



**Instituto Superior  
Tecnológico  
Bolivariano  
de Tecnología**

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

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

**TEMA:**

**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO PARA LAS  
DEVOLUCIONES DE MERCADERÍA DE ALMACENES LA GANGA UBICADO EN LA  
PROVINCIA DE SANTA ELENA - CANTÓN LA LIBERTAD**

**Autor: Mejillones Cedeño Zoila Cristina**

**Tutor: Cpa. Rubén Mackay Veliz, Mgs**

**GUAYAQUIL, ECUADOR**

**2021**

**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 procedimiento de control interno para las devoluciones de mercadería de almacenes la ganga ubicado en la provincia de Santa Elena - Cantón La Libertad”

**Autora:** Mejillones Cedeño Zoila Cristina

**Tutor:** CPA. Rubén Mackay Veliz, Mgs

**RESUMEN**

Contar con un sistema de control interno dentro de la empresa es uno de los pilares importantes en el fortalecimiento y crecimiento de la organización, de este modo aseguramos que la información que genere sea confiable y comparable, también un buen control interno busca generar eficiencia y eficacia en la realización de las operaciones, promoviendo a sus trabajadores con el cumplimiento de las leyes, políticas y regulaciones con las que cuenta la compañía generando un buen ambiente empresarial. En el capítulo uno de esta investigación se encuentra la problemática de la empresa, los objetivos de la investigación y su justificación, en el capítulo dos se citan diferentes conceptos, referencias y leyes, en el capítulo tres se presenta a la empresa (misión, visión, objeto social, etc.), se definen los métodos y tipos de investigación que son utilizados y el capítulo cuatro es el análisis de la investigación, el plan de mejoras, conclusiones y recomendaciones. La presente tesis explica las implicaciones que contraen el no tener establecido un proceso dentro del control interno para las devoluciones y la falta de control que se lleva, establece distintos puntos en contra que presenta la empresa, tomando en cuenta las falencias que conlleva se busca señalar las carencias que presenta en el área de devoluciones, así como también trata de instaurar un procedimiento para los artículos que son devueltos.

Devoluciones

Utilidad

Control Interno

Manual de  
procedimientos

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

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

**Tema**

“Propuesta de procedimiento de control interno para las devoluciones de mercadería de almacenes la ganga ubicado en la provincia de Santa Elena - Cantón La Libertad”

**Autora:** Mejillones Cedeño Zoila Cristina

**Tutor:** CPA. Rubén Mackay Veliz, Mgs

**ABSTRACT**

Having an internal control system within the company is one of the important pillars in the strengthening and growth of the organization, in this way we ensure that the information it generates is reliable and comparable, also a good internal control seeks to generate efficiency and effectiveness in carrying out operations, promoting its workers with compliance with the laws, policies and regulations that the company has, generating a good business environment. In chapter one of this investigation, the problems of the company, the objectives of the investigation and their justification are found, in chapter two different concepts, references and laws are cited, in chapter three the company is presented (mission, vision, corporate purpose, etc.), the methods and types of research that are used are defined and chapter four is the analysis of the research, the improvement plan, conclusions and recommendations. This thesis explains the implications of not having established a process within the internal control for returns and the lack of control that is carried out, establishes different points against the company, taking into account the shortcomings that it seeks to point out. the deficiencies that it presents in the returns area, as well as trying to establish a procedure for the items that are returned.

Return

Utility

Internal Control

Process  
manual

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
ÍNDICE GENERAL .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICES DE CUADROS .....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1. Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.2. Situación conflicto.....	2
1.3. Formulación del problema .....	3
1.4. Delimitación del problema .....	3
1.5. Variables de investigación.....	4
1.6. Objetivos de la investigación .....	4
1.7. Justificación de la investigación .....	5
CAPITULO II.....	6
2. MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. Fundamentación teórica .....	6
2.2. Antecedentes referenciales .....	15

2.3. Fundamentación legal .....	20
2.4. Variables de la investigación .....	27
2.5. Glosario de términos .....	28
CAPITULO III.....	32
3. METODOLOGÍA .....	32
3.1. Presentación de la Empresa .....	32
3.2. Diseño de Investigación .....	42
CAPITULO IV .....	37
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	37
4.1. Análisis e interpretación de los resultados obtenido por la encuesta .....	37
4.2. Plan de mejoras .....	48
4.3. Política a implementar .....	49
4.4. Conclusiones.....	52
4.5. Recomendaciones.....	53
BIBLIOGRAFÍA.....	54
APÉNDICES.....	60
Apéndice 1.....	61
Apéndice 2.....	62
Apéndice 3.....	63
Apéndice 4.....	65
Apéndice 5.....	66

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenido:</b>	<b>Pagina:</b>
<b>Gráfico 1:</b> Políticas de devoluciones .....	38
<b>Gráfico 2:</b> Manual de políticas de devoluciones .....	39
<b>Gráfico 3:</b> Autorización de una devolución .....	40
<b>Gráfico 4:</b> Existencia de políticas de devolución .....	41
<b>Gráfico 5:</b> Frecuencia en que se produce una devolución .....	42
<b>Gráfico 6:</b> Control interno en las devoluciones .....	43
<b>Gráfico 7:</b> Verificación del producto.....	44
<b>Gráfico 8:</b> Aprobación de devolución.....	45
<b>Gráfico 9:</b> Registro de devoluciones.....	46
<b>Gráfico 10:</b> Capacitaciones periódicas .....	47

## ÍNDICES DE CUADROS

<b>Contenido:</b>	<b>Página:</b>
<b>Cuadro 1:</b> Indicadores de rentabilidad .....	15
<b>Cuadro 2:</b> Organigrama de la empresa .....	34
<b>Cuadro 3:</b> Plantilla de trabajadores .....	35
<b>Cuadro 4:</b> Cantidad de trabajadores por categoría.....	36
<b>Cuadro 5:</b> Estado de Resultado 2019.....	38
<b>Cuadro 6:</b> Estado de resultado 2020 .....	39
<b>Cuadro 7:</b> Proceso de devolución.....	41
<b>Cuadro 8:</b> Muestra de la población.....	50
<b>Cuadro 9:</b> Muestra de la investigación .....	51
<b>Cuadro 10:</b> Políticas de devoluciones .....	38
<b>Cuadro 11:</b> Manual de políticas de devoluciones .....	39
<b>Cuadro 12:</b> Autorización de una devolución .....	40
<b>Cuadro 13:</b> Existencia de políticas de devolución .....	41
<b>Cuadro 14:</b> Frecuencia en que se produce una devolución.....	42
<b>Cuadro 15:</b> Control interno en las devoluciones .....	43
<b>Cuadro 16:</b> Verificación del producto.....	44
<b>Cuadro 17:</b> Aprobación de devolución.....	45
<b>Cuadro 18:</b> Registro de devoluciones.....	46
<b>Cuadro 19:</b> Capacitaciones periódicas .....	47
<b>Cuadro 20:</b> Modelo 5W2H .....	48

# CAPÍTULO I

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Ubicación del problema en un contexto.

El control interno es una herramienta de gestión gerencial, aunque abarca cualquier área de la empresa. Ésta constituye un proceso continuo, dinámico e integral que debe ser efectuado por todos los niveles de la organización con la finalidad de enfrentar los riesgos internos y externos que dificultan el cumplimiento de los objetivos a la organización. Es importante que la empresa comprenda para qué necesita una entidad efectuar control interno a sus procesos, actividades, funciones, operaciones, etc.

En el ambiente empresarial según indicó Pereira (2019) el control, “se basa en acciones implementadas por la gerencia o el área administrativa de una organización, con fines específicos como lo son procurar la eficacia, eficiencia y la reducción en el uso de los materiales con los que cuenta la empresa”.

De igual forma este mismo autor planteó que “toda utilización de los recursos de una empresa debe ser debidamente registrada evidenciando transparencia en los informes presentados, para que en caso de ser auditada sea comprobada y demostrada, de manera eficiente evidenciando el control que se lleva a cabo”.

Una de las principales deficiencias que presenta la empresa en la actualidad es el registro inadecuado de la mercadería en devolución, de modo que

cuando existe este tipo de falencias en los registros suelen reflejarse en los estados financieros, por ende suele verse afectada directamente la utilidad. Al corregir los errores en los procesos, se puede esperar recuperar una parte del valor del producto ya que muchos de los productos que son devueltos aún son aptos para la venta, para que de este modo nuestro periodo no se vea tan afectado.

El hecho de que exista un monitoreo interno constante en los procesos de devolución puede lograr que la empresa a lo largo experimente un crecimiento interno y no se vea tan afectada al momento de recibir una devolución, al llevar una adecuada administración en los procedimientos de devoluciones como un objetivo estratégico a lo largo puede crear un valor económico y establecer una gran diferencia con otras empresas.

Promover una mejora en los procedimientos de control interno para cualquier área o función de la empresa garantiza que todos los recursos se utilicen de manera oportuna, impulsa a la realización de las normas y planes institucionales y por último se asegura de que la información sea manejada adecuadamente.

En su mayoría las empresas no le dan la importancia que requiere el control interno, sin tener en cuenta que las empresas que han tenido éxito es porque han sabido implementar procedimientos de control para mejorar el desempeño de su organización, ayudando a su cumplimiento de sus metas y evitando fracasar y sobre todo caer en crisis económicas.

## **1.2. Situación conflictiva**

La empresa La Ganga R.C.A. S.A. abrió sus puertas en 1983 en el sector conocido como "La Bahía" en la provincia del Guayas, se dio a conocer por su

eslogan “Precios de Bahía con Garantía” que en la actualidad aún mantiene. Desde sus inicios se especializó en la venta y distribución de electrodomésticos de las mejores marcas, caracterizándose por ofrecer garantías en todos sus productos, acción que ningún otro establecimiento en ese entonces ofrecía. Al día de hoy Almacenes La Ganga cuenta con 150 locales dedicados a la venta de electrodomésticos, esparcidos en casi todas las provincias del Ecuador.

En la actualidad la empresa presenta deficiencia en sus procedimientos de control interno, lo cual se ve reflejado en su utilidad; entre las anomalías que se presentan tenemos:

- Falta de control en los procedimientos.
- Las devoluciones no se registran adecuadamente.
- No se lleva un correcto seguimiento en las ventas.
- Atrasos en la presentación de sus registros.

