gran competitividad, por eso para este tipo de empresas es importante adquirir una gran cartera de clientes, ya que este sería uno de los puntos principales para llegar a su objetivo que es generar ganancias.

Para lograr tener una gran cartera de clientes es necesario que ellos se sientan satisfechos con el servicio prestado y los bienes adquiridos, es decir, la mercadería que adquieran de acorde a sus gustos y pedidos.

Las empresas de tipo comercial suelen tener diferentes tipos de inventario, aunque el problema no radica allí, uno de los principales problemas que tienen estas empresas es la falta de control interno de la mercadería. Estas empresas olvidan lo importante que es llevar el control de inventario y con esto una información fidedigna de dicho inventario, ya que esto ayudaría a la empresa a tener un control más eficaz sobre su inventario.

Al no tener un control eficaz sobre el inventario, este estaría expuesto a sufrir daños por deterioro, pérdida o robo. El inventario es uno de los

rubros más importantes de la empresa porque este nos permite poder llevar a cabo una actividad comercial la cual nos generaría ingresos.

Es por eso que es de gran importancia llevar un control estricto, tener una observación más detenida, crear políticas de inventario para llegar a reducir costos y así mejorar nuestros ingresos.

El Control Interno tiene que regirse a la magnitud de la empresa, es decir, en cuanto más grande sea la empresa tendrá que implementar el control interno adecuado para ella, ya que cuando las empresas son demasiado extensas para su dueño es casi imposible mantener un control adecuado, es por esto que se delegan funciones entre los empleados.

Lo cual exigirá tener un control minucioso sobre la mercadería que ingresa y sale de la empresa, el tiempo que dure en la bodega para no sufrir deterioro, ya que sabemos que los productos tienen una fecha máxima de almacenamiento.

El Control Interno tiene como objetivo saber con exactitud la cantidad que se debe proporcionar a cada local sin exagerar el abastecimiento, esto es un punto clave y necesario, ya que ayudará a la empresa saber qué cantidad debe comprar y que es lo que le hace falta a los clientes para sentirse satisfechos.

Este control también nos ayudara a optimizar resultados obtenidos en el periodo fiscal, es decir, si llevamos el control adecuado este nos permitirá saber bajo qué condiciones debe trabajar la empresa, para llegar a este resultado debemos tener claras las siguientes preguntas: ¿Cuándo hacer los pedidos para abastecerlo? ¿En qué cantidad?, a través de estas preguntas obtendremos una solución óptima.

SHOES TATIANA es una empresa nacional, fue constituida en el año de 1998 en la ciudad de Guayaquil, dedicada a la venta de calzado brasilero. Los principios de esta empresa se dieron cuando el dueño adquirió un local ubicado en las calles de Aguirre y García Avilés, y con este local

también adquirió la franquicia de ser el único ecuatoriano, que puede importar y comercializar en Ecuador este calzado de origen brasilero.

Debido al crecimiento que ha tenido SHOES TATIANA, para sus dueños era cada vez más difícil llevar el control de su mercadería, logrando con esto tener un pésimo control interno, lo cual se ha visto reflejado en la afectación que han sufrido sus ingresos.

Por el temor de que sus clientes se sientan insatisfechos, suelen exagerar con el abastecimiento de la mercadería teniendo con este uno de los principales errores al momento de no tener el control interno adecuado.

En la actualidad hemos encontrado con una serie de pérdidas, las cuales se detectan después de un largo tiempo y los encargados aseguran no tener conocimiento de lo que ocurre, se piensa que dicha ausencia corresponde a mercaderías enviadas a la administración por falla o deterioro.

Frente a esta situación la administración no tiene nada que hacer, ya que no existe ningún respaldo de dicha mercadería, el cual les permita tener seguimiento sobre dicho producto.

El problema o suceso que acontece en la empresa suele ser por el stock exagerado en cierta mercadería, esto le dificulta a los encargados tener el control debido sobre la mercadería. Por lo cual también se ha encontrado productos con deterioro por su tiempo de almacenamiento y esto también afecta a la rentabilidad de la empresa.

Todos estos problemas inducen a que nuestros clientes se sientan insatisfechos con el servicio porque al momento de realizar sus pedidos, se encuentran con la novedad de que los productos solicitados no están en existencia, eso los obliga a regresar en otro momento o incluso a comprar en otro lugar.

Como lo antes mencionado SHOES TATIANA, tiene como objetivo principal generar ingresos. Para esto debemos evitar pérdida de clientes y

tener un mayor control interno sobre el inventario, esto se puede dar capacitando la personal encargado de los inventarios para tener un control minucioso sobre la mercadería para evitar que sufra algún deterioro por su fecha de almacenamiento, pérdida o robo y lograr saber con exactitud los pedidos que se deben realizar para abastecer a nuestros clientes.

1.2. Situación conflicto:

Las pequeñas, medianas o grandes empresas que sean de tipo comercial tienen un objetivo en particular, que es generar ingresos. Para lograr dicho objetivo es necesario tener un inventario debidamente cuidado y variado.

El inventario es uno de los rubros con mayor importancia dentro de la empresa y llevar el debido control sobre ellos es una parte fundamental. Las empresas de este tipo desafían a la economía, es decir, no siempre un negocio como este va a ser lo suficientemente rentable, como puede ser que el negocio surja lo suficiente que de más de la rentabilidad establecida o pensada por la gerencia.

SHOES TATIANA, es una empresa que surge a través de que el propietario firmo un acuerdo el cual sería el, la única persona que pueda importar la mejor marca de calzado brasilero.

El problema de la empresa se presenta a medida que esta fue creciendo, ya que sus propietarios no le dieron la importancia suficiente al tener un control adecuado sobre el inventario que se maneja dentro de la empresa. A medida que la empresa genero ganancias, comenzó una gran demanda de mercadería, el cual no le permitía al propietario llevar el control sobre todo y por ello decidió delegar funciones a sus trabajadores.

Este conflicto se presenta porque no existen registros que sustenten la mercadería que ingresa y sale de la empresa, simplemente se rigen a

palabras de los encargados. Lo cual por la gran demanda que tienen y el stock sobre elevado de mercadería, a los dueños y trabajadores les resulta difícil llevar el control sobre cada uno de los calzados.

Llevando con este a un conflicto mayor, ya que se encuentra mercadería que se tiene que dar de baja por deterioro, por encontrarse almacenada por demasiado tiempo y con ello se han encontrado pérdidas de mercadería.

Los principales problemas lo mencionaren a continuación:

1) Falta de control en la mercadería que ingresa

Actualmente no existe el control necesario en el ingreso de mercadería a los locales de Shoes Tatiana, incurriendo después en la falta, hurto o pérdida de dicha mercadería. Porque no se respalda con ninguna guía de remisión o su debida transferencia.

2) Perdida de mercadería

Al no tener dicho control sobre la mercadería, las pérdidas se encuentran después de varios periodos. Es decir, los encargados deducen que puede darse por mercadería dada de baja por deterioro.

3) Perjudica a los ingresos de la empresa.

Debido al amplio mercado competitivo los clientes que se sienten insatisfechos ya que a la hora de acercarse a realizar su pedido se encuentra con la novedad de que la mercadería no está en existencia.

Tema: Propuesta de un control interno de inventario en la empresa Shoes Tatiana.

1.3. Delimitación del problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Dirección: Rumichaca y García Avilés

Campo: Contable

Área: Control Interno de Inventario

Aspectos: Afectación, Ingresos

Tiempo: 2017

1.4. Problema de investigación

¿Cómo mejorar los controles internos de los inventarios para disminuir la afectación de los ingresos en la empresa Shoes Tatiana ubicada en Guayaquil, en el periodo 2017?

1.5. Variables de la investigación

Variable independiente: Control interno de inventario.

Variable dependiente: Afectación a los ingresos.

1.6. Evaluación del problema.

Delimitado. - Tenemos inconvenientes en el control de inventario y los pocos ingresos que registra la empresa.

Claro. - El procedimiento de control interno de los inventarios en la empresa SHOES TATIANA no es fiable y la principal problemática son las pérdidas de mercadería.

Evidente. - Se evidencia en la empresa de calzado brasilero el poco procedimiento de control interno en los inventarios generando descuadres de mercadería reflejando pérdida en los resultados económicos de la empresa.

Concreto. - Pérdida de mercaderías y de clientes, debido a la falta de control de inventario.

Relevante. - Contribuir con procedimientos de control interno en los inventarios, esto representa un progreso o mejora a la afectación de los ingresos de la empresa Shoes Tatiana, generando mayor rentabilidad para toda la organización.

Original. - Establecer procedimientos que faciliten una correcta organización y conclusión en los procesos de verificación de los inventarios.

Contextualmente. - Contribuir con estrategias de marketing y tener el adecuado control en la mercadería para evitar pérdida de clientes.

Factible. - Contribuir con la implementación de este proyecto para evitar futuros inconvenientes que presente la empresa en el control interno de inventario.

1.7. OBJETIVOS

Objetivo general

Diseñar los pasos del control interno de inventarios para disminuir la afectación de los ingresos en la empresa Shoes Tatiana.

Objetivos específicos:

- Recopilar información científica sobre el control interno de inventario relacionándolo a la afectación de los ingresos.
- Describir la situación actual del control de los inventarios y establecer la incidencia que tiene las falencias de este, en los ingresos de la empresa.
- Presentar un plan de mejoras para superar las falencias del control interno del inventario.

1.8. Justificación de la investigación

El presente proyecto se justifica en que existe un déficit en el área de control interno de inventario en la empresa "SHOES TATIANA" el cual ha generado una serie de inconvenientes afectando los ingresos de la empresa.

Con este proyecto será posible diseñar una propuesta de un control interno de inventario, el cual se pueda llevar a cabo una guía correspondiente para solucionar inconvenientes mencionados anteriormente.

Conveniencia:

Aportando soluciones a los problemas que se originen al no llevar un control adecuado en los procesos de inventario y lograr un debido nivel de eficiencia al desempeñar dichas labores.

Relevancia Social:

Esta investigación aportará para empresas que tengan problemas similares, dar a conocer la importancia que tiene el control interno de inventario y la manera adecuada de llevarlo a cabo.

Esto ayudara a las diferentes empresas para obtener un mejor manejo sobre su inventario e incrementar sus ingresos. Lo cual demandará de más personal facilitando trabajos para la sociedad.

Implicaciones practicas:

La investigación que se realizara es de aplicación práctica ya que con la ayuda de guías de remisión o a su vez de un software integrado, facilita la información y podremos obtener un informe detallado, ofreciendo así comodidad en realizar pedidos y tener el inventario distribuido correctamente.

Valor teórico:

Este estudio busca estrategias las cuales faciliten la gestión de inventario, aplicando un eficiente control interno que ayude a optimizar en el proceso de compra y venta de mercadería. Incrementando con ello estrategias de marketing que ayude en la rentabilidad de la empresa alcanzando con esto su objetivo principal.

Utilidad metodológica:

El estudio realizado nos ayudara a tener la información exacta sobre los inventarios que maneja la empresa “SHOES TATIANA” y establecer los

procedimientos de control en las áreas afectadas aplicando control interno para corregir las falencias encontradas.

Con esta investigación podremos obtener un análisis sobre las entradas y salidas de mercadería, lo cual ayudara a mantener dicho control sobre ello.

Capítulo II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación teórica

(BALLESTEROS CERCHIARO, 2013) El control interno nace desde las épocas primitivas, el ser humano ha establecido herramientas de control, así surgen los números por la necesidad de controlar sus bienes, cosechas, ganados, etc.

En el mundo empresarial, impulsados por los avances tecnológicos y la evolución de las organizaciones, han incrementado el volumen de operaciones lo que obliga a delegar funciones y crear procedimientos para asegurar los activos y que las informaciones de los registros contables sean reales.

(BALLESTEROS CERCHIARO, 2013) En 1971 se define el Control Interno en el Seminario Internacional de Auditoría Gubernamental de Austria, como: El Control Interno puede ser definido como el plan de

organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, para ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales:

- Promover operaciones eficientes y económicas, así como productos y servicios de excelente calidad.
- Cuidar el patrimonio, evitar pérdidas, fraudes o una mala administración sobre los productos.
- Obtener datos financieros confiables, los cuales muestren la realidad de la empresa.

El control interno es una parte fundamental de las empresas, aunque muchas de ellas tienen enfoques diferentes todas llegan a un mismo objetivo, obtener información real, confiable y proteger los activos.

El control interno tiene como objetivos básicos lo siguiente:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar que los informes contables se manejen con razonabilidad y confiabilidad.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados por la entidad.

(Coopers & Lybrand , 1997) El control interno consta de cinco componentes, estos se derivan de la manera en que la administración dirige a la empresa y están integrados en el proceso de dirección. Estos componentes son aplicables a todas las empresas, las pequeñas y medianas pueden implementarlo de una manera distinta.

Los sistemas de control suelen ser menos formales y estructurados, una empresa pequeña también puede tener un control interno eficaz.

A continuación, mencionaremos los componentes:

- **Entorno de control:** El entorno de control es la base de los demás componentes de control interno, ya que este aporta disciplina y

estructura. Este componente marca la pauta de funcionamiento e influye en la concienciación de sus trabajadores respecto al control.