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cómo influye la carencia de un procedimiento para el control interno a las devoluciones de los productos vendidos en las utilidades de la empresa Almacenes La Ganga, en el periodo 2020?

### **1.4. Delimitación del problema**

**Campo:** Control interno

**Aspecto:** Procesos de devolución en las partidas contables

**Área:** Contabilidad

**Periodo:** 2020

## **1.5. Variables de investigación**

### **1.5.1. Variable independiente**

- Control interno a las devoluciones de productos vendidos

### **1.5.2. Variable dependiente**

- Utilidades

## **1.6. Objetivos de la investigación**

### **1.6.1. Objetivo general**

- Proponer un procedimiento de control interno para las devoluciones de mercadería de Almacenes La Ganga ubicado en la Provincia de Santa Elena – Cantón La Libertad, contribuyendo a mejorar las utilidades en el periodo 2020.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

- Fundamentar aspectos teóricos sobre control interno.
- Evaluar la incidencia de no realizar actualmente un control interno a las devoluciones de mercancías en las utilidades que obtiene Almacenes La Ganga ubicado en la Provincia de Santa Elena – Cantón La Libertad.
- Proponer un procedimiento para realizar el control interno a las devoluciones de mercancías de Almacenes La Ganga ubicado en la Provincia de Santa Elena – Cantón La Libertad.

### **1.7. Justificación de la investigación**

El trabajo es conveniente, porque se obtendrá como resultado un procedimiento de control interno que permitirá dar seguimiento a las devoluciones de mercaderías durante las operaciones contables de la empresa. Además, con la propuesta se espera mejorar lo relacionado con las devoluciones de las mercaderías vendidas de manera que garantice exactitud y confiabilidad en la información contable para poder conocer realmente las utilidades de que dispone la empresa.

La implicación práctica de la investigación se reconoce porque el trabajo permitirá identificar y evaluar si el procedimiento actual de control interno a las devoluciones de productos vendidos es adecuado o no, y donde se encuentran sus principales falencias. De esta manera la empresa podrá analizar con mayor profundidad lo que está sucediendo con este proceso de devoluciones y buscarles mejoras de soluciones.

Al concluir con el trabajo investigativo la empresa podrá reconocer las falencias de su proceso de devolución para de esta manera poder corregirlas, además los beneficios también se verán reflejados en sus costos, ya que se reducirá tiempo, transporte y recursos que son utilizados cada vez la mercadería es recibida en la empresa. Del mismo modo la empresa tratara de llevar un constante monitoreo en los procesos y asegurarse del que el nuevo proceso de devolución funcione y sea ejecutado correctamente.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Fundamentación teórica**

##### **2.1.1. Antecedentes históricos**

Almacenes La Ganga R.C.A. S.A. es una empresa consolidada en el mercado ecuatoriano con más de tres décadas de funcionamiento, abrió sus puertas por primera vez al público en el sector conocido como La Bahía en la ciudad de Guayaquil a inicios del año 1983, distinguiéndose por ofrecer artículos electrónicos de primera calidad a precios accesibles.

Con su eslogan “Precios de Bahía con Garantía” fue abriéndose espacio dentro de un competitivo mercado, ofreciendo precios más bajos y beneficios a sus clientes diferenciándose de otros almacenes, es por eso que su acogida fue bien recibida por parte del público tanto así que se vio en la necesidad de seguir creciendo y abrir nuevas sucursales, hoy en día La Ganga cuenta con más de 150 locales a nivel nacional dedicados en su mayoría a la venta de electrodomésticos.

En la actualidad La Ganga cuenta con un catálogo de artículos electrónicos de diferentes marcas para el gusto del consumidor tales como: Singer, Whirlpool, Mabe, Indurama, Sony, LG, Rivera, Samsung, Tuko, HP, Lenovo, entre otros; siempre buscando ofrecer garantías en sus productos, además de brindar una excelente atención y facilidades de pago al cliente.

## **2.1.2. Historia del control interno**

Las primeras referencias del control interno suelen asociarse con el surgimiento de los primeros registros de partidas dobles. A medida que fue evolucionando la industria en el siglo XIX, los grandes empresarios se vieron en la necesidad de delegar las funciones de su empresa debido al crecimiento de las mismas y verse incapaz de manejarla personalmente, de modo que para asegurar sus intereses plantearon la idea de crear un manual de procedimientos que sus subordinados pudieran acatar (Medina, 2012).

A medida que el mercado laboral fue avanzando el control interno se convirtió en prioridad de cada entidad por que ayudaba a disminuir fraudes y errores empresariales, es por eso que llevar un control se convirtió en una necesidad, se han identificado tres generaciones, que se evidencian a continuación:

### **2.1.2.1. Primera generación**

La primera generación empezó en la edad media y duro hasta 1880, la razón por la que tomo fuerza fue por la carencia de profesionalismo en aquellos que estaban a cargo del control interno. Estuvo orientada a asegurar que la información presentada en los reportes financiero estuviera libre de movimientos fraudulentos.

Esta generación se basa en acciones empíricas que eran el resultado de pruebas y error. Si bien, en actualidad esta etapa del control interno presenta un desuso, existen varias organizaciones que aun aplican un control tradicional en varias áreas de trabajo. Una de las principales razones por la que se dejó de utilizar y fue descontinuándose es por la falta de capacidad e iniciativa en los trabajadores que estaban al mando del control interno (Mantilla S. A., 2013)

La primera generación presenta las siguientes características tal como se expone a continuación (Timetoast, s.f.):

- Procedimientos de pruebas y error.
- Falta de capacidad en diversas tareas.
- Sus resultados se centran en las pérdidas y ganancias.
- Carencias de controles contables.
- Métodos tradicionales.

#### **2.1.2.2. Segunda generación**

Esta empieza con inclusión del control interno dentro del sector público, la segunda generación se caracteriza por presentar progresos de forma distorsionada, porque las empresas operaban simplemente por cumplir mas no brindaban calidad en sus trabajos. Mantilla (2013) afirmó que esta generación “centra su atención en la valoración del control interno como un modo para definir la importancia de las pruebas de auditoria. Señala que esta generación traslada las practicas del sector privado ajustándolas a las necesidades del sector público”.

En el estudio de la segunda etapa del control interno se puede diferenciar dos roles, uno de ellos es el rol de la ejecución que su práctica ha sido difusa como consecuencia de la poca disposición prestada de la administración; otro de los roles, ejercitado por los auditores externos es el rol de la evaluación que tiene mucho que ver con el aspecto de determinar procedimientos de auditoria, el mismo que también es utilizado por los auditores internos.

Se caracterizó por los siguientes aspectos (Timetoast, s.f.):

- Se da una definición a las pruebas de auditoría aplicadas.
- Orientación legal.
- Se establece diferentes roles en el control interno, para cada área de trabajo.
- El nivel de calidad es bajo.
- Se impulsa a crear líneas de cumplimiento.

### **2.1.2.3. Tercera generación**

Esta generación empieza en noviembre de 2016, Mantilla (2013) indicó que “dicha etapa es fruto de los esfuerzos del COSO, esta centra su atención en la calidad que se obtiene, como un requisito que da credibilidad a los procesos de control estipulados por los más altos niveles de la organización”.

El control interno en esta generación se caracteriza por (Timetoast, s.f.):

- Se toma presta un mayor esfuerzo en brindar calidad.
- Se empiezan a ver los primeros beneficios del COSO producto de su implementación.
- El COSO se toma como un manual de ejemplo para la mayoría de las empresas.
- Contempla cinco roles: auditoría, diseño, evaluación, implementación y mejoramiento.
- Se monitorea constantemente el desempeño de los sistemas.

Es de conocimiento general que la tercera generación del control interno es fruto de los esfuerzos del COSO, siendo parte del desarrollo de distintos instrumentos gubernamentales del sector público, del sistema

de información que los conforman, de los riesgos de empezar un emprendimiento, de las pequeñas empresas que desean participar en la bolsa e incluso del monitoreo de todas estas acciones. En esta etapa se da a conocer 5 roles, que son: mejoramiento, implementación diseño, auditoría y evaluación; la tercera generación del control interno ínsita a cambios y mejoras del sistema financiero corporativo, se distingue por ser la encargada de cumplir con las obligaciones y requisitos de las empresas del sector público tanto en las grandes, medianas y pequeñas organizaciones (Mantilla S. A., 2013).

### **2.1.3. Base teórica**

#### **2.1.3.1. Control interno**

Blanco (2012) definió el control interno como “procesos establecidos por la gerencia de una entidad, que sirve de guía para asegurar el cumplimiento de los objetivos y brindar seguridad en sus procedimientos” (p. 194).

De acuerdo a Aguirre (2010) indicó que el control interno:

Trata de un plan constituido por la administración de una empresa que esta formado por todos los procedimientos y métodos que son adaptados por la entidad, para que de este modo su información financiera sea confiable y comparable, siendo el promover la eficacia entre sus trabajadores uno de sus principales objetivos estipulando la práctica de las políticas decretadas por la administración (p. 1).

El control interno ayuda a una sociedad a prevenir la pérdida de recursos y crea beneficios mejorando la productividad. Ayuda a que la información financiera registrada en sus libros sea confiable. Previene el fraude, el hurto y la malversación de fondos dentro de la entidad. Fomenta la seguridad dentro

de la empresa ya que demuestra que la organización puede cumplir con las leyes y normas indicadas, lo que aumenta la reputación y fiabilidad de la empresa.

Es entonces que Granada (2011) afirmó que:

Nuestro control debe estar orientado entonces, a un ejercicio en tiempo real, para evitar el robo, el fraude, el hurto, el desperdicio, la malversación, la omisión, la extralimitación, la negligencia, la mala fe y la ineficiencia en las organizaciones; y no, a presentar cifras e informes después de haber sucedido todo la anterior, es decir, el control no debe parecerse a un anfiteatro, donde lo único que hacemos es recoger los cadáveres. Debemos evitar los cadáveres (p. 11).

#### **2.1.3.2. *Objetivos básicos del control interno***

Según Estupiñan & Niebel (2015) indicaron que como consecuencia del control administrativo; el control interno contable tiene los siguientes objetivos:

- Que en los registros contables estén anotados cada una de las operaciones en sus respectivas cuentas, con su importe correcto y en el periodo que fueron realizados.
- Que se lleve un correcto registro de todas las existencias.
- Que se lleve un constante monitoreo para poder verificar si existen errores en los registros y tomar medidas pertinentes.
- Que los únicos que tengan acceso a los activos sean aquellos que cuenten con una autorización pertinente de la administración (p. 1).

#### **2.1.3.3. *Características del control interno***

Un buen control interno depende de los organismos funcionales dentro de la empresa, ayudando al cumplimiento de sus objetivos y a su vez evitando

fraudes dentro de la organización para ello debe cumplir ciertas características.

Según Toro, Fonteboa, Armada, & Santos (2015) indicaron las características principales del control interno son las siguientes:

- Son un conjunto de pasos desarrollados para un fin.
- Son procedimientos que son aplicados en todas las áreas de la organización.
- Cada área de la organización cuenta con un encargado de llevar el monitoreo y se encarga del cumplimiento de los procesos establecidos en el control interno.
- Brinda un nivel de confianza razonable, no ofrece una seguridad total, pero si contribuye a ello.
- Facilita el cumplimiento de la visión, misión y objetivos (pp. 3-4).

#### **2.1.3.4. Beneficios del control interno**

El control interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad, su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que repercute en el logro de sus objetivos, la importancia de llevar a cabo un proceso de control permite:

- a) Llevar una cultura de control favorece el rendimiento y desarrolla las actividades institucionales.
- b) Ayuda a todos los procesos y también a toda actividad que se realice, generando beneficios a la entidad ya que contribuye a obtener una gestión óptima.
- c) El control interno minimiza el fraude y la corrupción dentro de la organización, porque contribuye a combatirlo.

- d) El control interno garantiza que la información financiera que se presenta sea confiable, aparte de velar que la organización cumpla con las regulaciones y leyes impuestas por el estado.
- e) Ayuda a impedir la pérdida de bienes de la organización y también facilita el cumplimiento de metas u objetivos.

#### **2.1.3.5. Devoluciones**

Una devolución es el proceso de recepción de un bien que un consumidor ha devuelto por alguna inconformidad o desagrado con el bien, las razones por las que se presenta entre las más comunes: por error en compra online, por inconformidad del producto, por avería de fábrica, entre otros.

Si bien, la ley no obliga a los establecimientos comerciales a aceptar las devoluciones es un uso bastante común en la sociedad de hoy, ya sea por falta de pago, por inconformidad o por un mal funcionamiento del producto es una acción bastante recurrente. “Una devolución, es el acto de retornar un artículo previamente adquirido al proveedor, independientemente de las circunstancias: ya sea política del establecimiento admitir devoluciones, por estar estropeado o por un error de compra online”. (Tamames, s.f.)

Cada consumidor tiene derecho a una garantía que pueda reclamar al proveedor del producto adquirido siempre y cuando cumpla con el acuerdo o políticas establecidas en el momento que se compró el bien. Esta garantía le da seguridad al consumidor de que, si en caso de que el bien adquirido no cumpla con sus funciones o no sea de su agrado, pueda: pedir un reembolso de su dinero, una reparación del bien o en últimos de los casos un cambio del producto u otro de igual valor.

Por lo general cada establecimiento presenta sus propias políticas de

devolución, entre las condiciones más usuales están: que el periodo a devolver el un producto no exceda los 15 días e incluso algunos establecimientos aceptan hasta 7 días, que el bien no esté deteriorado o en mal estado, que tenga su factura y empaque original, y en caso de presentar averías que sean procedente de fábrica y no que sea por culpa del mal uso o descuido del cliente.

#### **2.1.3.6. Clasificación de las devoluciones**

Existen tres maneras para clasificar una devolución al momento de ser devuelta:

- Apta para la venta, normalmente este tipo de devoluciones necesita un costo bajo para su reparación o mantenimiento, debido a que presenta un buen estado poder volver a comercializarla.
- Bienes que necesitan un mantenimiento, este tipo de devoluciones representa un costo medio, debido a que presentan un nivel complejo de mantenimiento
- Bienes no aptos para la venta, ese tipo de devoluciones representan un importe de coste para la empresa.

#### **2.1.3.7. Indicadores de rentabilidad**

“Se conoce como indicadores de rentabilidad a aquellos índices que sirven para valorar la realidad de la organización, también son utilizados para comprobar los costos y los gastos, para de esta manera saber si nuestro ejercicio económico genera utilidad o si es rentable”. (Entrepreneur, s.f.)

**Cuadro 1:** Indicadores de rentabilidad

<b>Indicador</b>	<b>Definición</b>	<b>Formula</b>
<b>Margen Bruto</b>	El margen bruto nos indica cuanto hemos obtenido por cada dólar vendido luego de descontar el costo de ventas.	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}} = \%$
<b>Margen Operacional</b>	El margen operacional nos permite indicar la utilidad obtenida una vez descontado el costo de venta y los gastos administrativos y ventas.	$\frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas netas}} = \%$
<b>Margen Neto</b>	El margen neto es un indicador que nos permite medir la rentabilidad de la empresa, entre más alto la empresa será más capaz de transformar sus ingresos en beneficios.	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} = \%$
<b>Utilidad Operacional</b>	La utilidad operacional es el resultado de la diferencia de los ingresos operacionales menos los costos y gastos, sirve para medir la ganancia de la empresa a través de sus operaciones comerciales	Ingresos operacionales (-) Costos de ventas (-) Devoluciones en ventas (-) Gastos operacionales <b>=Utilidad operacional</b>

Elaborado por: Mejillones (2020)

## 2.2. Antecedentes referenciales

### 2.2.1. Referencias

- Sandra Paola Chicaiza Catota (2013) - Diseño de un sistema de control interno para el manejo de inventarios en la empresa Almacenes La

Ganga R.C.A. S.A. de Quito.

- Nidia Mercedes López Meneses (2010) - Diseño de un sistema de control interno de inventarios en la ferretería "LOZADA".
- Herrera Peña Amanda Carolina, Saldaña Gonzales Jennifer Gissela (2014) -Análisis para la implementación de un sistema de control de inventario de mercadería en la ferretería ELOÍSA, ubicada en el cantón Simón Bolívar, Provincia del Guayas.
- Gloria Estefanía Morante Saa, Janina Jennifer López Pincay (2016) - Evaluación del control interno de los inventarios de la empresa LISFASHION S.A.

### **2.2.2. Control interno según Informe COSO**

**Modelo de control -COSO-. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).**

El informe COSO es una herramienta utilizada para regular las funciones establecidas en las organizaciones, con el fin de que cada empresa logre establecer un sistema de control adecuado en base a su misión, visión y objetivos de manera que todos ellos se complementen, se debe evaluar periódicamente para saber si los controles están operando correctamente.

El modelo de control COSO estableció una guía para las organizaciones en donde se puede medir la eficiencia y eficacia basándose en la evaluación de los riesgos que puede experimentar una compañía, a su vez define el rol de las personas encargadas de su implementación, ejecución, evaluación y diseño.

Tapia, Mendoza, Castillo, & Guevara (2019) definieron al COSO como un “informe resultado de la investigación del citado grupo, con el objetivo de definir un nuevo marco conceptual de control interno capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que se utilizan sobre este tema”.

El COSO fue creado en el año 1985 con el fin de combatir el fraude empresarial debido a una serie de movimientos fraudulentos presentados en diferentes empresas, en Estados Unidos 5 organizaciones (AICPA, AAA, FEI, IIA e IMA) que son institutos de contadores profesionales, decidieron trabajar conjuntamente para crear una guía de control interno. Actualmente es dirigida por Paul J. Sobel que desde febrero del 2018 es presidente del COSO. Tal ha sido su aceptación en el mundo empresarial que hoy en día es utilizada mundialmente.

### **2.2.3. Componentes del control según informe COSO**

Fonseca (2013) indicó que “toda organización tiene integrado un control interno para todos los procesos formando parte de las actividades diarias, su ejecución y monitoreo es un instrumento de utilidad para la directiva” (p. 49).

El COSO emplea cinco componentes generales que aseguran la preparación de los estados financieros libres de fraudes, cuatro de ellos tratan del diseño y operación del control interno, mientras que el restante es empleado para asegurarse de llevar un correcto control interno.

El COSO definió los siguientes componentes del control interno:

- Ambiente de control. Establece el tono general del control en la organización. Es el fundamento principal de todos los controles

internos.

- Evaluación del riesgo. Identifica y analiza los riesgos que inciden en el logro de los objetivos de control, por lo que deben ser administrados.
- Actividades de control. Políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados, para que realicen las actividades que le han sido encomendadas.
- Información y comunicación. Tiene relación con los sistemas e informes que posibilitan que la gerencia cumpla con sus responsabilidades, y los mecanismos de comunicación en la organización.
- Monitoreo. Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo. (Sistema de Control Interno Para Organizaciones, p. 49)

Cada uno de los componentes interactúan entres sí, COSO establece un concepto y rol para cada uno de ellos. La probabilidad de que cada empresa logre sus objetivos dependerá de la aplicación de cada componente y decisiones tomadas por el personal encargado, que si son mal administradas podría conducir a errores dentro de la organización. Fonseca (2013) explicó que “llevar un constante monitoreo en los controles es necesario ya que los procesos de control no brindan una seguridad absoluta, pero si un grado de seguridad razonable de que está funcionando” (p. 142).

#### **2.2.4. Modelos de evaluación del control interno**

##### **2.2.4.1. Modelo de control -COCO-. (*The Criteria of Control Board*).**

El modelo COCO fue publicado en el año 1995 por el Instituto Canadiense de Contadores Certificados, Blogger (2014) “con el propósito de que los informes financieros sean comprendidos por cualquier nivel de la empresa”. Describe al

control interno de la misma forma que el COSO en lo que se diferencia es que el informe COCO presenta cuatro componentes:

- Propósito
- Compromiso
- Capacidad
- Evaluación y aprendizaje

#### **2.2.4.2. Modelo de control -COBIT-. (Control Objectives for Information and Related Technology).**

El modelo COBIT es un método de evaluación para servicios de información y tecnología (TI), está orientado a auditar todos los sectores de una organización esto incluye los computadores personales y las redes. Tiene la filosofía de que los recursos TI deben ser auditados para que sean confiables y ayuden al cumplimiento de objetivos dentro de la compañía.

Granada (2011) señaló que “el modelo de control COBIT fue presentado en una primera versión en 1996, una segunda en 1998 y una tercera en el año 2000” (p. 42), posee cuatro dominios:

- Planeamiento y organización
- Adquisición e implementación
- Presentación de servicios y soporte”
- Monitoreo

#### **2.2.4.3. Modelo de control -CADBURY-. (United Kingdom -UK- Cadbury Committee).**

El modelo CADBURY fue publicado en el año 1992 en el Reino Unido, se

enfoca en las políticas del gobierno, analizando el código ético de los aspectos financieros del gobierno.