- **Evaluación de los riesgos:** Las empresas se enfrentan a diferentes riesgos internos y externos. Para la previa evaluación de los riesgos debemos identificar los objetos a los distintos niveles que se encuentran vinculados entre sí. La evaluación de riesgos consiste en identificar y analizar los riesgos para la consecución de sus objetivos. Para afrontar dichos riesgos es necesario enfrentar a mecanismos para identificar y afrontar dichos riesgos.
- **Actividades de control:** Las actividades de control ayudan asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos de la empresa. Las actividades de control se encuentran en toda organización, incluyen actividades tan diversas como revisión de la rentabilidad y salvaguardar los activos.
- **Información y comunicación:** Recopilar la información adecuada en un plazo que permita cumplir a cada trabajador con sus responsabilidades. Estos informes contienen información financiera, operativa y datos sobre las normas que permitirá controlar la empresa de la manera adecuada.
- **Supervisión:** Para que los sistemas de control interno tengan el adecuado funcionamiento requiere de una supervisión. La cual es responsable de emitir informes para notificar los errores encontrados.

El inventario son bienes que se encuentran almacenados para vender, alquilar o dar uso. Los inventarios de una empresa están compuestos por productos en proceso o producto terminado según el giro del negocio.

(Jiménez Bolívar , 2016) La historia de los inventarios empieza cuando debido a las épocas de escases, los pueblos decidieron almacenar grandes cantidades de alimentos para sustentarse en los momentos de escases. En la actualidad se emplean diferentes procesos que facilitan el rubro de inventarios, se cree que los inventarios son un método que nos ayuda a tener control de la mercadería y llevar el orden de la empresa.

Se considera también que el inventario es una forma de mantener el control necesario para mantener un desarrollo óptimo y generar crecimiento a la empresa. El inventario tiene 3 aspectos importantes:

- Es detallada porque se especifica las características de cada uno de los elementos que se integran el patrimonio.
- Es ordenada porque agrupa los elementos patrimoniales en sus cuentas correspondientes y las cuentas en sus masas patrimoniales.
- Es valorada porque se expresa el valor de cada elemento patrimonial en unidades monetarias.

La base de las empresas comerciales es la compra y venta de bienes o servicios, es por eso por lo que el manejo de inventario es de gran importancia. El manejo contable del mismo permitirá a la empresa mantener el debido control sobre sus inventarios. El inventario tiene como objetivo principal proveer la mercancía necesaria para afrontar la suficiente demanda del mercado.

El control interno hace referencia a un conjunto de procedimientos de verificación que se produce de datos que coinciden y son reportados por diversos centros operativos.

El rubro de inventario es el rubro de más importancia dentro del activos, debido al manejo que proceden las utilidades de la entidad. Proviene de allí la importancia de tener un sistema de control interno adecuado para este rubro, por sus siguientes ventajas:

- Reduce costos financieros, por exceso de mercadería.
- Reduce riesgos de fraude.
- Evita pérdidas por deterioro.
- Mantiene el inventario en buen estado.

Las funciones de control de inventarios pueden apreciarse desde dos puntos de vista: Control Operativo y Control Contable.

El control operativo, llamado también control preventivo mantiene las existencias en términos cualitativos y cuantitativos en un nivel adecuado, lo que ayuda al control ejercer con anticipación a las operaciones, debido a que si se compra sin ningún criterio no se podrá controlar los inventarios, es decir, se comprara lo que realmente se necesita evitando la exageración o acumulación innecesaria de mercadería.

Al realizar un análisis de inventario este permitirá conocer la eficiencia del control preventivo ya que señalará los puntos débiles que necesitan corregirse. Los registros contables y las técnicas de control son valiosas herramientas para darse con eficacia el control preventivo.

2.2. Fundamentación Teórica.

Generalidades de la contabilidad

(Hernandez Esteve, 2002, pág. 67) La contabilidad es una actividad tan antigua como la existencia de la humanidad. La contabilidad empieza a surgir mucho antes de conocer la escritura, ya que los hombres necesitaban llevar cuentas sobre su vida económica, bienes que elaboraban o cazaban.

La contabilidad es una técnica que registra, analiza e interpreta los movimientos y transacciones comerciales que realiza una empresa. Es también un elemento de formación que facilita las decisiones de los administradores cuando se refiere a su relacional actual.

(Muñoz, 2003) La contabilidad es una ciencia social que tiene como objetivo elaborar información en términos cuantitativos, según la realidad económica de una entidad, para que los usuarios puedan tomar decisiones con relación a los informes presentados.

(Pérez & Gardey, 2010) Se considera a la contabilidad como una ciencia que tiene como objetivo principal brindar una información útil para la toma de decisiones vinculadas con la economía de la empresa. Se dedica a analizar los resultados de los registros contables que resumen las situaciones económicas.

La contabilidad es la encargada de recolectar cifras o datos, ya que cualquier dato por más mínimo que sea podría alterar los resultados. Se considera que es una técnica que en base a sus procedimientos puede procesar y aplicar datos.

(Perez , 2011) La contabilidad tiene como importancia llevar un control sobre las diferentes transacciones que se realizan en una entidad. Obtener una información real sobre su patrimonio y las acciones contables que se han llevado a cabo de manera anual.

La Organización de los recursos.

El plan de organización de los recursos se basa en verificar todos los métodos y medidas que han sido adoptadas al negocio con el fin de proteger sus activos y promover la eficiencia de las operaciones.

(Lagua, 2013) Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Los recursos de las organizaciones son todos los elementos que están bajo el control de una entidad, y que pueden contribuir al logro de sus metas u objetivos. Se debe realizar un estudio el cual realice una

evaluación adecuada de control interno que existe, para determinar las pruebas que limiten los procedimientos.

Definición de inventario

Los inventarios son elementos o bienes que se encuentran almacenados de manera detallada, ordenada y valorada, para utilizarse en algún momento cuando se realice alguna acción económica.

Es uno de los rubros más importantes en la empresa, como lo señalado anteriormente son bienes o productos que pertenecen a los activos de una empresa, son utilizados en diferentes contextos para registrar u ordenar los elementos disponibles con una finalidad.

(Holguin, 2010) El inventario es la obtención de información precisa y en tiempo real sobre la demanda del punto de consumo. A más información disponible la planeación será mucho más fácil y eficaz.

En realidad, podría decirse que el problema se deriva de la falta de control interno en el inventario, básicamente es un problema que ocasiona la falta de información o información que no es real.

Tipos de inventarios.

Tenemos diferentes tipos de inventarios, los cuales se basan al giro del negocio. Los tipos de inventarios mencionado a continuación excluye los activos a largo plazo.

Inventario inicial: Se realiza al empezar un año fiscal o cuando se dé inicio a una actividad

Inventario final: Se realiza al cierre del año fiscal, este inventario se realiza para la comparación con el informe del inventario final, lo cual nos dará la información si el inventario sufrió algún daño.

Inventario perpetuo: Es el inventario que se lleva de manera continua, se lleva un registro detallado del inventario donde se lleven los importes monetarios y el inventario físico.

Inventario intermitente: Es un inventario el cual puede efectuarse al año las veces que sea necesario, por diferentes razones.

Inventario físico: Es el inventario real de los bienes que se encuentren en existencia. Se realiza como una lista detallada el cual nos permita contar y anotar las diferentes clases de producto.

Inventario máximo: Este inventario se da por el riesgo que puede sufrir una empresa al tener un inventario exagerado, por esto se establece este inventario el cual mide y establece el inventario máximo que debe tener la empresa.

Inventario mínimo: Es la cantidad mínima del inventario para que sea mantenida en un almacén.

Inventario disponible: Es el inventario el cual se encuentra disponible para la venta o comercialización.

Inventario agregado: Este inventario se aplica cuando al verificar la existencia de un producto este represente un costo elevado.

Inventario de mercancías: Son todos los bienes que se compran para venderse en un tiempo determinado.

Importancia del control de inventario

(diario El peruano Pág. 10, 2012) La importancia en el control de inventarios reside en el objetivo primordial de toda empresa: obtener utilidades. La obtención de utilidades obviamente reside en gran parte de ventas, ya que éste es el motor de la empresa.

El inventario es de gran importancia, ya que si no se opera de manera efectiva habrá un déficit en ventas por la inconformidad de los clientes. Por lo tanto, el inventario se debe mantener controlado de manera útil, el cual permita obtener el inventario variado y en buen estado lo que aumentara la utilidad de la empresa.

En todos los negocios o empresas es de gran importancia el control de inventarios, dado a que el control adecuado sobre los inventarios ayudara a disminuir las pérdidas y evitar robo o fraude, ya que esto puede ocasionar un impacto sobre la rentabilidad.

Control interno

(Anonimo, 2014) Menciona El Control Interno está integrado por un conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos encargados de verificar y evaluar todas la actividades y operaciones desarrolladas en la organización, así como también la forma como se administra la información y los recursos, y si dicha administración va acorde a las políticas trazadas por la dirección y a su vez, sujeta a las normas constitucionales vigentes.

El control interno es de gran importancia en las empresas, ya que tiene muchos beneficios como:

- Reduce actos fraudulentos.
- Lograr metas establecidas.
- Lograr mayor eficiencia y transparencia en las operaciones.
- Contar con información verídica y oportuna.

Por esto es necesario que todas las empresas implementen un control interno en su mercadería, ya que esto reduciría pérdidas o deterioro en la misma.

(Gaitan, 2013) El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos para salvaguardar los activos, que

los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

Objetivos del control interno

(Moncayo, 2016) El control interno, es una herramienta que permite identificar factores de riesgo en ciertas áreas y posibilita lograr un objetivo de control.

Dentro del control interno se pueden determinar cuatro categorías establecidas de objetivos para el control interno, de tipo estratégico, de información financiera, de operaciones y de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentos.

Cada una de estas deriva un tema específico para lograr metas, el control interno debe estar enfocado a la información financiera para las operaciones que lleguen a efectuarse en la auditoria de los estados financieros.

Cuando hablamos de controles internos, para muchos usuarios tiene un significado diferente. Para algunos el control interno trata a los procedimientos de conciliaciones, para otros el control interno es relativo de fraude.

En fin, lo que deriva en realidad al control interno es una mezcla de los dos dependiendo la empresa donde se lo implemente. En este caso para la empresa "SHOES TATIANA" se debe implementar el control interno para evitar fraudes. Ya que nuestra empresa es una empresa de tipo comercial.

Ingresos

Sin duda los ingresos es uno de los elementos más importantes de cualquier empresa o entidad, entendemos por ingresos a todas las ganancias que genere la empresa. En general, los ingresos monetarios o no monetarios se acumulan y generan ganancias para la entidad.

Se considera ingreso al incremento de los recursos económicos de la empresa, es decir, a todo aumento monetario proveniente del negocio. No es considerado como ingreso las aportaciones de socios ya que es algo que tendrá que devolverse a un tiempo determinado.

Las empresas de tipo comercial como lo es SHOES TATIANA reciben dinero por vender productos, lo que se considera ingreso ya que es proveniente del giro del negocio y de esta manera se incrementa el patrimonio.

Afectación en ingresos

La afectación en los ingresos no deriva en la disminución en la calidad de productos, en muchos de los casos es el déficit que presenta en el control de inventario. Es de gran importancia manejar un control interno adecuado, el cual nos ayudara a tener un aumento en ingresos y clientes satisfechos con el servicio.

2.3. Marco Referencial

- (Vera Avendaño, 2011) Diseño de un control interno de inventario para la empresa XYZ, ubicada en la ciudad de Milagro.

Este proyecto de tesis pretende realizar los análisis correspondientes a los distintos procesos sobre el inventario de la empresa XYZ, el estudio se da porque la empresa carece de políticas y niveles de inventario, lo cual ha generado un alto valor en gestión de compras y altos costos en la administración del proceso. Existe mercadería almacenada en exceso debido al desconocimiento de las existencias, y por ello las mercaderías tienden a sufrir algún deterioro por tener mucho tiempo de almacenamiento.

Se plantean posibles soluciones para una mejora en las políticas de los procesos realizados en la empresa, para poder reducir los niveles excesivos de inventario y el costo de almacenamiento del mismo.

Critica: El objetivo de este proyecto se basa en establecer políticas de inventario, el cual ayude a no exagerar en el almacenamiento de mercadería. Y con eso reducir también el costo que recurre tener la mercadería almacenada por mucho tiempo. Plantea posibles soluciones para que se realice una mejora en el control eficiente de distribución de la mercadería, disminución en el tiempo de entrega y con ello mejorar la satisfacción de clientes.

Este proyecto es de gran ayuda para las empresas de tipo comercial, ya que al obtener políticas de inventario les ayudará a tener un mejor control sobre el inventario, y la administración podrá saber con exactitud como se lleva a cabo el inventario. Obteniendo con esto la satisfacción de sus clientes.

- (López Meneses , 2010) Diseño de un sistema de control interno de inventario en la ferretería Lozada, ubicada en santo domingo.

Este proyecto de tesis busca realizar un diseño de un sistema de control interno de inventario para la ferretería antes mencionada. Debido al déficit que contiene la empresa en su control interno de inventario ha derivado la motivación para que se realice esta investigación. Esta empresa tiene problemas en su inventario, ya que en su inventario la existencia física no coincide con los documentos obtenidos en la distribución, y esto abarca una seria de factores negativos.

Critica: Con esta falencia la ferretería carece de conocimiento sobre el valor actual y real de su inventario, consecuencia del mal manejo que ocurre en el control interno de inventario. El proyecto plantea realizar un control interno el cual sea capaz de controlar de manera eficiente todo el inventario en la ferretería, el cual de conocimiento real sobre sus existencias y sobre las entradas y salidas de dicha mercadería. Ya que en santo domingo existe una amplia competitividad en ese campo, y con este proyecto se cree poder mejorar las ventas y elevar la utilidad de la ferretería.

- (Ochoa Jimenez, 2012) Diseño de mejoramiento del sistema de control de inventarios en la empresa Ginsberg Ecuador S.A.

Este proyecto se forma de la manera en cómo se realizan los inventarios, el cronograma que se utiliza para el mismo y el personal encargado. De esta manera se puede dar un plan de mejora al sistema de control de inventario de la empresa Ginsberg Ecuador S.A. el cual consiste en lograr tener una información real de los productos con mayor rotación y darle

prioridad. Garantizar un mejor servicio a los clientes y mejorar el sistema de control de inventarios para que los productos no tengan inconvenientes como faltantes en la mercadería, productos caducados o alguna novedad que logre que la empresa baje su nivel de ventas.

Crítica: Este proyecto requiere mejorar el sistema de control de inventarios, ya que al realizar un conteo físico este no coincide con los documentos, también se ha encontrado con productos caducados obteniendo con esto una considerable pérdida de mercadería. Por esto se requiere implementar una mejora en el sistema de control de inventario y dar una capacitación adecuada al personal encargado ya que ellos tienen la responsabilidad de darle el manejo correspondiente al inventario de la empresa. Se espera con esto obtener una mejora en sus rendimientos financieros.

- (Goicochea Rojas, 2009) Sistema de control de inventarios del almacén de productos terminados en una empresa metal mecánica.

La problemática de este proyecto ocurre en el crecimiento en las ventas que obtiene la empresa Metal Mecánica. Debido al alto crecimiento en las ventas, las ventas eran tan igual o mayor a la producción, obteniendo con esto una variedad de códigos que cada vez era más difícil de llevar el inventario adecuado. Los clientes no se encontraban satisfechos con la atención ya que por la alta demanda que tiene la empresa les es imposible cumplir con los pedidos a tiempo.

Es allí donde genera el problema por la variedad de productos, ya que lo requerido por los clientes es alrededor de 400 códigos por mes, mientras que la producción solo abarca 180 códigos.

Crítica: La empresa Metal Mecánica, está obteniendo una alta demanda por su producción, la empresa se siente incapaz de abastecer con la maquinaria y la producción adecuada para responder a dicha demanda. Para esto se requiere llevar un control adecuado de los códigos que

permita chequear el pedido de los clientes y llevar la producción según los pedidos realizados. También implementar un sistema que verifique códigos y poder llevar el control sobre cada uno para evitar pérdidas de los mismos.

2.4. Marco Legal

Sección novena

Usuarios y consumidores

(Constitucion del Ecuador, págs. 39-40) **Art. 54.-** Las personas o entidades que presten servicios públicos, que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables de manera civil y penal por el déficit en la prestación del servicio o la defectuosidad del producto, o que sus condiciones no estén de acuerdo con lo establecido con la publicidad o descripción.

Por la mala práctica en el ejercicio de su profesión las personas propietarias del negocio serán responsables, en especial si exponen a riesgo la integridad o la vida de las personas.

(Constitucion del Ecuador, pág. 39) **Art. 52.-** Las personas tienen el derecho a disponer de bienes y servicio de buena calidad y elegirlos con libertad, obtiene la información precisa sin cambiar el contenido y características. Los mecanismos de control de calidad y procesos de defensa de consumidores, y las sanciones por vulneración de los derechos, las indemnizaciones por daños de productos de mala calidad, y por la interrupción de servicios públicos que ocasione por fuerza mayor, lo establecerá la ley.

Control Interno

(Constitucion del Ecuador, pág. 112) **Art. 212.-** Serán funciones de la Contraloría General del Estado, además de las que determine la ley:

1. Direccionar el sistema de control administrativo que está compuesto de auditoría interna, auditoría externa y de entidades privadas que disponen de recursos públicos.
2. Establecer responsabilidades administrativas y civiles, que tengan indicios de responsabilidad penal, con relación a los aspectos sujetos de control, sin perjuicio de las funciones que sean propias de la Fiscalía General del Estado.
3. Gestionar la normativa para el cumplimiento de las funciones.
4. Recomendar a las entidades públicas cuando se solicite.

Inventario

(Codigo de Comercio, pág. 6) **Artículo 43.-** Todo comerciante, al empezar su giro, y al fin de cada año, hará en el Libro de Inventarios una descripción estimativa de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles, y de todos sus créditos activos y pasivos.

Los inventarios deberán ser firmados por las personas que se encuentren interesadas en el establecimiento que esté presente en su información. En el rubro de la caja se asentarán las partidas de entrada y salida, para recopilar al fin de todos los meses las cuentas distintas.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

TRIGÉSIMA. – Al plazo de trescientos sesenta días previa a su liquidación en el Fondo de Solidaridad, se transformará el régimen de empresas públicas las de régimen privado en las que sea accionista. Para esto, se dispondrá que las empresas realicen de forma previa un inventario detallado de sus activos y pasivos, para contratar de forma inmediata auditores que emitan informes que servirán para la base de su transformación.

El financiamiento de las prestaciones que son atendidas por el Fondo de Solidaridad, la maternidad gratuita y atención a la infancia será garantizado por el estado hasta su culminación. La disponibilidad

monetaria e inversiones del Fondo de Solidaridad será reinvertidas al momento de la extinción de las empresas públicas que se transferirán al estado central. Mediante un decreto ejecutivo el resto del patrimonio pasara a la institución que se determine.

Capítulo IV

RÉGIMEN DE TRASLADO DE BIENES

(REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y D)

Art. 27.- Guía de remisión. - La guía de remisión es el documento que sustenta el traslado de mercaderías por cualquier motivo dentro del territorio nacional.

La guía de remisión acreditará el origen lícito de la mercadería cuando la información en ella sea verídica, y los documentos legítimos expresados en la guía concuerden con la mercadería trasladada.

Derecho de los consumidores

(Ley de defensa del consumidor) **Art. 4.- DERECHOS DEL CONSUMIDOR.**

Los fundamentales derechos del consumidor, a parte de los establecidos en la Constitución de la Republica, traslado o convenio internacionales, principios generales y costumbre mercantil, los siguientes:

- Derecho a proteger la vida, salud y seguridad de bienes y servicios, así como es fundamental la satisfacción a las necesidades y acceso a servicios básicos.
- Derecho a elegir productos de buena calidad, a elegir con libertad los bienes y servicios que oferten los proveedores públicos y privados.
- Derecho a recibir una excelente calidad de servicios básicos.
- Derecho a tener una información oportuna, clara y completa de los bienes y servicios que ofrecen en el mercado, así como tener conocimiento real de precios, calidad, condiciones de contratación

y los demás aspectos incluyendo, los riesgos que pueden presentarse.

- Derecho a tener un trato no discriminatorio o abusivo de parte de los proveedores de bienes o servicios, en especial en lo referido a las condiciones de excelente calidad, precio, peso y cantidad.
- Derecho a protección contra la publicidad engañosa o desleal, los métodos comerciales abusivos.
- Derecho a orientar al fomento de consumo responsable, educación del consumidor y la difusión adecuada de los derechos correspondientes.
- Derecho a la compensación o reparación por daños o perjuicios, por mala calidad o déficit de los bienes y servicios
- Derecho a acoger un auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de usuarios o consumidores, criterio el cual será consultado a la hora de elaborar una norma jurídica que afecte al consumidor.
- Derecho a tener acceso a mecanismos para tutela administrativa y judicial de los derechos legítimos, conduciendo a la adecuada sanción oportuna y reestructuración de los mismos.
- Derecho a continuar con las acciones administrativas o judiciales que retribuye.
- Derecho a que las empresas que mantengan un libro que estén a disposición del consumidor para exponer sus reclamos, lo cual será reglamentado de manera adecuada.

Sección séptima

Política comercial

(Constitucion del Ecuador, pág. 146) **Art. 304.-** La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

1. A partir de los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo, se deberá desarrollar y fortalecer los mercados internos.

2. Se deberá promover y ejecutar acciones que correspondan para impulsar la introducción estratégica del país en la economía del mundo.
3. Se deberá fortalecer el aparato reproductor y la producción nacional.
4. Colaborar a garantizar la soberanía energética que disminuyan las desigualdades internas.
5. Propulsar el desarrollo de la economía de escala y del comercio.
6. Prevenir las prácticas monopólicas, en particular en el sector privado y otras que afecten la función de los mercados.

Planificamos el futuro

Propulsar las actividades económicas que otorgue generar y conservar trabajos dignos, y colaborar al seguimiento del pleno empleo, priorizando a los grupos históricamente excluidos

(PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR, pág. 282) Realizar e implementar mecanismos de incentivos en las actividades económicas, en especial del sector solidario, la familia campesina y la agricultura, trabajos que orienten a la conservación de trabajos dignos que garanticen la igualdad de oportunidades de empleo para la población en general.

Expandir el acceso al crédito, seguros, financiamiento y bienes de capital, entre otros para promover el desarrollo de las actividades económicas de carácter asociativo y la vinculación a cadenas de mercados y productivas.

Reforzar las competencias de fomento productivo en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, con el único objetivo de suministrar las iniciativas en el ámbito económico, lo cual permita desarrollar y preservar trabajos dignos, que aprovechen la especialización productiva y se tenga el debido respeto por los debidos conocimientos y experiencias que han acogido a cada territorio.

Desarrollar mecanismos que propicie al Estado que asume el rol del empleador en última instancia, lo cual genere y converse trabajos dignos y reforzar los programas gubernamentales que aumente las oportunidades de empleo.

Estimular el teletrabajo como mecanismo de integración económica productiva, en el nivel interno y externo del país, lo cual optimice recursos de información y telecomunicación para la contribución de la sostenibilidad ambiental.

Con el objetivo de impulsar la integración laboral de los ciudadanos, y articular la oferta y demanda de trabajo se fortalecerá el Servicio Público de Empleo.

Reforzar los programas que se mantienen enfocados en la incorporación de mujeres y grupos de atención prioritaria al mercado laboral, ya que de esa forma sea remunerada o en base a sus emprendimientos.

Reforzar los programas que impulsan a la permanencia en el país de personas trabajadoras, lo cual genere mecanismo de integración laboral y productiva que restablezca la devolución de emigrantes ecuatorianos.

2.5. Marco Conceptual.

Propuesta

Una propuesta es una invitación que alguien con algún fin, en el marco empresarial puede ser para concretar un negocio, un proyecto laboral o alguna actividad.

Control

(THEO, 2010) El control es una de las principales actividades administrativas dentro de las organizaciones.

Control es la acción de verificar y supervisar si se cumplen las directrices de la empresa, y si esta va dirigida hacia los objetivos y metas establecidas. Es necesario llevar un control para cualquier desviación que acontezca, el control puede ejercerse en todos los niveles de organización, desde los superiores hasta los inferiores.

Control Interno

El control interno es constituido para lograr una función eficaz y cumplir con los objetivos de la institución. Se lo define también como un conjunto de procedimientos, técnica o normas que tienen como objetivo principal llevar la veracidad de los documentos o acciones realizadas dentro de la misma.

Ingresos

(Nunes, 2012) El reconocimiento de un ingreso se da como consecuencia de un incremento en los recursos de la empresa. Por lo tanto, conlleva el incremento de un activo o disminución de un pasivo y en ocasiones, el reconocimiento de un gasto.

Cliente

(Philip , 2009) Cliente es la persona o empresa, que adquiere o compra productos o servicios que necesita para sí mismo, para otra persona. Por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

Contabilidad

(Ayaviri García, 2008) La Ciencia y/o técnica que enseña a clasificar y registrar todas las transacciones financieras de un negocio o empresa

para proporcionar informes que sirven de base para la toma de decisiones sobre la actividad

Inventarios

Los inventarios son bienes muebles o inmuebles que son destinados a comercialización. Estos forman parte importante en una empresa u organización.

Contablemente es una cuenta de activo fijo que representa el valor de la mercadería existente en dicha empresa.

2.6. Definición de Variables

Control interno

El control interno es un conjunto de procedimientos y técnicas que son efectuados por la administración y el resto del personal para dar una seguridad razonable. Es importante llevar el control interno para lograr la eficacia con la que se lleva a la empresa y así cumplir con su objetivo principal.

El control interno nos ayuda a lograr:

- Confiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

Control interno de inventario.

El control interno de inventario es una parte fundamental en la empresa, ya que esta permite llevar el debido control sobre la mercadería existente, el lugar disponible para almacenar y el tiempo determinado.