“Entre sus objetivos orientados a proporcionar una razonable seguridad tenemos: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información y reportes financieros, cumplimiento con leyes y reglamentos” (Granada, 2011, p. 42).

### **2.3. Fundamentación legal**

#### **2.3.1. NIC 2 – Inventarios**

**1:** El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costos que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto razonable. También suministra directrices sobre las formulas del costo que se usan para atribuir costos a los inventarios (IFRS, 2003, p. A1062).

#### **Alcance de la Norma**

**2:** Esta Norma es de aplicación a todos los inventarios, excepto a:

- a) [eliminado]
- b) Los instrumentos financieros.
- c) Los activos biológicos relacionados con la actividad agrícola y productos agrícolas en el punto de cosecha o recolección.

**3:** Esta Norma no es de aplicación en la medición de los inventarios mantenidos por:

- a) Productores de productos agrícolas y forestales, de productos agrícolas tras la cosecha o recolección, de minerales y de productos minerales, siempre que sean medidos por su valor neto realizable, de acuerdo con prácticas bien consolidadas en esos sectores industriales. En el caso de que esos inventarios se midan al valor neto realizable, los cambios en este valor se reconocerán en el resultado del periodo en que se produzcan dichos cambios.
- b) Intermediarios que comercian con materias primas cotizadas, siempre que midan sus inventarios al valor razonable menos costos de venta. En el caso de que esos inventarios se lleven al valor razonable menos costos de venta, los cambios en el importe del valor razonable menos costos de venta se reconocerán en el resultado del periodo en que se produzcan dichos cambios.

**4:** Los inventarios a que se ha hecho referencia en el párrafo 3(a) se miden por su valor neto realizable en ciertas fases de la producción. Ello ocurre, por ejemplo, cuando se han recogido las cosechas agrícolas o se han extraído los minerales, siempre que su venta esté asegurada por un contrato a plazo sea cual fuere su tipo o garantizada por el gobierno, o bien cuando existe un mercado activo y el riesgo de fracasar en la venta sea mínimo. Esos inventarios se excluyen únicamente de los requerimientos de medición establecidos en esta Norma.

**5:** Los intermediarios que comercian son aquellos que compran o venden materias primas cotizadas por cuenta propia, o bien por cuenta de terceros. Los inventarios a que se ha hecho referencia en el apartado (b) del párrafo 3

se adquieren, principalmente, con el propósito de venderlos en un futuro próximo, y generar ganancias procedentes de las fluctuaciones en el precio, o un margen de comercialización. Cuando esos inventarios se contabilicen por su valor razonable menos los costos de venta, quedarán excluidos únicamente de los requerimientos de medición establecidos en esta Norma.

### **2.3.2. NIIF 15 – Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes**

#### **Apéndice B - Ventas con derecho a devolución**

**B20:** En algunos contratos, una entidad transfiere el control de un producto a un cliente y también le concede el derecho a devolver el producto por varias razones (tales como insatisfacción con el producto) y recibe cualquier combinación de lo siguiente:

- a) Un reembolso total o parcial de cualquier contraprestación pagada;
- b) Un crédito que puede aplicarse contra los importes debidos, o que se deberán a la entidad; y
- c) Cambiarlo por otro producto (IFRS, 2018, p. A838).

**B21:** Para contabilizar la transferencia de productos con un derecho de devolución (y para algunos servicios que se proporcionan sujetos a reembolso), una entidad reconocerá todo lo siguiente:

- a) Un ingreso de actividades ordinarias por los productos transferidos por el importe de la contraprestación a la que la entidad espera tener derecho (por ello, los ingresos de actividades ordinarias no se reconocerán para los productos que se espera que sean devueltos);
- b) Un pasivo por reembolso; y

- c) Un activo (y el correspondiente ajuste al costo de ventas) por su derecho a recuperar los productos de los clientes al establecer el pasivo por reembolso (IFRS, 2018, p. A838).

**B22:** El compromiso de una entidad de estar dispuesta a aceptar un producto devuelto durante el periodo de devolución no se contabilizará como una obligación de desempeño además de la obligación de proporcionar un reembolso (IFRS, 2018, p. A838).

**B26:** Los intercambios por los clientes de un producto por otro del mismo tipo, calidad, condición y precio (por ejemplo, un color o talla por otro) no se considerará devolución a efectos de la aplicación de esta Norma (IFRS, 2018, p. A839).

**B27:** Los contratos en los que un cliente puede devolver un producto defectuoso a cambio de uno que funciones se evaluarán de acuerdo con las guías sobre garantías de los párrafos B28 a B33 (IFRS, 2018, p. A839).

### **2.3.3. Ley orgánica de regulación y control del poder de mercado**

#### **Art.5.- Obligaciones para los establecimientos especializados de venta de electrodomésticos, aparatos eléctricos y otros productos.**

1. El establecimiento debe proporcionar información veraz, exacta y oportuna referente a los productos que oferta, las características, las promociones, los descuentos; y, los servicios a los que puede acceder el consumidor ya sea mediante algún costo o de manera gratuita.
2. El establecimiento está en la obligación de constatar el estado del bien al momento de la venta al consumidor, quien deberá manifestar su conformidad mediante la firma del contrato o la factura.

3. El establecimiento será el responsable directo ante el consumidor de la conformidad de los bienes adquiridos y deberá dar respuesta ante cualquier reclamo justificado realizado por parte el consumidor.
4. Cuando el producto adquirido por el consumidor no se encuentre conforme lo pactado entre las partes, el establecimiento deberá asumir sin costo alguno al consumidor, la reparación y sustitución del mismo, o en su defecto, otorgar una reducción del precio.
5. El establecimiento está en la obligación de entregar el producto y la marca elegida por el consumidor, en caso de que no exista en stock dicho producto, se deberá informar al consumidor las opciones de productos con características similares, previa a la facturación del mismo.
6. En caso de que el bien sea embargado o retirado de manera preventiva por el establecimiento, se deberá informar al consumidor, por escrito, las acciones que podrá efectuar para la liquidación o recuperación de dicho bien.
7. El establecimiento que otorgue crédito directo a sus clientes, deberá aplicar las tasas de interés correspondientes y de conformidad con lo dispuesto con la ley.
8. El establecimiento que otorgue asistencia o seguros sobre los productos que comercialice, deberá contar con el respaldo de una empresa de seguros, o en su defecto con la autorización de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SUPERCIAS, 2012, pp. 235-236).

### **2.3.4. Organismos de control**

#### **2.3.4.1. Ley régimen tributario interno**

**Art.10.- Deducciones.** –en general, con el propósito de determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos e inversiones que se efectúen con el propósito de obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos (LRTI, 2018).

- **10.7.- La depreciación y amortización.** - conforme a la naturaleza de los bienes, a la duración de su vida útil, a la corrección monetaria, y la técnica contable, así como las que se conceden por obsolescencia y otros casos, en conformidad a lo previsto en esta Ley y su reglamento (LRTI, 2018).

**Art.19.- Obligación a llevar contabilidad.** - Todas las sociedades están obligadas a llevar contabilidad y declarar los impuestos con base en los resultados que arroje la misma (LRTI, 2018).

**Art.52.- Objeto del impuesto.** - Se establece el impuesto al valor agregado (IVA), que grava el valor de las transferencias de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización (LRTI, 2018).

**Art.65.- Tarifa.** - La tarifa del impuesto al valor agregado es del 12% (LRTI, 2018).

**Art.76.- Base imponible.** – la base imponible de los productos sujetos al ICE, de producción nacional o bienes importados, se determinará con base en el precio de venta al público sugerido por el fabricante o importador, menos el IVA y el ICE o con base en los precios referenciales que mediante Resolución establezca anualmente el Director General del Servicio de Rentas Internas. A

esta base imponible se aplicarán las tarifas ad-valorem que se establecen en esta ley (LRTI, 2018).

#### **2.3.4.2. Impuesto aplicados**

En el Ecuador a partir del año 2018, el impuesto a la renta aplicado en las empresas es del 25% sobre su base imponible. Las sociedades deberán llenar el Formulario 101 para declarar sus impuestos, hasta el mes de abril deberán efectuar las declaraciones y el pago de los impuestos a la renta (Delgado, 2018). Según la ley del régimen tributario interno, expone lo siguiente:

**Art.2.- Concepto de renta.** - Para efectos de este impuesto se considera renta:

1. Los ingresos de fuentes ecuatoriana obtenidos a título gratuito o a título oneroso provenientes del trabajo, del capital o ambas fuentes, consistentes en dinero, especies o servicios; y
2. Los ingresos obtenidos en el exterior por personas naturales domiciliadas en el país o por sociedades nacionales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo de esta ley (LRTI, 2018).

**Art.37.- Tarifa del impuesto a la renta para sociedades.** – Los ingresos gravables obtenidos por sociedades constituidas en el Ecuador, así como por las sucursales de sociedades extranjeras domiciliadas en el país y los establecimientos permanentes de sociedades extranjeras no domiciliadas en el país, aplicara la tarifa del 25% sobre su base imponible (LRTI, 2018).

**Art.40.- Plazo para las declaraciones.** – Las declaraciones del impuesto a la renta serán presentadas anualmente, por los sujetos pasivos en los lugares y fechas determinados por el reglamento (LRTI, 2018).

## **2.4. Variables de la investigación**

### **2.4.1. Variable independiente**

#### **Control interno a las devoluciones de productos vendidos**

Considerando, el grado de importancia que conlleva el buen uso del manual de control interno de la empresa, utilizado principalmente para detectar cualquier inconsistencia y poder poner en marcha un plan de acción para corregir o evitar futuros desaciertos; debemos señalar que el control interno es un pilar fundamental dentro de cualquier organización (Mantilla S. , 2018, p. 4).

Es el control que se lleva a los productos que son devueltos en los almacenes de venta de electrodomésticos y deben ser ingresados en los inventarios como mercadería devuelta, pasando por un proceso en donde se verifica que el artículo cumpla con las normas impuesta por la institución, siempre comprobando que exista un documento que avale la devolución del producto.