El control interno de inventario nos permite tener informes seguidos y confiables acerca de la mercadería en stock. Y nos ayuda a no sufrir demasiados riesgos en pérdidas o deterioro que pueda sufrir el inventario.

Afectación a los ingresos.

El principal objetivo de una empresa comercial es obtener ingresos, y para ello su principal riesgo es que estos ingresos sufran algún tipo de afectación.

Es decir, tienden a sufrir este tipo de afectación las empresas que carecen de control interno, ya que su inventario queda sin protección alguna y es por ello por lo que puede llegar a sufrir pérdida ya sea por robo o deterioro. Incluyendo pérdida de clientes, que esto disminuiría la rentabilidad de la empresa.

Capítulo III

3. Metodología

Breve presentación de la empresa.

Shoes Tatiana es una empresa debidamente estructurada tecnológica y administrativamente para atender a un mercado cada vez más competitivo, que se dedica a la venta de calzado brasileiro.

Cuyo valor agregado es la garantía que pueden ofrecer frente a un producto de excelente calidad y 6 tiendas que ponen a disposición del consumidor.

De esta manera Shoes Tatiana es una empresa capaz de ofrecer productos con alta tecnológica y con un buen servicio al cliente.

Shoes Tatiana es reconocida también por su innovadora forma de captar clientes, se encuentra presente en las diferentes provincias del país por la venta por catálogo.

Shoes Tatiana fue constituida en el año 1998, por su dueño y gerente Rosendo López, el cual debido a su gran admiración por los calzados brasileiros decidió ser pionero en Ecuador al incrementar una tienda con este calzado.

Trabajar con visión de crecimiento y siendo honesto y perfeccionándose día a día para ofrecer un mejor servicio su aun actual dueño y gerente es el único quien puede comercializar dicha marca en Ecuador.

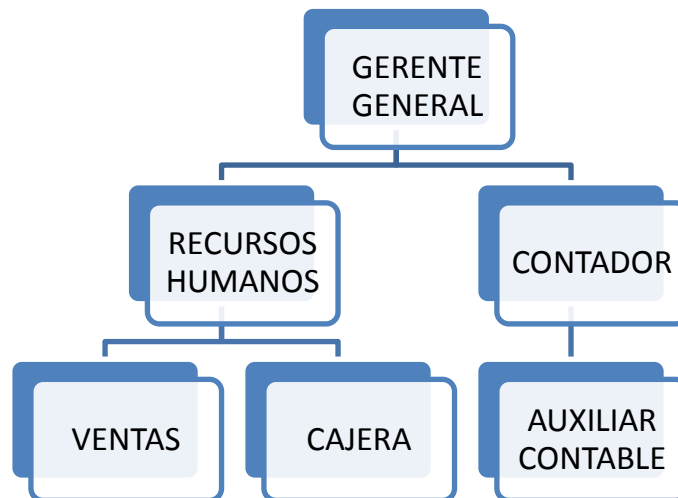
Misión

Mediante modernos y funcionales locales que ponemos a disposición del público ofrecer un servicio y un producto de alta calidad, además de aportar al desarrollo económico de varias familias con nuestro sistema de venta por catálogo.

Visión

Llegar a calzar a todas las mujeres ecuatorianas, ofreciéndoles un calzado confortable de calidad e imponiendo moda a través de las diferentes marcas brasileras que distribuimos.

Organigrama



Cuadro 1: La empresa - elaborado por: La autora

3.1. Diseño de la investigación.

La investigación es una actividad la cual realiza una persona con el fin de adquirir nuevos conocimientos en un campo específico y con ello dar solución a los problemas que formen parte de dicha investigación. La

investigación también nos efectuar actividad e incrementar conocimientos sobre algún campo o asunto.

Esta investigación se basa en el tratamiento correspondiente que se le debe dar al control de inventario. Podemos definirla como el proceso utilizando el método científico que permite obtener conocimientos sobre un campo determinado.

La investigación tiene las siguientes características:

- Es una búsqueda que nos permite recolectar información para adquirir nuevos conocimientos.
- Verificar un fenómeno que se estudia mediante una charla o discusión.
- Ofrece instrumentos metodológicos para recolectar datos procesados y comprobar si estos son reales.

Investigación científica

Es un procedimiento mediante la aplicación del método científico de investigación, obtiene información real para entender, verificar o aplicar el conocimiento.

(Bunge, 2017) Se identifica por ser sistemática y metódica, tiene como finalidad adquirir conocimientos y solucionar problemas que se desarrolla mediante un proceso. El método científico indica el camino que debe seguir en esa indagación y las técnicas para corregir.

Esta investigación posee algunas características, formas o elementos de diferentes tipos. Es fundamental para el estudiante y profesional ya que esta investigación forma parte del camino profesional antes, durante y después de alcanzar la profesión.

La importancia de la investigación científica nos permite establecer contacto con la realidad con el fin de conocerla mejor. Ayuda a incrementar una curiosidad acerca de solución a los problemas.

Investigación cualitativa

La investigación cualitativa es la recolección de información, que se encuentren basadas en acontecimientos naturales. Este método es utilizado por los científicos e investigadores que estudian el comportamiento humano.

(Shuttleworth, 2008) Estos métodos cualitativos son probablemente los más antiguos de todas las técnicas. Los antiguos filósofos griegos observaban el mundo a su alrededor, tratando de encontrar respuesta a lo que veían.

Este método es el más flexible de todas las técnicas experimentales, porque abarca una variedad de métodos y estructuras aceptadas.

Para definir el proceso de investigación cualitativa, incluye:

- Teoría
- Método
- Análisis
- Ontología
- Epistemología
- Metodología

La investigación cualitativa es un procedimiento que utiliza palabra, textos, discursos y gráficos para construir un conocimiento de la naturaleza. Esta investigación trata de abarcar el conjunto de cualidades que caracterizan a un fenómeno e intenta acercarse a la realidad natural a partir de que se utilicen datos no cuantitativos.

Investigación cuantitativa

(Mendoza , 2006) La investigación cuantitativa es un proceso metodológico el cual pretende señalar ciertas alternativas usando medidas numéricas que pueden trasladarse mediante herramientas que

contiene el campo estadístico. Este tipo de investigación se produce por efecto de las cosas.

Tanto los investigadores cualitativos como los cuantitativos, piensan que saben algo sobre la sociedad que vale la pena decírselo a otros, utilizan una variedad de formas y medios para comunicar sus ideas. La investigación cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas.

La investigación cuantitativa tiene las siguientes características:

- Que exista una relación numérica entre las variables.
- Los datos deben ser cuantificables
- Los resultados se basan a situaciones en general
- Los datos deben ser reales
- Estudia los comportamientos humanos

3.2. Tipos de investigación:

Investigación descriptiva

Es también conocida como investigación estadística, esta investigación describe los datos y el impacto que llegaría a tener en la vida de la gente. Por ejemplo, en la búsqueda de una enfermedad que afecta la vida de las personas, el lector de esta investigación sabrá que precauciones tomar para prevenir esta enfermedad y poder vivir una vida sana.

(Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer, 2006) Esta investigación tiene como objetivo principal describir características de objetos, personas u organizaciones. Esta investigación no se basa en recoger datos, si no a la identificación de relaciones de existen entre dos o más variables.

Los investigadores recogen datos sobre una teoría y resumen la información de manera cuidadosa para analizar los resultados, con el fin de extraer conocimientos significativos que contribuyan al conocimiento.

La investigación descriptiva es usada también como un antecedente del diseño de investigación cuantitativa. Los experimentos cuantitativos requieren de tiempo y suelen tener un costo elevado, por ella primero se debería tener una idea razonable de la hipótesis que sea digna de un análisis.

Investigación Explicativa

La investigación explicativa es un procedimiento que está orientado a establecer las causas detrás de la búsqueda. Esta investigación no solo busca acercarse a un problema, también busca encontrar las causas del mismo.

Esta investigación tiene como objetivo principal establecer el por qué y para que, lo cual ayudara a explicar el motivo de un hecho determinado.

La investigación explicativa establece las causas de la variedad de tipos de estudio, estableciendo con esto conclusiones que nos ayuden a ampliar las teorías.

Investigación De Campo

La investigación de campo tiene como fin describir los motivos o causas por la cual se produce algún acontecimiento. Podemos definir diciendo que la investigación de campo es el proceso que utiliza un método científico el cual nos permite obtener la información o el conocimiento sobre la realidad.

Esta investigación también es conocida como investigación in situ, ya que esta investigación se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto. Esto le permite al lector conocer a fondo los datos, creando situación de control.

Es mucho el avance que ha tenido la investigación de campo, puesto que podemos presenciar varias características comunes de este tipo de investigación.

Investigación Correlacional

Esta investigación es de tipo no experimental, en la que los lectores miden las dos variables y permite establecer una relación estadística, no tiene necesidad de incluir variables externas para llevar a conclusiones relevantes.

La investigación correlacional busca diversas variables que interactúen entre sí, para evidenciar el cambio en una de ellas, se pueda asumir como será el cambio en la otra variable que se encuentra relacionada con la misma.

El investigador requiere de este proceso para utilizar variables que no se pueda controlar. De esta manera el investigador se puede interesar en estudiar la variable A y la relación que tenga con la variable B.

3.3. Población

Es el conjunto total de objetos o individuos que tengan algunas características comunes. Cuando se lleva a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características al seleccionarse la población bajo estudio.

Al seleccionar algunos elementos con el fin de averiguar sobre una población, esto es definido como muestra.

Homogeneidad: Según las variables que se consideren en el estudio, los integrantes que conforman la población deben tener las mismas características.

Tiempo: Identificar el periodo de tiempo a realizarse el estudio si este es del año presente, de años atrás o de generaciones diferentes.

Espacio: Lugar en el cual se ubica la población. La investigación requiere de tiempo y recursos, al carecer de esto muchas veces el estudio se limitará a un área específica.

Cantidad: El tamaño de la población es de gran importancia porque eso determinara si afecta o no el tamaño de la muestra seleccionada, otra limitación para la investigación es la falta de tiempo y recursos.

Tipos de población

Poblaciones finitas

Las poblaciones finitas son aquellos grupos que comparten atributos, y a su vez tiene una cantidad limitada de miembros. Esto ayuda a la facilitación de la identificación.

En matemática se dice que la población finita está constituida por un grupo menos a cien mil personas, con esto se opone totalmente a la población infinita ya que esta se constituye en grupos que supere los cien mil personas o elementos.

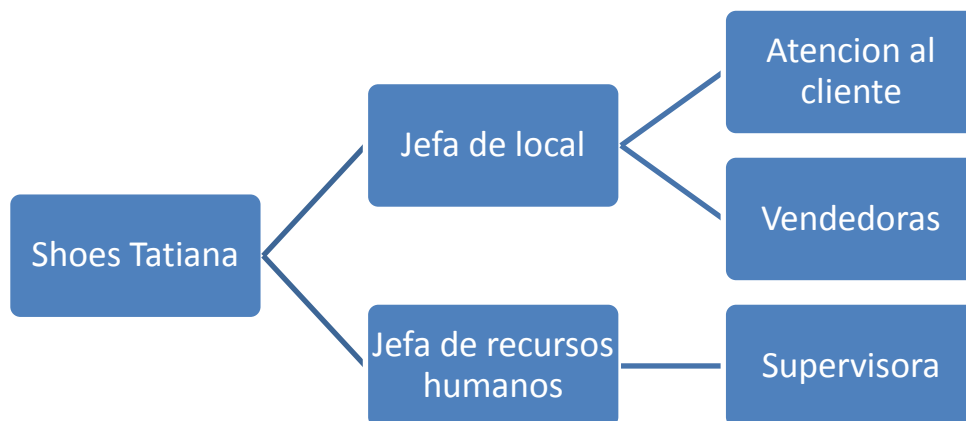
Cuando nos referimos a una población finita, en teoría podemos acceder a todos los elementos que la componen.

Poblaciones infinitas

Las poblaciones infinitas son un conjunto de situaciones, objetos o individuos cuyo número son mayores a cien mil elementos, a diferencia de la población finita que no supera a los cien mil elementos.

Estos grupos pueden ser:

- Cantidad de granos de arena en la playa.
- Numero de estrellas en el universo.



Cuadro 2: Cuadro de la población

Muestra

La muestra es un conjunto de individuos de una población. En las aplicaciones interesa que la muestra sea representativa y por eso se debe escoger una técnica de muestra adecuada que produzca una aleatoria adecuada.

La muestra es una representación de las características de la población, que bajo de un error que no supere el 5% se estudia las características de un conjunto poblacional.

La muestra siempre es una parte de la población. Si se tiene varias poblaciones entonces se tendrán varias muestras. Al momento de seleccionar la muestra debe ser un trabajo muy cuidadoso ya que debe contener la información suficiente para extraerla.

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

El tamaño de la muestra depende de la precisión con que el investigador desea llevar a cabo su estudio, pero por regla general se debe usar una

muestra tan grande como sea posible de acuerdo con los recursos que haya disponibles. Entre más grande la muestra mayor posibilidad de ser más representativa de la población.

3.4. Tipos de muestra

El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población.

- Muestra Aleatoria: Cuando se selecciona al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido.
- Muestra Estratificada: Cuando se divide subgrupos según las variables o características que se pretenden investigar. Cada estrato debe corresponder a la población.
- Muestra Sistemática: Cuando se establece un patrón o criterio al seleccionar la muestra.
- Muestra Mixta: Esta muestra se necesita que se utilice al menos dos muestras de las anteriores. Porque en la población no se puede utilizar una por lo tanto habrá un resultado no deseado.

Formula del tamaño de la muestra

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

En donde,

N = tamaño de la población

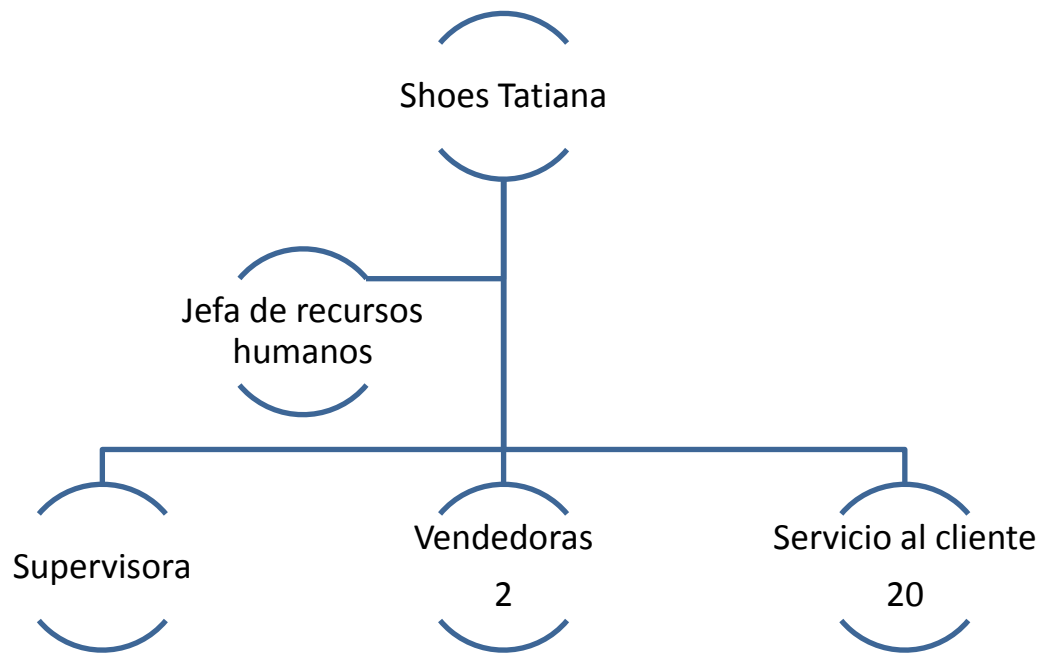
Z = nivel de confianza

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Cuadro muestral



Cuadro 3: Cuadro muestra

3.5. Instrumentos de investigación

(Moreno Anaya, 2013) Los instrumentos de investigación es la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación, que luego facilita resolver el problema.

El autor menciona que el instrumento de investigación son todos los recursos que pueda servirle al investigador para acercarse a los problemas o fenómenos y extraer información de ellos. Estos instrumentos están compuestos por escalas de medición.

Observación

La observación es una técnica que consiste en observar el fenómeno, adquirir información y registrarla para el análisis correspondiente. La

observación es una parte fundamental de un proceso, esta ayuda al investigador a obtener la mayor información.

(Bunge, 2017) En el proceso de observación, se distinguen cinco elementos:

Sujeto u observador: Son los elementos que conforman las experiencias del investigador.

Objeto de la observación: Son los hechos de la realidad que se han transformado en datos de un proceso de investigación.

Circunstancias de la observación: Son el hecho de observar que se determinan de condiciones que forman parte de la observación.

Los medios de la observación: Son los instrumentos desarrollados para ampliar los sentidos e implementar nuevas formas para la observación.

Cuerpo de conocimientos: Es un grupo de conocimientos que están estructurados en campos científicos, que permiten una observación y que estos resultados se integren a un cuerpo de conocimientos más amplio.

Existen dos clases de observación:

- Observación científica
- Observación no científica

La diferencia entre ellas es la intencionalidad, la observación científica consiste en observar y obtener un objetivo claro. El investigador que utiliza la observación científica sabe lo que quiere observar y para que quiere hacerlo.

La observación no científica, consiste en observar sin intención, sin tener objetivos claro ni preparación previa.

Observación científica

(Tamayo, 1996) La Observación Científica consiste en examinar algún hecho o fenómeno según su naturaleza, teniendo como propósito

conforme a un plan determinado y recopilando los datos en forma sistemática. Consiste en analizar un objeto o una situación determinada, con la orientación de un guía para orientar la observación.

Características de la observación científica

La observación científica tiene como primera característica determinar con exactitud y precisión lo que se va a observar. Por tanto, la principal tarea del observador consiste en asignar conductas a las categorías, es preciso definir el universo de conductas que se pretende observar.

Es importante también el cómo o los instrumentos que vamos a utilizar en la observación, así como el cuándo y dónde y el momento en el cual se va a definir la muestra y a quien.

Se debe tener presente además cuatro puntos muy fundamentales:

- Existe un objetivo específico de investigación para realizar la observación.
- Se planifica sistemáticamente.
- Se registra también sistemáticamente.

3.5.1. La entrevista

Es una técnica para la obtención de datos, esta consiste en un dialogo entre dos personas: el entrevistador (investigador) y el entrevistado. La entrevista se realiza con el fin de obtener la información necesaria dependiendo de la investigación.

La entrevista ha sido utilizada desde hace mucho, es una técnica indispensable ya que permite obtener datos que de otro modo sería difícil conseguir.

Tipos de entrevista

(Enciclopedia de clasificaciones, 2017) Existen distintos tipos de entrevistas, según el criterio que se use para clasificarlas. Algunos de ellos son los siguientes:

- Según sus contenidos:

Humana: Es aquella que contiene el perfil humano de una persona en su totalidad. Suelen realizarse a cualquier persona sin importar su posición económica o género.

Temática: Esta entrevista se limita a un tema en sí, puede ser de cualquier clase. Se realiza de manera imprevista con relación algún hecho coincidente.

De investigación: Busca aclarar un acontecimiento en general. Esta puede realizar varias personas con el fin de alcanzar el propósito.

De situación: Estas surge a través de un acontecimiento puntal que llama la atención del entrevistador.

De ficción: Se realizan a personas o personajes influyentes que ya hayan muerto, es decir, se crea una serie de preguntas sobre la actualidad teniendo en cuenta que es una persona que cuenta cómo pasado.

- Según su género:

Informativo: Tienen como limite obtener la información requerida. Con el fin de informar sobre un hecho o acontecimiento.

Interpretativo: Las preguntas de esta entrevista van más allá de la información y contienen alguna interpretación de los hechos por parte del entrevistador.

Opinión: Esta entrevista tiene que ver con la opinión del entrevistador. Con las preguntas realizadas tiene que ver con buscar información para transmitir algún tipo de cuestión.

- Según su planificación:

Programadas: Esta se refiere a que la persona encargada de la entrevista pacta una cita con alguna persona para que esta responda a las preguntas formuladas.

Imprevistas: Se realizan de manera imprevista, es decir sin previo aviso.

- Según la cantidad de entrevistadores:

Individual: Se realiza por una sola persona.

Colectiva: Se realiza por más de una persona.

- Según el modo:

Cara a cara: Estas entrevistas facilitan la entrevista, ya que puede tomar nota sobre la actitud o gestos de las reacciones en el momento de contestar las preguntas.

Telefónica: Se realizan por teléfono, lo cual es imposible apreciar de manera visual sus gestos al contestar la pregunta.

Por correo electrónico: Estas entrevistas son de manera informal las cuales tienen la ventaja de que es cómoda para ambas partes, pero se exponen a que la entrevistado tenga la opción de buscar la respuesta o las respuestas sean realizadas por una tercera persona.

Guía de entrevista

(Ortiz Cruz, 2015) La guía de entrevista es un documento que contiene los temas, preguntas sugeridas y aspectos para analizar en una entrevista.

Dentro de los temas se encuentra:

- Experiencia profesional
- Estudios y formación
- Historia familiar, entre otros.

Esto es útil para organizar, adquirir responsabilidad y fomentar una cálida aceptación y confianza.

3.5.2. La encuesta

La encuesta es una técnica para obtener datos de personas, y las opiniones impersonales interesan al investigador. Para esto a diferencia de la entrevista, utilizamos un listado de preguntas escritas que se entregan a las personas, con el fin de que las contesten igualmente por escrito.

Este listado se lo denomina cuestionario, es algo impersonal ya que no lleva nombre ni identificación de la persona que responde. Esta técnica se puede aplicar en los sectores más amplios del mundo.

Varios autores llaman cuestionario a la misma técnica. Se unen en un mismo concepto a la entrevista y al cuestionario, y se lo denomina encuesta debido a que los dos casos se trata de obtener datos de personas que tienen alguna relación con el problema como materia de investigación.

Tipos de encuesta

En la actualidad, existen cuatro tipos de encuesta:

Encuestas basadas en entrevistas cara a cara: Estas encuestas se basan en encuestas personales, la ventaja principal es que la entrevista es controlada por el encuestador. Esta entrevista tiene como desventaja el tiempo que se tarda en recolectar los datos.

Encuestas telefónicas: Este tipo de encuesta se lleva a cabo a través de una vía telefónica con cada encuestado. Tiene como ventajas:

1. Abarcar un gran número de personas en menos tiempo que la entrevista personal

2. Es de fácil administración, ya que hoy en día existen software que facilitan este tipo de encuesta.

Como principal desventaja tiene el poco control que conserva el encuestador, ya que la encuesta debe ser corta para no causar molestias al encuestado.

Encuestas postales: Estas entrevistas son a base de cuestionarios. Para la realización de estas encuestas y sus envíos existen dos medios:

- El correo tradicional
- El correo electrónico

Las principales ventajas de este tipo de encuestas:

- El encuestado no siente presión directa
- Bajo costo
- Amplia cobertura.

Encuestas por internet: Este tipo de encuesta se basa en colocar un cuestionario en una página web o enviar a correos según un panel establecido.

Sus principales ventajas son:

- Amplia cobertura, ya que se puede llegar a diversos países en poco tiempo.
- Ahorro de tiempo
- Bajos costos

Sus desventajas son:

- No siempre se podrá verificar la identidad del encuestado, y con esto no sabremos qué tan real es la información de la encuesta.

Otros tipos de encuesta:

Encuesta en el punto de venta: Son aquellas encuestas realizadas en un centro comercial, consiste en interceptar a los compradores y solicitar que llenen el cuestionario establecido.

Encuesta ómnibus: Es un cuestionario cerrado, contiene varios módulos los cuales sirven para recolectar información de una misma muestra sobre diferentes temas. Se llevan a cabo de forma semanal, mensual o como indique los estudios.

Encuesta por suscripción: Esta encuesta es de carácter único, ya que está basado a personas interesadas en el producto o productos con la misma finalidad.

Modelo de encuesta

Empresa: Shoes Tatiana

Lugar: Aguirre entre Rumichaca y García Avilés, en la ciudad de Guayaquil.

Objetivo: La encuesta nos permitirá obtener la información necesaria para saber con exactitud la situación de la empresa, con esto nos ayudara a obtener las conclusiones y saber de qué manera vamos a implementar mejora en el control interno. La encuesta se realizará de manera anónima, para que los clientes se sientan en confianza de responder con la mayor veracidad posible para obtener la información real.

3.6. Cuestionario de encuesta

1. ¿Considera que se ha mantenido el control de inventario en SHOES TATIANA?

() SI

() NO

2. ¿Qué calificativo le otorga al inventario de mercadería?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

3. ¿Considera usted que es necesario realizar un inventario acerca de la mercadería cada cierto tiempo?

SI

NO

4. ¿Considera usted que con el mejoramiento de control interno de inventarios, tendría mejora en sus ingresos?

SI

NO

5. ¿Considera usted que la empresa SHOES TATIANA debe mantener un control con la entrada y salida de mercadería?

SI

NO

6. ¿Considera usted que es necesario tener un stock elevado para poder tener mejoría en las ventas?

SI

() NO

7. ¿Considera usted que los ingresos de SHOES TATIANA se puedan ver afectados por el mal manejo de un control de inventario?
- () SI
- () NO
8. ¿De qué manera los encargados podrían llevar el control de inventario?
- () Kardex
- () Guía de remisión
- () Sistema de inventario
- () Notas de entrega
9. ¿Considera usted que a través de las mejoras en el control interno, la empresa SHOES TATIANA obtendría una utilidad considerable?
- () SI
- () NO
10. ¿Qué tan importante considera que es mantener un control interno de inventario eficiente, el cual muestre información real de la entrada y salida de mercadería?
- () Muy importante
- () Importante
- () Nada importante

Procesamiento de la información.

El fin del procesamiento de la información es facilitar al investigador el análisis de la información según los datos recogidos, estos pueden ser por medios de datos numéricos, encuestas o entrevistas al personal de la empresa.