### **2.4.2. Variable dependiente**

#### **Utilidades**

La utilidad es utilizada como uno de los indicadores de desempeño que está involucrada directamente dentro de los objetivos generales de toda empresa, sirve para indicar los resultados obtenido a lo largo de un periodo determinado, y conocer el porcentaje de rentabilidad adquirido (Toapanta, 2014, p. 56).

La utilidad es toda ganancia obtenida una vez restado los ingresos y egresos de un periodo contable. Por ende, deducimos que si nuestros ingresos son

mayores que nuestros gastos obtendremos una utilidad. Existen dos tipos de utilidad: utilidades brutas y utilidades netas.

## 2.5. Glosario de términos

**Cargo:** es un término utilizado para determinar una acción o función que desempeña un empleador en un área del trabajo. Cargo también se define como el valor que se cobra por consumir o beneficiarse de un servicio (RAE, 2020).

**Contrato:** palabra utilizada para definir a un documento escrito, en el que se trata de definir y estipular una serie de condiciones y en donde se busca llegar a un acuerdo entre dos o más partes, considerando que el cumplimiento del mismo es obligatorio para ambas partes (RAE, 2020).

**Control:** dentro de la auditoria el termino control es utilizado para referirse a la inspección, regulación y comprobación que se efectúa al realizar un monitoreo o verificación de un procedimiento dentro del control interno de la empresa (RAE, 2020).

**Deficiencia:** esta palabra es utilizada para referirse al defecto o imperfección que posee un objeto, así mismo es utilizada para señalar las carencias que presenta un proceso y señalar lo ineficiente que es un procedimiento que se está aplicando (RAE, 2020).

**Directrices:** palabra empleada para definir a un conjunto de ideas que son aplicadas para la realización de una labor en particular, suele utilizarse para la proyección de bosquejos de proyectos, así mismo se emplea para el diseño de la base de una investigación (RAE, 2020).

**Eficacia:** dentro del ambiente laboral se define eficaz a la capacidad que se tiene para lograr el cumplimiento, ejecución y realización de los objetivos propuestos o establecidos (RAE, 2020).

**Eficiencia:** término utilizado para describir la acción o manera de disponer de una persona u objeto con los que cuenta una organización, empleándolos para lograr obtener resultados óptimos y de esta manera alcanzar un mejor resultado posible (RAE, 2020).

**Empírico:** termino atribuido para definir que una acción está basada en el estudio y comprobación de los sucesos, indicando que algo está fundamentado en la experiencia de los acontecimientos (RAE, 2020).

**Factible:** palabra empleada para determinar que una acción u operación es viable o en otras palabras que “puede realizarse”, también es utilizada para crear una propuesta y dar solución a un problema determinado en ese caso se le conoce como propuesta factible (RAE, 2020).

**Generación:** terminología empleada para describir la etapa que determina el inicio y fin de una época en donde las personas procedentes de la mismas adoptan leyes, culturas, comportamiento y creencias de ese periodo o lapso de tiempo (RAE, 2020).

**Información contable:** si se hace referencia en el aspecto contable son aquellos datos registrados en los libros contables de manera ordenada y sistemática que posee una empresa, que sirven para medir, evaluar y analizar las operaciones o acciones que realizan las organizaciones.

**Integrar:** palabra utilizada para señalar que una fracción o porción proviene de un conjunto o está compuesto de partes, es decir que la unidad de todas las partes conforman un todo (RAE, 2020).

**Monitorear:** es la acción que describe el hecho de supervisar, inspeccionar, comprobar y registrar, si todos los procedimientos condicionados en el manual de normas internas de una empresa se cumplen y para lograrlo se les da seguimiento a las acciones realizadas por el personal cada cierto periodo de tiempo (RAE, 2020).

**Normas:** terminología utilizada para hacer referencia a reglas, directrices, reglamentos, códigos o leyes que han sido estipuladas y que se practican para llevar a cabo un procedimiento, corregir una operación o para poner en práctica una acción (RAE, 2020).

**O.P.:** es un documento que se realiza para registrar una devolución, que contiene las observaciones del producto (nombre, número de serie, detalles del producto, razón de devolución, firmas, etc.).

**Planificar:** terminología empleada para detallar las acciones efectuadas en el transcurso de una operación, se trata de establecer un plan que detalle los procedimientos paso a paso que se van a ejecutar al realizar una tarea o acción (RAE, 2020).

**Procedimiento:** palabra empleada para describir a un conjunto de hechos que está compuesto por distintos métodos o técnica que sirven como guía para desempeñar o efectuar diferentes acciones de forma ordenada y que sirvan para lograr un cometido (RAE, 2020).

**Proceso:** término utilizado para describir a un grupo de pasos consecutivos que sirven para detallar la forma o manera de ejecutar una tarea, también son aquellos que están estipulados en manual de control interno de la empresa en la cual se detallan la manera de realizar cada acción en cada

área de trabajo, para que de esta manera la empresa permanezca funcionando (RAE, 2020).

**Recursos:** en el mundo financiero esta palabra es utilizada para referirse a los medios o capital que poseen las empresas para financiar sus actividades, las organizaciones usualmente trabajan con este capital para respaldar sus operaciones, para de esta manera asegurarse de mantenerse funcionando (RAE, 2020).

**Relevante:** terminología utilizada para definir que una acción, lugar o cosa es importante o que sobresale, o simplemente se emplea para señalar que destaca dentro de un conjunto o grupo (RAE, 2020).

**Riesgos:** existen diferentes tipos de riesgos entre ellos los riesgos de intereses, de mercado, de inversión, de crédito, etc., pero en general son todos aquellos contratiempos que se presentan a la hora de realizar una labor u operación (RAE, 2020).

## **CAPITULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Presentación de la Empresa**

La Ganga R.C.A. S.A. es una empresa ecuatoriana que al día de hoy cuenta con más de 150 almacenes a nivel nacional con sucursales en la mayoría de las provincias siendo una de las empresas de venta de aparatos electrónicos más antigua y más grande del mercado.

Una de las principales características que brinda Almacenes La Ganga es una excelente atención al cliente, caracterizándose por ofrecer un amplio catálogo de electrodomésticos con facilidades de compra para todo consumidor, desde sus inicios se ha identificado por brindar, precios accesibles para el bolsillo ecuatoriano. En este caso se está aplicando la investigación en la Agencia ubicada en la provincia de Santa Elena, cantón La Libertad.

##### **3.1.1. Nombre completo de la empresa**

- La Ganga R.C.A. S.A.

##### **3.1.2. Fecha, ley o resolución en que fue aprobada o constituida.**

**Fecha de otorgamiento de la escritura pública de constitución e inscripción en el registro mercantil.**

Escritura Publica celebra ante la Notaria Quinta del cantón Guayaquil, Doctor Gustavo Falconi L., el veinte y de abril de mil novecientos ochenta y tres, e inscrita en el Registro Mercantil del cantón Guayaquil el 27 de mayo de mil novecientos ochenta y tres.

### **3.1.3. Objeto social**

La compañía se dedicará a la importación, exportación, distribución, comercialización, promoción y venta al por mayor y menor de toda clase de artefactos, artículos electrodomésticos, eléctricos y muebles de todo tipo sean estos para la rama del hogar, para las industrias, para el sector de sistemas informáticos y para el sector en general, así como motocicletas en todos sus tipos lineales, moto-taxis, bicicletas, incluyendo sus partes y piezas, pudiendo ejercer labores de representante, distribuidor o sub-distribuidor de empresas nacionales o extranjeras, comerciales, industriales o agrícolas.

### **3.1.4. Misión**

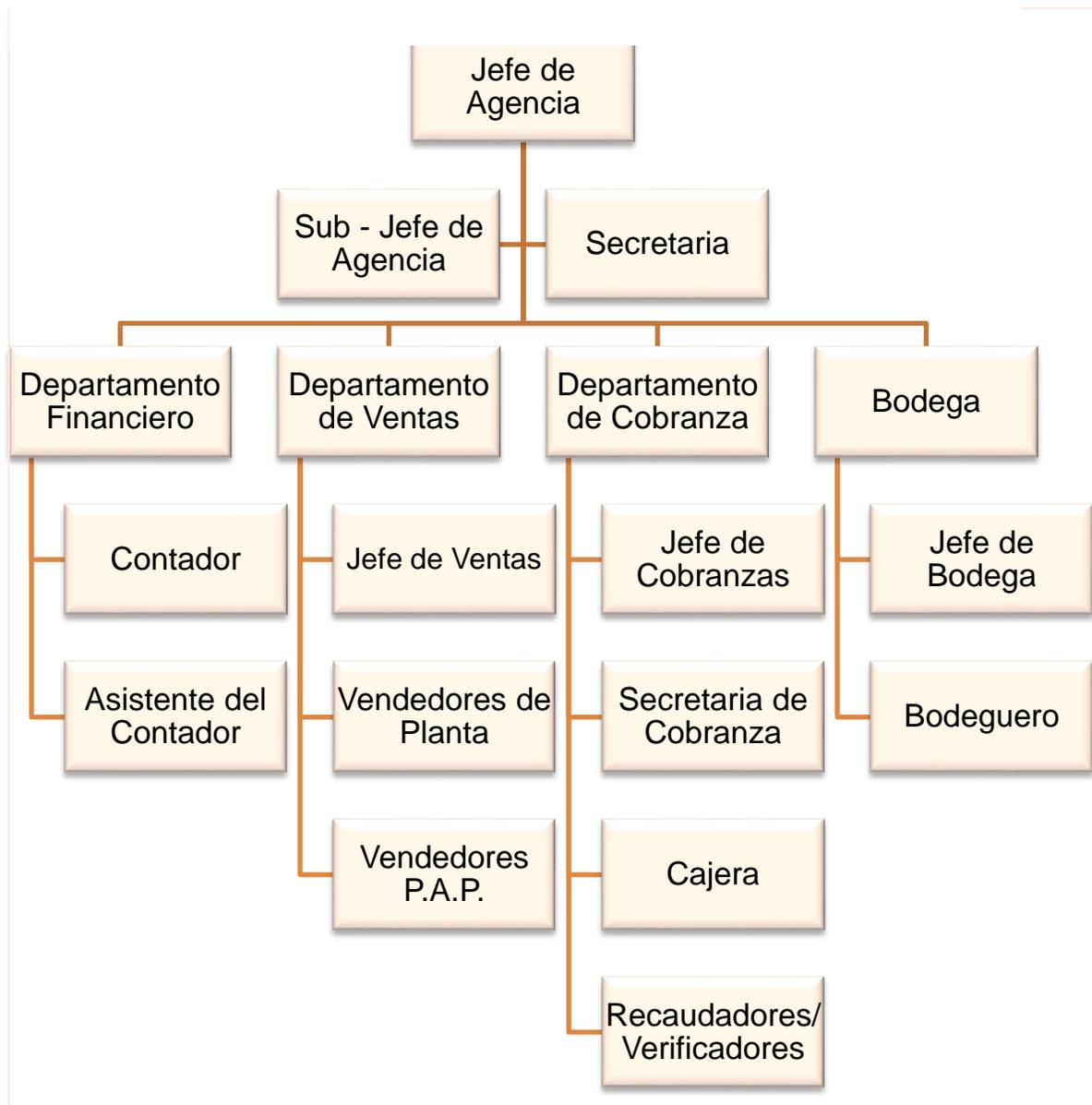
Somos una Empresa líder que comercializa electrodomésticos, confiando en nuestro clientes y colaboradores, otorgando a la comunidad bienestar, comodidad y entendimiento a los precios más bajos y con garantía.