La recolección de datos de este proyecto se llevó a cabo gracias a los clientes de la empresa SHOES TATIANA, que colaboraron al momento de responder la encuesta para poder recoger la información suficiente y ayudar en el problema de la misma.

Las etapas que forman parte del procesamiento de la información son las siguientes:

- Revisión y organización de la información.- Organizar la información necesaria para llevar a cabo la encuesta.
- Clasificación y compilación de datos.- Clasificar datos que fueron recopilados a través de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa.
- Presentación mediante gráficos y tablas.- Mediante las tablas podremos mostrar en forma numérica y estadística la información que recopilamos con la encuesta.

Capitulo IV

4. Análisis e Interpretación de Resultados

1. ¿Considera que se ha mantenido el control de inventario en SHOES TATIANA?

CONTROL DE INVENTARIO EN LA EMPRESA			
Nº	RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	SI	4	20%
2	NO	16	80%
	TOTAL	20	100%

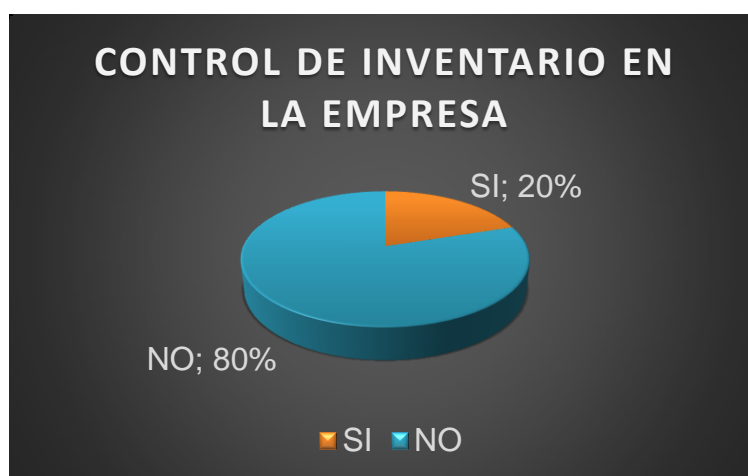


Gráfico 1: Control de inventario en la empresa

Análisis e interpretación

Según los datos recolectados en base a las encuestas realizadas a los clientes de la empresa. Podemos darnos cuenta que no se ha mantenido el control adecuado en los inventarios, lo cual ha perjudicado en gran parte a la empresa llevando con esto a perder mercadería por falla e incluso a perder clientes por el mal manejo del inventario.

2. ¿Qué calificativo le otorga al inventario de mercadería?

CALIFICATIVO AL INVENTARIO			
Nº	RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Excelente	2	10%
2	Muy Bueno	5	25%
3	Bueno	3	15%
4	Regular	8	40%
5	Malo	2	10%
	TOTAL	20	100%

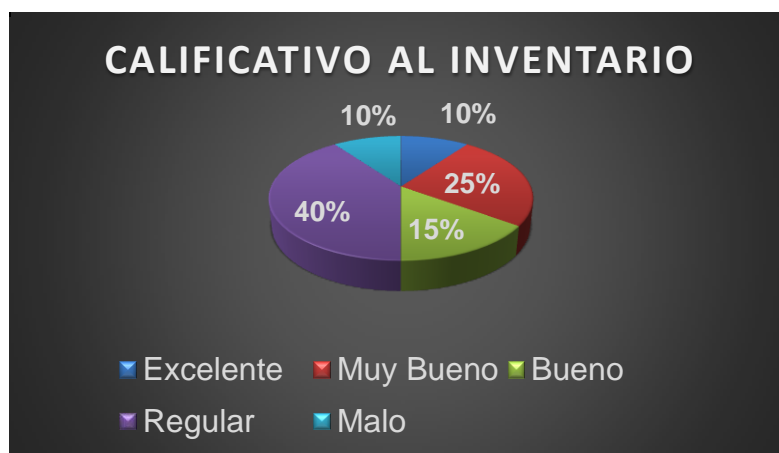


Gráfico 2: Calificativo al inventario

Análisis e interpretación

Según las encuestas realizadas sobre el calificativo que puedan darle nuestros clientes al inventario de nuestra mercadería.

El 10% de ellos manifestaron que los resultados son excelentes.

El 40% de los clientes lo calificaron como bueno, encontrando un déficit en nuestro inventario, al indicar que falta mercadería de adquirir que le dé variedad a la tienda.

Mientras que el 50% de nuestros clientes manifestaron que el inventario carece del control adecuado, ya que al momento de realizar los pedidos se encuentran con mercadería no está en venta por deterioro.

3. ¿Considera usted que es necesario realizar un inventario acerca de la mercadería cada cierto tiempo?

TIEMPO DE REALIZACION DE INVENTARIO			
Nº	RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	SI	11	55%
2	NO	8	45%
	TOTAL	19	100%



Gráfico 3: Tiempo de realización de inventario

Análisis e interpretación

Según el análisis de si es o no necesario realizar un inventario de la mercadería cada cierto tiempo, se considera que eso es de suma importancia para la empresa. Ya que realizando estos inventarios, la administración o personas encargadas podrían saber con exactitud lo que está pasando con el inventario. O a su vez podrían realizar sus pedidos necesarios para abastecer de mercadería y tener el stock adecuado.

La empresa se encuentra en un momento en el cual ha sufrido pérdidas de mercadería, lo cual se considera que el inventario se lo realice cada cierto tiempo para verificar que el rubro está en perfecto estado.

4. ¿Considera usted que, con el mejoramiento de control interno de inventarios, tendría mejora en sus ingresos?

MEJORA EN LOS INGRESOS			
Nº	RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	SI	12	60%
2	NO	8	40%
	TOTAL	20	100%



Gráfico 4: Mejora en los ingresos

Análisis e interpretación

Según el análisis sobre el mejoramiento del control interno en inventarios, se considera que es de suma importancia ya que esto ayudaría a evitar pérdidas por deterioro, o robos que ha venido sufriendo la empresa a lo largo de su desarrollo comercial.

Es por eso por lo que tener una mejora en el control interno ayudaría a incrementar sus ingresos y con ello la rentabilidad de la empresa.

5. ¿Considera usted que la empresa SHOES TATIANA debe mantener un control con la entrada y salida de mercadería?

CONTROL EN LA ENTRADA Y SALIDA DE MERC.			
Nº	RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	SI	20	100%
2	NO	0	0%
	TOTAL	20	100%



Gráfico 5: Control en la entrada y salida de mercadería

Análisis e interpretación

Según el análisis de tener un control correspondiente en la entrada y salida de las mercadería, los clientes consideran que es algo de suma importancia que la empresa lleve el debido control sobre la mercadería que ingresa y egresa de la empresa.

Puesto que se debería incrementar una manera de incrementar dicho control, puede ser con guía o notas de entrega o con algo que usan las empresas de hoy en día que sería con un sistema de inventario.

6. ¿Considera usted que es necesario tener un stock elevado para poder tener mejoría en las ventas?

MEJORIA EN VENTAS			
Nº	RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	SI	7	35%
2	NO	13	65%
	TOTAL	20	100%



Gráfico 6: Mejoría en ventas

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada si es o no necesario tener un stock elevado para tener mejoría en ventas.

El 65% cree que es necesario, por los tantos modelos a elegir dentro de la tienda, teniendo la variedad suficiente para toda clase de gusto y necesidad. Mientras el 35% supone que no es necesario.

En nuestro análisis podemos ver que no es necesario tener un stock elevado, ya que eso perjudica los ingresos de la empresa por el mucho almacenamiento de mercadería que al no vender se exponen a sufrir algún tipo de fallo.

7. ¿Considera usted que los ingresos de SHOES TATIANA se puedan ver afectados por el mal manejo del inventario?

INGRESOS AFECTADOS			
Nº	RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	SI	18	90%
2	NO	2	10%
	TOTAL	20	100%



Gráfico 7: Ingresos afectados

Análisis e interpretación

Según el análisis a la encuesta realizada, los ingresos y con esto la rentabilidad de la empresa si se ven afectadas por el mal manejo del control de inventario. La carencia del control de inventario es una de las causas por los cuales muchos clientes optan por ir a comprar en otra tienda, ocasionando con esto que la empresa sufra afectación en sus ingresos.

8. ¿De qué manera los encargados podrían llevar el control de inventario?

COMO LLEVAR EL CONTROL DE INVENTARIO			
Nº	RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	KARDEX	4	20%
2	GUIA DE REMISION	5	25%
3	SISTEMAS DE INVENTARIO	8	40%
4	NOTAS DE ENTREGA	3	15%
	TOTAL	20	100%

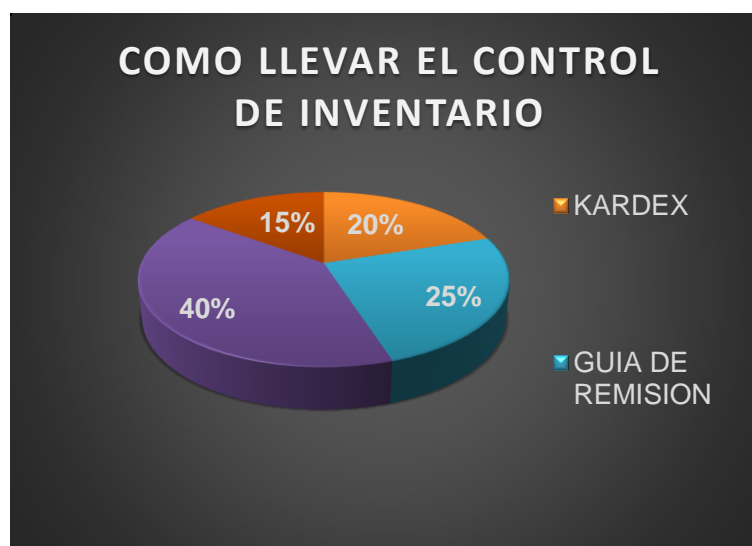


Gráfico 8: Como llevar el control de inventario

Análisis e interpretación

Según el análisis realizado a la manera en que los encargados del inventario logren llevar el control del mismo. Hemos notado que la mejor manera de llevar dicho control será incrementando un sistema de inventario el cual pueda facilitar el control del inventario.

Logrando con esto, optimizar al 100% la información real que pueda emitirse de un inventario.

9. ¿Considera usted que, a través de las mejoras en el control interno, la empresa SHOES TATIANA mejoraría considerablemente su utilidad?

MEJORAS DEL CONTROL INTERNO			
Nº	RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	SI	20	100%
2	NO	0	0%
	TOTAL	20	100%

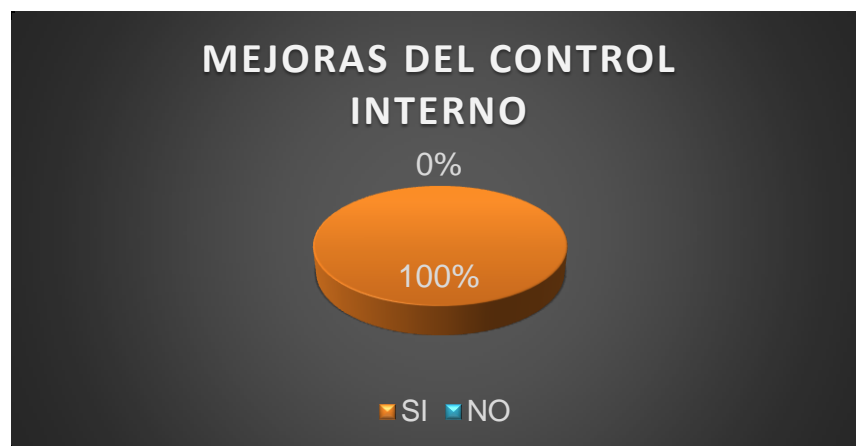


Gráfico 9: Mejoras del control interno

Análisis e interpretación

Según el análisis propuesto, los clientes encuestados consideran que si es necesario que el control de inventario tenga mejoría, puesto que gracias a eso la utilidad de la empresa se verían mejoradas un 100%.

Llevando a la empresa a tener una rentabilidad positiva y a posicionarse en una de las empresas con mayor acogida en nuestro país.

10. ¿Qué tan importante considera que es mantener un control interno de inventario eficiente, el cual muestre información real de la entrada y salida de mercadería?

IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO			
Nº	RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	MUY IMPORTANTE	18	90%
2	IMPORTANTE	2	10%
3	NADA IMPORTANTE	0	0%
	TOTAL	20	100%

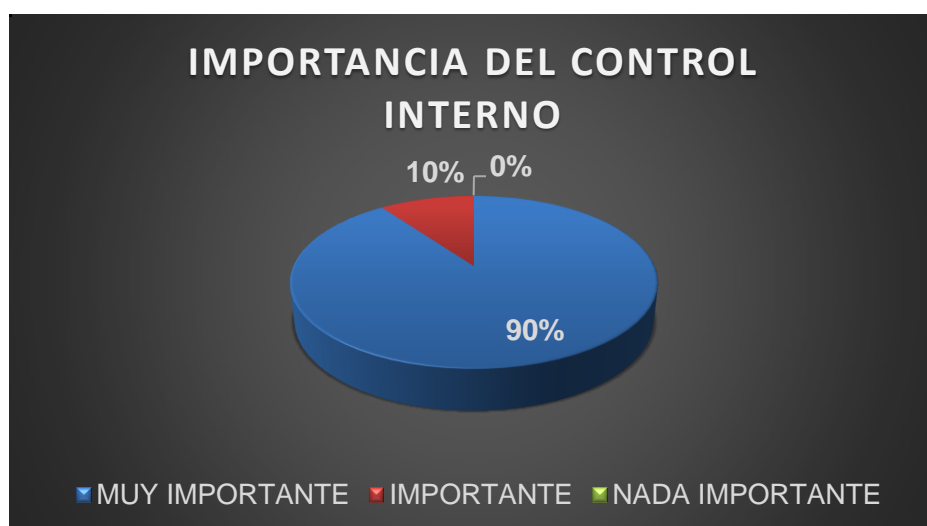


Gráfico 10: Importancia del control interno

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 90% de los encuestados consideran que es muy importante el control interno dentro de la empresa.

Suponen que llevando el control interno adecuado dentro de la empresa la información que puedan dar los encargados sobre el inventario sería una información real y no tendrían dudas al momento de incrementar su inventario al 100%.

4.1. PLAN DE MEJORAS.

Objetivo general del plan de mejora

Utilizar e implementar nuevos métodos para desarrollar el adecuado control interno de inventario en la empresa SHOES TATIANA. Para lograr un eficiente desempeño en el inventario y mejorar el ámbito financiero.

Se trata de proponer un plan o acción que ayude a disminuir la falencia en el control interno de inventario que sufre actualmente la empresa SHOES TATIANA. Es un plan el cual permita tener un control adecuado sobre las bodegas de la empresa, las sucursales y el personal encargado de este rubro tan importante como lo es el inventario.

- Tener un mejor control sobre la entrada y salida de la mercadería a través de:
 - ✓ Guías de remisión.
 - ✓ Transferencias con contengan ID.
 - ✓ Notas de entrega.
 - ✓ Kardex.

Al implementar cualquiera de estas propuestas, podrán tener un control adecuado y minucioso sobre la mercadería. Evitando con esto pérdida o robo de la misma o que estén expuestas a sufrir algún daño por el tiempo de almacenamiento.

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Mejorar el control de la entrada y salida de la mercadería.	Los encargados de cada bodega	Llevando el control por medio de Kardex o transferencias	Para implementar mejoría en el control de inventarios	En el inventario de la empresa SHOES TATIANA	A partir de enero del 2018	\$800

- **Realizar inventarios cada semestre.**

Esto ayudara a tener una información real sobre la mercadería que existe dentro del local, optimizando con esto la realización del pedido necesario para cada tienda.

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Realizar inventarios cada cierto tiempo	Audidores contratados con ayuda de los jefes de bodega	Conteo físico y comparación con documentos	Para llevar el control del inventario existente	En las bodegas de SHOES TATIANA	A partir de enero del 2018	\$ 2000.00

- **Asignar a una persona capacitada.**

La persona que proponemos para este puesto debe ser una persona con experiencia suficiente para realizar este trabajo. Él o ella será el encargado de supervisar la mercadería ya disponible en las bodegas, lo cual podría confirmarnos la mercadería que tiene salida y la que no. Ayudando con esto a realizar el pedido adecuado a la empresa brasilera.

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Asignar a una persona capacitada que lleve el inventario	Los propietarios de la empresa o la jefa de recursos humanos	A través de una evaluación que nos permita ver la experiencia de esa persona	Para llevar el control adecuado de la mercadería.	En las bodegas y almacenes de Shoes Tatiana	A partir de enero del 2018	\$ 800.00

- **Obtener códigos para cada marca**

Esto optimizara el trabajo al momento de facturación y control de la misma, es decir al obtener códigos para cada marca ayudara a un control al momento de la salida de la mercadería ya sea por pedido para otra bodega o por facturación. Esto ayudará también a poder saber el stock de cada producto y nos permitirá no exagerar al momento de abastecer.

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Configurar códigos para cada marca y producto	Los jefes de bodega	Configurar en un sistema cada código	Para llevar un control adecuado	En la empresa Shoes Tatiana	A partir de enero del 2018	\$ 1500.00

- **No rotar a los trabajadores**

Con esta propuesta de no rotar a los trabajadores, nos ayudara para poder asignar la responsabilidad del inventario a los encargados y bodegueros de las tiendas. Es decir, al momento de realizar un inventario y encontrar faltantes sabríamos con exactitud quienes podrían ser los responsables de dicho faltante. Llevando con esto a saber quién trabaja según las directrices de la empresa, ayudando a la selección de trabajadores.

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
No rotar a los trabajadores	Jefa de recursos humanos	Dejando a cada trabajador con estabilidad en cada tienda	Para derivar responsabilidad a cada trabajador por la tienda donde se encuentra	En la empresa Shoes Tatiana	A partir de enero del 2018	Nada

- **Obtener un código de barra para cada producto.**

Al tener cada producto un código de barra será mucho más fácil llevar el control sobre él. Muchas veces la mercadería suele encontrar errores porque al momento de digitar el código la persona encargada digita mal y es allí cuando ocurre el descuadre de mercadería.

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Obtener códigos de barra para cada producto	Los jefes de bodega que tengan acceso a un sistema	Por medio de un sistema que les ayude a crear códigos de barra	Para llevar control sobre cada producto	En la empresa Shoes Tatiana	A partir de enero del 2018	\$ 1200.00

- **Capacitar al personal**

La capacitación al personal se debería dar cada 6 meses, lo cual ayudara a que el personal se capacite tanto en el área de bodega como en atención al cliente. Para obtener mejoría en los ingresos es necesario que el personal esté debidamente capacitado para que nuestros clientes se sientan satisfechos con el servicio.

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Capacitar al personal encargado del área	Personas contratadas con experiencia en el área	Por medio de capacitaciones	Para que el personal tenga la experiencia suficiente en el área	En la empresa Shoes Tatiana	A partir de enero del 2018	\$ 500.00

Con este plan de mejoras no dudamos en que el propietario de la empresa SHOES TATIANA, quede totalmente convencido en adaptar este control interno de la manera adecuada. Ya que esto ayudara a la empresa a evitar pérdidas de mercadería ya sea por falla o deterioro.

Este control adecuado le permitirá también aumentar sus ingresos y con ello lograr ser la empresa de calzado más exitosa en nuestro país. De esto también se verán beneficiados sus trabajadores, ya que con la mejoría de ingresos en la empresa su utilidad mejorara notablemente.

4.2. CONCLUSIONES.

En base a la investigación y a la encuesta realizada, la autora concluye que la empresa tiene una serie de falencias que se muestran a continuación.

- ✓ Falta de control interno en el inventario de la empresa, ocasionando perdidas de mercadería y deterioro en alguna de ellas. Por esto se planea implementar una mejora en el control interno el cual ayude a la empresa a tener su inventario cuadrado.
- ✓ La empresa carece de personal capacitado que ayude con el control de inventario adecuado. Por lo cual hemos realizado opciones de personas que puedan estar aptas y con la experiencia suficiente de ocupar este puesto.
- ✓ La empresa necesita establecer un sistema o un método para tener el control sobre la mercadería que entra y sale de la tienda.
- ✓ Según las encuestas realizadas tenemos como conclusión que la empresa no maneja el debido control para el despacho de sus pedidos, puesto que los clientes se sienten insatisfechos con el servicio.

4.3. RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar un sistema que nos permita controlar la entrada y salida de la mercadería, que nos permita ver el tiempo de almacenamiento de cada producto.

- ✓ Definir un muestreo cada cierto tiempo para verificar que el inventario este en perfecto estado y con el tiempo de almacenamiento adecuado.

- ✓ Contratar a un auditor que no pertenezca a la empresa, para que la auditoria tenga la información real sobre el inventario.

- ✓ Establecer personal adecuado que se encargue de llevar el control adecuado sobre los inventarios o compras efectuadas de la mercadería.

- ✓ Implementar las sugerencias del plan de mejoras resultado de esta investigación.

4.4. Bibliografía

Plan nacional del buen vivir (Consejo nacional de planificación 2013).

Acosta Taguada , Y. M. (2014). *Las políticas y procedimientos contables y su incidencia en la calidad de la información financiera en la empresa DURABLOCK del cantón Salcedo*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.

Anonimo. (19 de 08 de 2014). *Actualícese*. Obtenido de <http://actualicese.com/2014/08/19/definicion-de-control-interno/>

Anthony, Robert N. (2013). *La contabilidad en la administracion de empresas*. Mexico: Union Tipografica Editorial Hispano America.

Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigacion: Introduccion a la metodologia cientifica* (Quinta ed.). Caracas - Venezuela: Episteme.

Ayaviri Garcia, D. (2008). *Contabilidad basica y documentos mercantiles*. N-DAG.

BALLESTEROS CERCHIARO, L. (29 de Diciembre de 2013). *Control Interno*. Recuperado el 28 de Octubre de 2017, de <https://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antece-dentes/>

Bunge, M. (20 de octubre de 2017). *Ecured*. Recuperado el 21 de Octubre de 2017, de https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_Cient%C3%ADfica

Burgos, D. (1976). Control Interno. *Instituto de auditores internos No 37*.

Castro , M. (2003). *El proyecto de investigacion y su esquema de elaboracion* (Segunda ed.). Caracas : Uyapal.

Cazau, Pablo. (2006). *Introduccion a la Investigacion en Ciencias Sociales* (Tercera Edicion ed.). Buenos Aires.

Codigo de Comercio. (s.f.). *Codigo de comercio*. Recuperado el 21 de octubre de 2017, de <http://www.desarrolloamazonico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/05/CODIGO-DE-COMERCIO-act.pdf>

Constitucion del Ecuador. (s.f.). Recuperado el 21 de octubre de 2017, de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

Coopers & Lybrand . (1997). Los nuevos conceptos del control interno . En C. & Lybrand, *Los nuevos conceptos del control interno* (págs. 4-7). Madrid: Diaz Sanrtos.

Correa Delgado, R. (2013). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratacion Publica*.

DAFT. (17 de DICIEMBRE de 2008). <http://administracion21.blogspot.com/>. *CONTROL*.

Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer. (12 de Septiembre de 2006). *Noemagico*. Obtenido de <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>

diario El peruano Pág. 10. (2012). *aempresarial*. Obtenido de <http://aempresarial.com/web/informativo.php?id=4939>

Enciclopedia de clasificaciones. (2017). *tipos de*. Obtenido de <http://www.tiposde.org/general/32-tipos-de-entrevista/>

Espinoza, O. (2011). Control de Inventarios. Madrid: LA ADMINISTRACION EFICIENTE DE LOS INVENTARIOS.

Estupiñan, E. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos de transacciones analisis de informe COSO I*. II Eco ediciones Ltda.

Fidias G. Arias. (2006). *El Proyecto de Investigacion introduccion a la metodologia Cientifica* (Quinta ed.). Caracas Venezuela: Episteme.

Fidias G. Arias. (2006). *El Proyecto de Investigacion introduccion a la metodologia Cientifica* (Quinta ed.). Caracas Venezuela: Episteme

Fidias G. Arias. (2006). *El Proyecto de Investigacion introduccion a la metodologia Cientifica* (Quinta ed.). Caracas Venezuela: Episteme.

Fidias G. Arias. (2012). *El Proyecto de Investigacion Introduccion a la Metodologia Cientifica* (6ta ed.). Caracas: Episteme, C.A.

Fidias G., Arias. (2012). *El Proyecto de Investigacion Introduccion a la Metodologia Cientifica* (6ta ed.). Caracas: Episteme C.A.

- Gaitan, R. E. (2013). *Control interno y fraudes*.
- Goicochea Rojas, M. (AGOSTO de 2009). *Sistema de control de inventarios "metal mecanicos"*. Obtenido de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/175/1/goicochea_ma.pdf
- Hernandez Esteve, E. (2002). REVISTA LIBROS. En E. H. ESTEVE, *LA HISTORIA DE LA CONTABILIDAD* (págs. 67-68).
- Hernandez et al. (2010). *Metodologia de la Investigacion* (5ta ed.). (J. M. Chacon, Ed.) Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Hernandez, R., Fernandez , C., & Baptista, P. (2010). *Metodologia de la Investigacion* (5ta ed.). (J. M. Chacon, Ed.) Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Holguin, C. J. (2010). *Fundamentos de control y gestion de inventarios*.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodologia de la Investigacion* (3era ed.). Caracas: Fundacion Sypal.
- Jiménez Bolivar , I. (22 de Junio de 2016). Recuperado el 28 de Octubre de 2017, de <https://prezi.com/zoncglskso0/historia-de-los-inventarios/>
- Jimenez, Jose Javier. (05 de 05 de 2015). *Ingresos según NIC. El concepto de ingreso y su reconocimiento*. Recuperado el 22 de 09 de 2017, de Gerencia.com: <https://www.gerencie.com/ingresos-segun-nic-el-concepto-de-ingreso-y-su-reconocimiento.html>
- Jurado Villacreses , K. J. (2014). *El Control Interno y su incidencia en la determinación de Información Financiera en la Empresa "Agrolabsa"* . Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Lagua, A. (27 de Marzo de 2013). *prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/hwim8n9bives/exposicion-de-control-interno/>
- Ley de defensa del consumidor. (s.f.). *ley de defensa del consumidor*. Recuperado el 21 de octubre de 2017, de www.normalizacion.gob.ec/.../2017/.../LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR
- LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. (2002). *Objeto y ambito, Del Sistema de Control, Fiscalizacion y Auditoria del Estado*,. Quito, Guayaquil, Ecuador.