### **3.1.5. Visión**

Ser la primera opción de compra de nuestros clientes y lograr que en cada hogar ecuatoriano haya un electrométrico de La Ganga.

### 3.1.6. Estructura organizativa. Principales áreas de la empresa

**Cuadro 2:** Organigrama de la empresa



**Fuente:** Almacenes La Ganga  
**Elaborado por:** Mejillones (2020)

### 3.1.7. Plantilla total de trabajadores

**Cuadro 3:** Plantilla de trabajadores

Nº	Apellido	Nombre	Sexo	Cargo
1	Mejillones	Pamela	F	Jefa de Agencia
2	Quijije	Sandra	F	Jefa de Departamento de Cobranza
3	Wong	Gabriela	F	Secretaria de Cobranza
4	Malavé	Cristina	F	Cajera
5	Vera	Moisés	M	Sub-Jefe de agencia
6	Basilio	Calixto	M	Vendedor 1
7	Arias	Karina	F	Vendedor 2
8	Galarza	Byron	M	Vendedor 3
9	Pilay	Leonardo	M	Bodega
10	Araujo	Fabián	M	Jefe P.A.P.
11	Cornejo	Érica	F	Vendedora P.A.P.
12	Ortega	Jefferson	M	Vendedor P.A.P.
13	Merejildo	Renier	M	Vendedor P.A.P.
14	Chávez	Wilmer	M	Recaudador/Verificador
15	Suarez	Alberto	M	Recaudador/Verificador
16	Olave	Hamilton	M	Recaudador/Verificador
17	Merchán	Omar	M	Recaudador/Verificador

Fuente: Almacenes La Ganga  
Elaborado por: Mejillones (2020)

### 3.1.8. Cantidad de trabajadores por categoría

**Cuadro 4:** Cantidad de trabajadores por categoría

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad de Trabajadores</b>
Jefa de Agencia	1
Sub-Jefe de Agencia	1
Departamento de Cobranza	3
Vendedores	3
Bodega	1
Recaudadores/verificadores	4
Departamento P.A.P.	4
<b>Total</b>	<b>17</b>

Fuente: Almacenes La Ganga  
Elaborado por: Mejillones (2020)

### 3.1.9. Proveedores

- Alphacell S.A.
- Conecel S.A.
- Electrolux C.A.
- Haceb del Ecuador S.A.
- Induglob
- Mabe del Ecuador S.A.
- Optikly S.A.
- Otecel S.A.
- Sony Corporation of Panama S.A.
- Tekocsa S.A.

### 3.1.10. Competidores

- Almacén España
- Artefacta
- Baratodo
- Comandato
- Comecsa
- Créditos Económicos
- Japón
- Marximex
- Point

### 3.1.11. Marcas

- Bazzuka
- Brother
- Chaide
- Claro
- Directv
- Doppio
- Epson
- Hp
- Huawei
- Indurama
- Karcher
- Lenovo
- LG
- Loud
- Mabe
- Oster
- Paraiso
- Rivera
- Samsung
- Singer
- Sony
- Tuko
- Watson
- Wellspring
- Whirlpool

### 3.1.12. Principales productos

- Cocina
- Nevera
- Televisor

### 3.1.13. Análisis económico financiero de periodos anteriores

#### Cuadro 5: Estado de Resultado 2019

ESTADO DE RESULTADO			
LA GANGA R.C.A. S.A.			
DEL 01/01/2019 AL 31/12/2019			
EXPRESADO EN DOLARES AMERICANOS			
<b>Ingresos</b>			
<b>Ventas Locales De Bienes</b>			
Gravadas con tarifa diferente de 0% de IVA	\$ 1.079.595,74		
Gravadas con tarifa 0% de IVA o exentas de IVA	\$ 3.241,60		
(-) Devoluciones sobre ventas	\$ -12.760,62		
(-) Descuentos sobre ventas	\$ -18.403,20		
<b>Total Ingresos De Actividades Ordinarias</b>	<b>\$ 1.051.673,52</b>		
<b>Otros Ingresos</b>			
Por reembolsos de seguros	\$ 25.236,88		
<b>Ingresos Financieros Y Otros No Operacionales</b>			
Intereses devengados con terceros	\$ 116.479,54		
<b>Total Ingresos No Operacionales</b>	<b>\$ 141.716,42</b>		
<b>Total Ingresos</b>			<b>\$ 1.193.389,94</b>
<b>Costos Y Gastos</b>			
<b>Costos De Ventas</b>			
Inventario inicial de bienes no producidos por el sujeto pasivo	\$ 136.133,46		
Compras nets locales de bienes no producidos por el sujeto pasivo	\$ 463.696,05		
Importaciones de bienes no producidos por el sujeto pasivo	\$ 139.668,27		
(-) Inventario final de bienes no producidos por el sujeto pasivo	\$ -91.959,86		
<b>Gastos Por Beneficios A Los Empleados y Honorarios</b>			
Sueldos, salarios y demás remuneraciones		\$ 126.171,41	
Beneficios sociales, indemnizaciones y otras remuneraciones		\$ 22.708,90	
Aporte a la seguridad social		\$ 25.039,84	
Honorarios profesionales y dietas		\$ 3.256,29	
Jubilación patronal		\$ 1.475,33	
Desahucio		\$ 4.941,83	
Otros		\$ 4.288,85	
<b>Gastos Por Depreciación</b>			
De costo histórico de propiedades, planta y equipo		\$ 3.180,80	
<b>Pérdidas Netas Por Deterioro En El Valor</b>			
De activos financieros (provisiones para créditos incobrables)		\$ 6.662,60	
Otras		\$ 5.331,86	
<b>Otros Gastos</b>			
Promoción y publicidad		\$ 16.459,84	
Transporte		\$ 14.264,15	
Gastos de viaje		\$ 5.414,78	
Arrendamientos operativos		\$ 37.692,91	
Suministros, herramientas, materiales y repuestos		\$ 9.868,50	
Mantenimiento y reparaciones		\$ 6.401,03	
Seguros y reaseguros		\$ 89.755,48	
Impuestos, contribuciones y otros		\$ 7.326,09	
<b>Operaciones De Regalías. Servicios Técnicos, Administrativos</b>			
Servicios públicos		\$ 5.760,80	
Perdidas por siniestros		\$ 104,62	
Otros		\$ 7.853,59	
<b>Gastos Financieros Y Otros Gastos No Operacionales</b>			
<b>Gastos Financieros</b>			
Costos de transacción		\$ 13.207,47	
Intereses con instituciones financieras		\$ 268,28	
Intereses pagados a terceros		\$ 8.187,42	
<b>Total Gastos</b>		<b>\$ 425.622,67</b>	
<b>Total Costos Y Gastos</b>			<b>\$ 1.073.160,60</b>
<b>Utilidad Del Ejercicio</b>			<b>\$ 120.229,34</b>
(-) Participación a trabajadores		\$ 18.034,40	
(+) Gastos no deducibles locales		\$ 4.326,54	
(-) Ingresos sujetos a Impuesto a la Renta Único		\$ 984,02	
<b>Utilidad Gravable</b>			<b>\$ 105.537,46</b>

Elaborado por: Mejillones (2020)

### Cuadro 6: Estado de resultado 2020

<b>ESTADO DE RESULTADO</b>			
<b>LA GANGA R.C.A. S.A.</b>			
<b>DEL 01/01/2020 AL 31/12/2020</b>			
<b>EXPRESADO EN DOLARES AMERICANOS</b>			
<b>Ingresos</b>			
<b>Ventas Locales De Bienes</b>			
Gravadas con tarifa diferente de 0% de IVA	\$ 683.743,97		
Gravadas con tarifa 0% de IVA o exentas de IVA	\$ 2.053,01		
(-) Devoluciones sobre ventas	\$ -76.893,42		
(-) Descuentos sobre ventas	\$ -6.092,53		
<b>Total Ingresos De Actividades Ordinarias</b>	<b>\$ 602.811,03</b>		
<b>Otros Ingresos</b>			
Por reembolsos de seguros	\$ 21.030,73		
<b>Ingresos Financieros Y Otros No Operacionales</b>			
Intereses devengados con terceros	\$ 73.770,38		
<b>Total Ingresos No Operacionales</b>	<b>\$ 94.801,11</b>		
<b>Total Ingresos</b>			<b>\$ 697.612,14</b>
<b>Costos Y Gastos</b>			
<b>Costos De Ventas</b>			
Inventario inicial de bienes no producidos por el sujeto pasivo	\$ 80.247,09		
Compras nets locales de bienes no producidos por el sujeto pasivo	\$ 223.417,19		
Importaciones de bienes no producidos por el sujeto pasivo	\$ 88.456,57		
(-) Inventario final de bienes no producidos por el sujeto pasivo	\$ -95.025,19		
<b>Gastos Por Beneficios A Los Empleados y Honorarios</b>			
Sueldos, salarios y demás remuneraciones		\$ 88.319,99	
Beneficios sociales, indemnizaciones y otras remuneraciones		\$ 18.167,12	
Aporte a la seguridad social		\$ 20.031,88	
Honorarios profesionales y dietas		\$ 2.605,03	
Jubilación patronal		\$ 1.180,26	
Desahucio		\$ 3.953,46	
Otros		\$ 3.431,08	
<b>Gastos Por Depreciación</b>			
De costo histórico de propiedades, planta y equipo		\$ 2.544,64	
<b>Pérdidas Netas Por Deterioro En El Valor</b>			
De activos financieros (provisiones para créditos incobrables)		\$ 5.330,08	
Otras		\$ 3.376,84	
<b>Otros Gastos</b>			
Promoción y publicidad		\$ 13.167,88	
Transporte		\$ 11.411,32	
Gastos de viaje		\$ 4.331,83	
Arrendamientos operativos		\$ 30.154,33	
Suministros, herramientas, materiales y repuestos		\$ 7.894,80	
Mantenimiento y reparaciones		\$ 5.120,82	
Seguros y reaseguros		\$ 71.804,38	
Impuestos, contribuciones y otros		\$ 5.860,87	
<b>Operaciones De Regalías. Servicios Técnicos, Administrativos</b>			
Servicios públicos		\$ 4.608,64	
Perdidas por siniestros		\$ 83,70	
Otros		\$ 6.282,87	
<b>Gastos Financieros Y Otros Gastos No Operacionales</b>			
<b>Gastos Financieros</b>			
Costos de transacción		\$ 10.565,98	
Intereses con instituciones financieras		\$ 214,62	
Intereses pagados a terceros		\$ 6.549,93	
<b>Total Gastos</b>		<b>\$ 326.992,35</b>	
<b>Total Costos Y Gastos</b>			<b>\$ 624.088,02</b>
<b>Utilidad Del Ejercicio</b>			<b>\$ 73.524,12</b>
(-) Participación a trabajadores		\$ 11.028,62	
(+) Gastos no deducibles locales		\$ 3.461,23	
(-) Ingresos sujetos a Impuesto a la Renta Único		\$ 787,22	
<b>Utilidad Gravable</b>			<b>\$ 65.169,52</b>

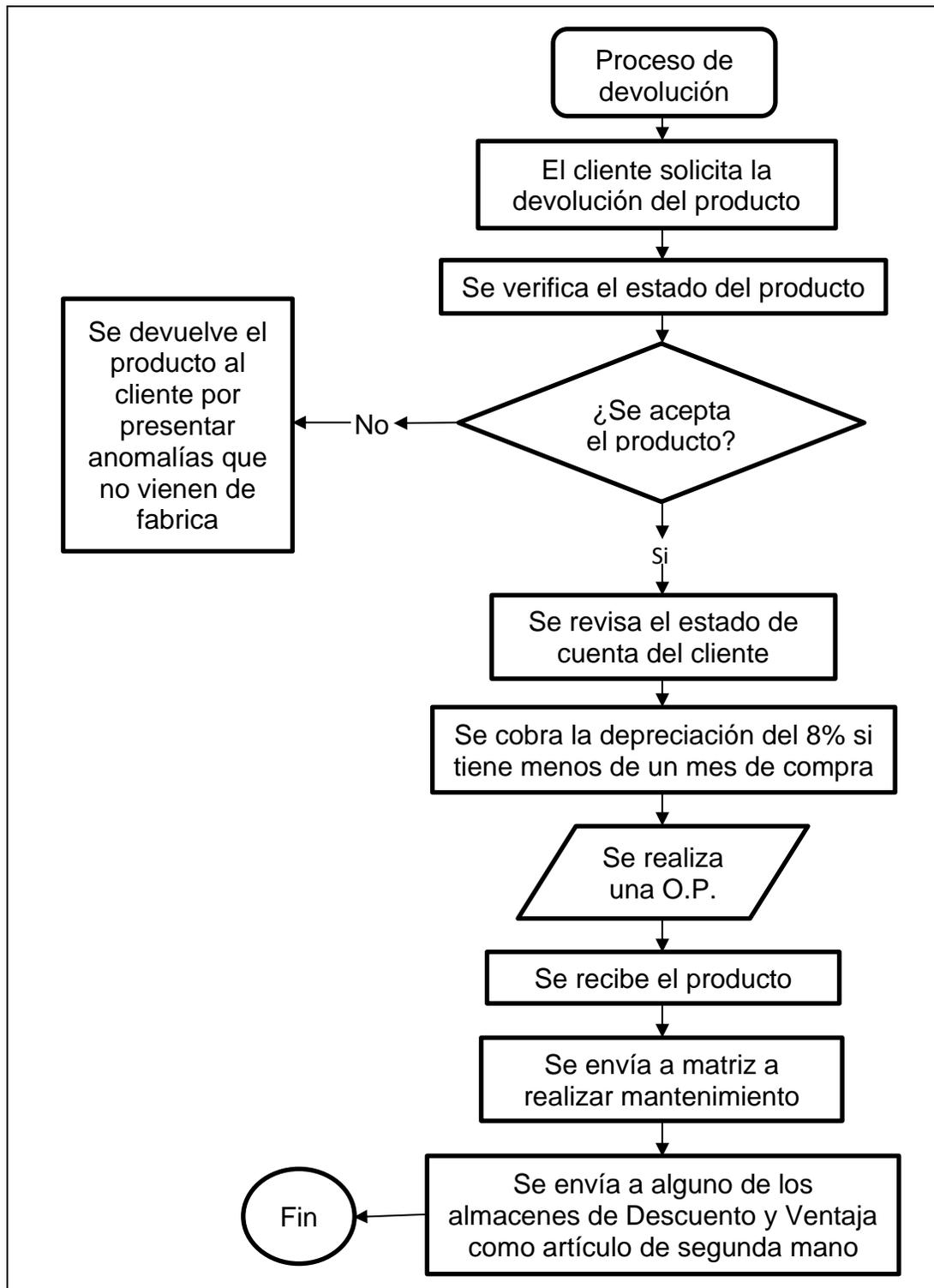
Elaborado por: Mejillones (2020)

En base al análisis realizado de los Estados de Resultados podemos apreciar una disminución considerable en las utilidades del año 2020, se llega a evidenciar el incremento de un 16,6% de las devoluciones, lo que es un porcentaje bastante elevado en comparación a años pasados y que ha servido como causa de señalamiento para constatar que el proceso de control en las devoluciones es bastante precario.

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

El proceso inicia con la solicitud de devolución solicitada por el cliente, los pasos a seguir a través del procedimiento se detallan a continuación:

- El cliente solicita la devolución del producto.
- Personal de bodega procede a verificar si el artículo electrónico está en buen estado, de lo contrario no se recibe y se devuelve al cliente.
- Una vez verificado el artículo, se procede a revisar el estado de cuenta del cliente.
- Se verifica la fecha en la que el cliente adquirió el artículo, si tiene menos de un mes se le cobra la depreciación del 8% y si ha cancelado más de la mitad no se aplica la depreciación.
- Se procede a realizar una O.P. (contiene la información del producto) y se acepta el producto.
- Se envía el producto a matriz para realizarle mantenimiento de ser necesario, caso contrario entra al inventario nuevamente.
- Una vez realizado el mantenimiento del producto es enviado a alguno de los almacenes de Descuento y Ventaja y entra al inventario como mercadería de segunda mano.

**Cuadro 7:** Proceso de devolución

Fuente: Almacenes La Ganga  
Elaborado por: Mejillones (2020)

## **3.2. Diseño de Investigación**

### **3.2.1. Tipos de investigación**

Hay que tomar en cuenta los enfoques que se debe tomar a la hora de elegir los tipos de investigación para poder resolver los problemas de carácter científico y así desarrollar un plan para obtener información, y dependiendo de las razones a utilizar se corresponderá con la investigación descriptiva, la investigación correlacional y la investigación explicativa.

#### **3.2.1.1. Investigación descriptiva**

Una investigación es descriptiva cuando su objetivo es hallar las características, propiedades y aspectos sobresaliente de todo aquello que se someta a estudio, los objetivos de esta investigación son determinar y descubrir como surgieron los hechos, así determinar los conceptos relevantes de la investigación” (Gòmez, 2016, p. 75).

Según Borda (2013) indicò que en esta investigacion es un estudio de las propiedades que rodean a un hecho, mediante variables que describen y caracterizan el “que” de la investigacion, busca establecer las situaciones que se llevan a cabo para asi poder definir resultados (p. 43).

Después de evaluar lo expuesto por ambos autores deducimos que la investigación a realizar es de tipo descriptivo porque se describen los diferentes procedimientos que existen dentro del control interno y que se están empleando en el proceso de devolución, se detalla los pasos a seguir y su aplicación.

### **3.2.1.2. Investigación correlacional**

Este tipo de investigación va direccionada al estudio de la relación de dos o más factores que influyen de manera directa o indirecta en el análisis que se lleva a cabo. No quiere decir que una de las variables suplantara a otra, sino que trata de establecer si existe un vínculo entre ambas (Gómez, 2016, p. 76).

Para lograr entender mejor la forma de proceder de esta investigación emplearemos el siguiente ejemplo: imaginemos que estamos en la estación esperando el siguiente tren; la variable A será la distancia en la que se encuentra en tren y la variable B será el sonido que produce a medida que se acerca, si se analiza encontraremos la relación que ambas variables poseen, al ser mayor el ruido que produzca significara que se encuentra más cerca y de esta manera se establece una relación entre dos variables.

Borda (2013) lo planteó de la siguiente manera, la investigación correlacional es el conjunto de variables que se relacionan las unas con las otras, entre ellas predominara una que será la variable independiente o en otras palabras el origen o la causa del por qué se está realizando la investigación y la otra variable será dependiente es decir el efecto que presentara la primera variable; las demás variables serán aquellas que se relacionaran con el análisis (p. 43).

Analizando lo descrito llegamos a la conclusión de que la investigación correlacional, trata de encontrar el vínculo que existe entre varios elementos, es por eso que para el desarrollo de esta investigación será necesario hallar la relación que existe entre la variable independiente (control interno a las devoluciones de productos vendidos) y la variable dependiente (utilidades), para de esta manera encontrar una mejora para el proceso de devoluciones en el control interno.

### **3.2.1.3. Investigación explicativa**

Este tipo de investigación está dirigido a encontrar las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales. El objetivo de la misma es explicar el cómo, cuándo o porque se originaron los hechos y en qué situación se encuentra, así mismo la razón del porque se relacionan dos o más variables. Intentará establecer una relación causa/efecto (Gómez, 2016, p. 77).

Borda (2013) explicó que esta investigación tiene en consideración tanto a la investigación descriptiva como a la investigación correlacional, tomando en cuenta ambos estudios se pretende facilitar la búsqueda del porque o cuando se dio origen del fenómeno que es objeto de estudio (p. 44).