- López Meneses , N. (Mayo de 2010). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS EN FERRETERIA LOZADA*. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/3933/1/40726_1.pdf
- Martyn Shuttleworth . (14 de septiembre de 2008). *explorable.com*. Recuperado el 21 de octubre de 2017, de <https://explorable.com/es/disen-de-la-investigacion-cualitativa>
- Mendoza , R. (2006). *Investigacion Cualitativa y cuantitativa*. Obtenido de Wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cuantitativa
- Moncayo, C. (26 de 07 de 2016). *Instituto Nacional de Contadores de Colombia*. Obtenido de <http://www.incp.org.co/objetivos-relevantes-para-el-control-interno-y-la-auditoria/>
- Moreno Anaya, E. (28 de Noviembre de 2013). Obtenido de <https://prezi.com/ntpf0m3pxyuh/instrumentos-de-investigacion/>
- Muñoz, M. (2003). *La contabilidad para la toma de decisiones*. Recuperado el 21 de Octubre de 2017, de <https://sites.google.com/site/lacontabilidadjjvilltoa/4-desarrollo/b-concepto-de-contabilidad>
- Noroña Quevedo, N. V. (2014). *“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA INFORMACION FINANCIERA FCPC ASOCIACION DE FONDOS DE JUBILACION COMPLEMENTARIA DE LOS PROFESORES DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO ENEL AÑO 2012*. Ambato: universidad Técnica de Ambato.
- Nunes, P. (26 de JUNIO de 2012). *CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES*. Obtenido de <http://www.old.knoow.net/es/cieeconcom/contabilidad/ingresos.htm>
- Ochoa Jimenez, D. (Septiembre de 2012). *DISEÑO DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL DE CONTROL DE INVENTARIO EMPRESA GINSERB*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1179/1/T-UCE-0003-186.pdf>
- Ortiz Cruz, M. (30 de Abril de 2015). Obtenido de https://prezi.com/ooatecj5_fgt/guia-de-entrevista-y-de-observacion/

- Perez , G. (13 de 12 de 2011). *blogspot*. Obtenido de <http://memindescalzo.blogspot.com/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2010). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/contabilidad-general/>
- Philip , K. (JULIO de 2009). *promonegocios.net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR. (s.f.). *PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR*. Obtenido de file:///D:/6%20Objetivo%209.pdf
- REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y D. (s.f.). *reglamento de comprobantes de venta, retencion y doc complementarios*. Recuperado el 21 de octubre de 2017, de file:///C:/Users/USUARIO7/Downloads/REGLAMENTO%20DE%20COMPROBANTES%20DE%20VENTA,%20RETENCI%C3%93N%20Y%20DOCUMENTOS%20COMPLEMENTARIOS.pdf
- Rojas Soriano, R. (1996). *Guía para realizar investigaciones Sociales*. Mexico.
- Santa Palella y Feliberto Martins. (2010). *Metodología de la investigación cualitativa*. Caracas Venezuela.
- T. Horngren, L. Sundem, OHM A. Elliott. (2000). *INTRODUCCION A LA CONTABILIDAD FINANCIERA* (7ma ed.). Mexico, Mexico: Pearson de Educacion de Mexico S.A de C.V.
- Tamayo, M. (1996). el procesa de la nvestigacion cientifica. En T. Mario. Mexico: Limosa Noriega Editores.
- THEO, H. (03 de SEPTIEMBRE de 2010). *CONCEPTO DE CONTROL*. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/control>
- Vera Avendaño, V. (27 de SEPTIEMBRE de 2011). *DISEÑO DE UN CONTROL INTERNO DE INVENTARIO PARA EMPRESA XYZ*.
- Zhanay Baculima, M. Y. (2013). *Análisis e Interpretación a los Estados de la Cooperativa de Taxis la Pradera de la Ciudad de Loja en los periodos 2006-2007*. Loja, Ecuador: Universidad Nacional de Loja.

5. Anexos

Anexo 1

Los elementos de un buen control interno sobre los inventarios incluyen:

- Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual sistema se utilice.
- Hacer conteos periódicos o permanentes para verificar las pérdidas de material.
- Procure que el control de inventarios se realice por medio de sistemas computarizados, especialmente si se mueven una gran variedad de artículos. El sistema debe proveer control permanente de inventarios, de manera de tener actualizadas las existencias, tanto en cantidad como en precios.
- Establezca un control claro y preciso de las entradas de mercancías al almacén, informes de la recepción para las mercancías compradas e informes de producción para las fabricadas por la empresa. Las mercancías saldrán del almacén únicamente si están respaldadas por notas de despacho o requisiciones las cuales han de estar debidamente autorizadas para garantizar que tendrán el destino deseado.
- Los inventarios deben encontrarse en instalaciones que los protejan de deterioros físicos o de robos y procurar que solo tengan acceso a las mismas el personal de almacén debidamente autorizado.
- Trate de responsabilizar al Jefe de Almacén de informar sobre la existencia de mercancías deterioradas. También deberá responsabilizarle de no mezclar los inventarios de propiedad de la compañía con las mercancías recibidas en consignación o en depósito.

- Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque.
- Almacenamiento del inventario para protegerlo contra el robo, daño o descomposición.
- Permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.
- Mantener registros de inventarios perpetuos para las mercancías de alto costo unitario.
- Comprar el inventario en cantidades económicas.
- Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a pérdidas en ventas.
- No mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.
- Involucrar al personal en el control de los materiales: concientizarlo con charlas y concursos sobre el problema; aceptar sugerencias; informarles sobre los resultados de los inventarios, en lo que a pérdidas se refiere y, sobre todo, hacerle sentirse parte importante de la organización.
- Confrontar los inventarios físicos con los registros contables.
- Proteger los inventarios en un almacén techado y con puertas de manera que se eviten los robos.
- Realizar entrega de mercancías únicamente con requisiciones autorizadas.
- Proteger los inventarios con una póliza de seguro.
- Hacer verificaciones al azar para comparar con los libros contables.
- Cuando el sistema de registro y control de los inventarios no esté integrado computacionalmente con el contable, debe efectuarse diariamente, el cuadro en valores, entre los datos de los movimientos reportados por el almacén y los registrados por contabilidad.

- Los custodios de las existencias almacenadas deben firmar actas de responsabilidad material, que garanticen su control y recuperación antes faltante o deterioros por negligencia.
- El almacén debe contar con la relación de cargos y nombres de las personas autorizadas a entrar en el mismo y de los nombres y firmas de los funcionarios autorizados a solicitar productos u ordenar ventas y despachos a terceros.
- Todo documento elaborado por movimientos de existencias debe estar firmado por la persona que entrega y por la que recibe.
- Los registros de inventario no pueden operarse por personal del almacén, ni estos, tener acceso a los mismos.
- Cantidad Mínima: Es importante determinar la cantidad mínima de existencia de su artículo para poder servir con regularidad los pedidos que realicen los clientes.
- Cantidad Máxima: La cantidad máxima, será la que, sin interferir en el espacio del almacén, sin perjudicar con su inversión la composición del capital de trabajo, pueda soportar la buena marcha de la empresa. No obstante, pueden concurrir ciertas circunstancias para que, en una época determinada, se aumente la cantidad máxima.
- Solicitud de Compras: La persona encargada de llevar los registros que controlan los inventarios, al observar que algún artículo está llegando al límite mínimo de existencias, cubrirá una solicitud de compras y se le enviará al Jefe de Almacén. Este le devolverá una copia debidamente firmada para su correspondiente archivo y comprobará la cantidad física de existencia real, la cual anotará en la solicitud de compras. De esta forma chequearemos si los registros contables cuadran con la existencia real.
- Entrada de mercancías: El Jefe de almacén deberá saber la fecha aproximada en que llegaran los pedidos con el objeto de tener disponibilidad de espacio para su almacenamiento. Al llegar las mercancías las pasara, contará o medirá, según los casos, y

pasara al departamento de compras el informe de recepción de mercancías. Este departamento comprobara si los datos suministrados en el informe están de acuerdo con la factura enviada por el proveedor; si hay conformidad entre ambos dará su aprobación a la factura y la pasara al departamento de contabilidad el cual añadirá al importe de la factura, todos los gastos de compras cargables a la misma y hallara el costo unitario por artículo.

- **Cantidades reservadas:** En algunas oportunidades, se realizan ciertas clases de ventas que, por razones de contratos, temporadas, etc., no son servidas de inmediato o bien quedan a disposición del cliente el cual indicara la fecha en que debemos enviárselas. En estos casos, aunque la mercancía no haya salido del almacén, se dará de baja en nuestras disponibilidades. Es decir, estarán en existencias, pero no disponibles. El Departamento de ventas pasara información al encargado del registro de control de inventarios para que la operación sea anotada en la columna de cantidades reservadas y se modifique el saldo disponible. Al enviar las mercancías al cliente se registrarán en la columna de salidas, pero, aunque salen mercancías, no se modificara el saldo disponible, pues este ya fue regularizado al registrarse las cantidades reservadas.
- **Salida de mercancías del almacén:** El control de salida de inventarios del almacén debe ser sumamente estricto. Las mercancías podrán salir del almacén únicamente si están respaldadas por las correspondientes notas de despacho o requisiciones, las cuales han de estar debidamente autorizadas para garantizar que tendrán el destino deseado.

Anexo 2







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 un control interno de inventario en la empresa Shoes Tatiana”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar los controles internos de los inventarios para disminuir la afectación de los ingresos en la empresa Shoes Tatiana ubicada en Guayaquil, en el periodo 2017?** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA 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.



Egresada:

Flores Garzón Erika Katiuska



Tutor:

Econ. Carlos Rivera Fuentes



CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Flores Garzón Erika Katuska en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de un control interno de inventario en la empresa Shoes Tatiana de la modalidad de 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*.

Flores Garzón Erika Katuska

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0931543300



Factura: 001-002-000031765



20170901031D02546

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901031D02546

Ante mí, NOTARIO(A) LENIN PATRICIO VALDIVIESO SALINAS de la NOTARÍA TRIGÉSIMA PRIMERA , comparece(n) ERIKA KATIUSKA FLORES GARZON portador(a) de CÉDULA 0931543300 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , 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 Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 17 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (15:08).

ERIKA KATIUSKA FLORES GARZON
CÉDULA: 0931543300

NOTARIO(A) LENIN PATRICIO VALDIVIESO SALINAS
NOTARÍA TRIGÉSIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0931543300

Nombres del ciudadano: FLORES GARZON ERIKA KATIUSKA

Condición del cedulado: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 9 DE DICIEMBRE DE 1994

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: FLORES POVEDA JULIO ELIECER

Nombres de la madre: GARZON LOPEZ SILVIA PILAR

Fecha de expedición: 6 DE FEBRERO DE 2013

Información certificada a la fecha: 17 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: JONATHAN JAVIER VIDAL PINARGOTE - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 31 - GUAYAS -
GUAYAQUIL

Este certificado: 173-070-50312



173-070-50312

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente




REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA N.º 093154330-0
 APELLIDOS Y NOMBRES FLORES GARZON ERIKA KATIUSKA
 LUGAR DE NACIMIENTO GUAYAS GUAYAQUIL BOLIVAR /SAGRARIO/
 FECHA DE NACIMIENTO 1994-12-09
 NACIONALIDAD ECUATORIANA
 SEXO F
 ESTADO CIVIL SOLTERA





INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE FLORES POVEDA JULIO ELIECER
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE GARZON LOPEZ SILVIA PILAR
 LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN GUAYAQUIL 2013-02-06
 FECHA DE EXPIRACIÓN 2023-02-06


 DIRECTOR GENERAL


 FIRMA DEL CEDULADO

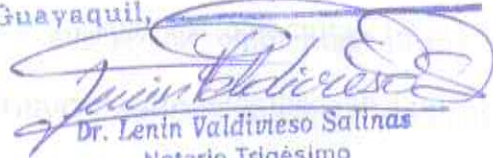

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 EL BOGOTINO QUITO, LOS 2 DE ABRIL 2017

008 JUNTA No. 008 - 318 NÚMERO 0931543300 CÉDULA
 FLORES GARZON ERIKA KATIUSKA APELLIDOS Y NOMBRES


 GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN: 1
 GUAYAQUIL CANTON ZONA: 4
 JUREMA PARROQUIA



DOY FE: Que esta fotocopia es igual al documento original.
 17 NOV 2017

Guayaquil,

 Dr. Lenin Valdivieso Salinas
 Notario Trigésimo Primero de Guayaquil

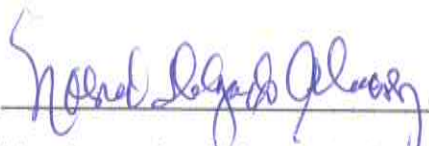


CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