La investigación descriptiva plantea establecer el inicio u origen del porque surgió dicho problema, en esta investigación se propone examinar los procedimientos que se llevan a cabo en el control interno de las devoluciones, para finalmente crear un nuevo procedimiento para la recepción de las devoluciones futuras.

### **3.2.1.4. Investigación de campo**

Gómez (2016) definió al trabajo de campo como la acción de recolectar datos del sitio que estamos investigando porque es importante tener un conocimiento profundo del área que se está examinando, la base para toda investigación es la información que se recolecte en el lugar en el que suceden los hechos, porque será de ahí que partirá el proceso investigativo, al recoger datos que se puedan analizar, ordenar y clasificar para poder crear un documento que contenga la información precisa y detallada que necesitaremos más adelante (p. 43).

Se considera que la claridad y autenticidad de los datos que se recolecten en el lugar que es objeto de estudio, es de vital importancia a la hora de fundamentar la investigación, del mismo modo es importante llevar un control de la información recolectada, para verificar si existen posibles errores y corregirlos a tiempo (Martínez , 2011, p. 15)

La investigación de campo es un método utilizado para extraer datos del sitio que se está investigando, entre más precisos sean los datos y se realice un correcto seguimiento de los estudios realizados, mejor será el foco investigativo que se encargara de precisar y explicar el desarrollo del estudio.

#### **3.2.1.5. Investigación bibliográfica**

Para Gómez (2016) indicó que una de las principales acciones antes de empezar una investigación es conocer si existen antecedentes informativos respecto al tema que sirvan de apoyo para desarrollar ideas, de este modo concretaremos una base investigativa e incluso en ocasiones se da que la investigación que se está realizando ya ha sido planteada con anterioridad, en estos casos se elimina la idea que se tiene y se busca plantear una con originalidad (p. 44).

Es sustancial tener en cuenta las referencias adquiridas de documentos, manuales, libros, revistas, videos, manuales, ensayos, páginas web, artículos varios, etc., que sirvieron de ayuda para crear un criterio en la investigación, entre la información que sobresale al presentar una referencia bibliográfica esta: autor y colaboradores, el título, año de publicación, ciudad o país de publicación, número de volumen, sitio web de donde se extrajo, número de edición, etc... que sirva de guía para futuros análisis del tema que se está analizando ( Lerma , 2019, p. 41).

Una investigación bibliográfica consta de la información obtenida de la exploración, selección y organización de notas, comentarios, párrafos encontrados respecto al informe que se está preparando, de modo que, toda fuente que se refiera al tema será de utilidad a la hora de reunir referencias de la cuestión.

### **3.2.2. Métodos de investigación**

Los métodos de investigación son aquellos utilizados como un instrumento básico para llevar a cabo una favorable investigación, estos métodos ubican y definen una incógnita, permiten recolectar datos importantes que son utilizados para crear hipótesis o ideas de un fenómeno en particular que posteriormente son estudiados y justificados.

#### **3.2.2.1. Método analítico – sintético**

El método analítico se basa en separar partes de un todo, para luego analizarlas por separado y llegar a conocer los elementos que lo componen, para utilizar este método primero se define y observa lo que vamos a someter a un estudio para así identificar sus partes y estudiarlas por separado (Rodríguez & Pérez , 2017, pp. 8-10).

Por ejemplo, las Normas Internacionales de Contabilidad, para llegar a conocer las NIC primero hay conocer cada Norma que la conforman, cada párrafo, cada reglamento, para llegar a concluir que es y analizar de manera completa a las NIC.

El método sintético es una forma de razonamiento que trata de construir un todo a través de sus elementos, para utilizar este método se debe conocer, observar y estudiar diferentes partes para construir una idea o teoría en

general; este método se refiere a que cualquier cosa que se estudie es la suma de un grupo de partes para poder entenderlo, por ejemplo: leer un libro, al momento de sintetizar se va a decir que el resumen del mismo va a ser la síntesis de este libro (Rodríguez & Pérez , 2017, pp. 8-10).

### **3.2.2.2. Método inductivo – deductivo**

El método inductivo es aquel que parte desde una idea en específico para llegar a un conocimiento general, este método consiste en tres etapas: observación, identificar patrones y construir una teoría. Ejemplo: se observan un equipo de futbol, el patrón todos miden más de 1,60 m, construcción de la teoría todos los jugadores de futbol del mundo miden más de 1,60 m, en muchos casos se da que este método presenta errores en sus teorías, ya que se centra solo en una población pequeña y no amplía más la búsqueda de los mismos sucesos para poder establecer comparaciones con poblaciones más amplias (Dávila , 2006, pp. 185-186).

- **Observación:** este paso se centra en recolectar los datos necesarios que sirvan de ayuda para justificar una idea.
- **Patrones:** a través de la observación se clasifican los patrones que encuentran y se busca una característica particular que se repita entre un grupo de individuos u objetos.
- **Teoría:** según los patrones observados se plantea una idea general, que cuente con una justificación de dicho aspecto.

El método deductivo a diferencia del inductivo, parte de una teoría general para llegar a una idea en específico, utiliza varias teorías para lograr sacar una conclusión lógica. Un ejemplo de ello a continuación: primera idea: todos los perros ladran, segunda idea: balto ladra, conclusión: examinado las dos ideas deducimos que balto es un perro; sin embargo, no siempre el método

deductivo va a acertar en sus deducciones, también presenta errores ya que este método se basa en la observación lógica, lo que quiere decir que obliga al observador a utilizar pensamientos racionales (Dávila , 2006, pp. 184-185). El método deductivo puede ser directo o indirecto:

- **Directo:** es cuando el investigador parte de una teoría para sacar una conclusión, lo que quiere decir que no utiliza diferentes teorías que le sirvan de comparación.
- **Indirecto:** este es el método que se utiliza con más frecuencia, en el se requiere dos o más teorías para llegar a tener una conclusión en base a la comparación de ambas.

### **3.2.2.3. Método estadístico matemático**

El método matemático emplea procedimientos en base a cálculos y simulaciones que se utilizan para vincular diferentes variables por medio de fórmulas matemáticas que serán utilizadas para obtener resultados cuantitativos y aplicar un estudio comparativo en la investigación (Martínez , 2011, p. 41). Mientras que la parte estadística lo conforman un conjunto de procedimientos que sirven para el manejo información cualitativa y cuantitativa de un proyecto, asume la responsabilidad de recopilar datos numéricos e interprétalos, consta de tres etapas:

- **Recolección:** esta etapa se basa en la recolección de información cuantitativa y cualitativa.
- **Recuento:** en esta etapa se clasifica y cuantifica los datos que se recogen y se cuentan las frecuencias en las que se repite alguna característica.
- **Presentación:** en esta etapa del proceso se elaboran cuadros

comparativos de manera clara, precisa y de fácil entendimiento, que representen la información que se encuentra en las tablas (Martínez , 2011, p. 41).

### 3.2.3. Población

La población es un elemento importante dentro de la investigación, define a un grupo de individuos u objetos que tengan características en común y convertirlos en objeto de observación, para en base a ello buscar una respuesta al problema que acontece (García, 2003, p. 77).

Para Bologna (2018) señaló que la población es un término universal utilizado para definir un conjunto personas que comparten características, hábitos, formas y fenómenos, que puede ser en un determinado tiempo y espacio o no, y en base a ella se obtendrán resultados para la muestra (p. 155).

Entonces, se define población al conjunto de personas que comparten una serie de similitudes en general, la cual el estudio de dichas semejanzas da fundamentos para realizar un estudio y en base a esto llegar a un resultado para la muestra.

- **Población finita:** se caracteriza porque el número de sus elementos en la población tiene un límite, es decir tiene un fin.
- **Población infinita:** se considera infinita cuando el número de elementos no cuenta con un límite, es decir no tiene fin.

La población para esta investigación está constituida por los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa Almacenes La Ganga R.C.A., es por eso que se determina que para el trabajo en cuestión la población sometida a

estudio será finita.

**Cuadro 8:** Muestra de la población

<b>Nº De Trabajadores o Empleados</b>	<b>Nombres Y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>
1	Pamela Mejillones	Jefa de Agencia
2	Sandra Quijije	Jefa de Departamento de Cobranza
3	Gabriela Wong	Secretaria de Cobranza
4	Cristina Malavé	Cajera
5	Moisés Vera	Sub-Jefe de agencia
6	Calixto Basilio	Vendedor 1
7	Karina Arias	Vendedor 2
8	Byron Galarza	Vendedor 3
9	Leonardo Pilay	Bodega
10	Fabián Araujo	Jefe P.A.P.
11	Érica Cornejo	Vendedora P.A.P.
12	Jefferson Ortega	Vendedor P.A.P.
13	Renier Merejildo	Vendedor P.A.P.
14	Wilmer Chávez	Recaudador/Verificador
15	Alberto Suarez	Recaudador/Verificador
16	Hamilton Olave	Recaudador/Verificador
17	Omar Merchán	Recaudador/Verificador

**Fuente:** Almacenes La Ganga  
**Elaborado por:** Mejillones (2020)

### 3.2.4. Muestra

García (2003) definió muestra a una representación aleatoria elegida de la población que se está evaluando y que es sometida a un escrutinio científico con el objetivo de obtener resultados que aporten resultados a la problemática

de la investigación (p. 77).

Para realizar una muestra se requiere un conjunto de técnicas e instrumentos que son utilizados para elegir un conjunto adecuado de población para realizar determinados estudios, es decir que la muestra es la elección de una parte la población (López & Fachelli, 2015, p. 5).

Se refiere a una obtención de una muestra que represente a la población que está siendo sometida a investigación, para así evaluarlo estadísticamente y elaborar un gráfico o tabla que nos brinde la información que necesitamos de fácil acceso y entendimiento.

**Cuadro 9:** Muestra de la investigación

<b>Nº De Trabajadores o Empleados</b>	<b>Nombres Y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>
<b>1</b>	Pamela Mejillones	Jefa de Agencia
<b>2</b>	Sandra Quijije	Jefa de Departamento de Cobranza
<b>3</b>	Leonardo Pilay	Bodega
<b>4</b>	Calixto Basilio	Vendedor 1
<b>5</b>	Karina Arias	Vendedor 2
<b>6</b>	Byron Galarza	Vendedor 3

Fuente: Almacenes La Ganga  
Elaborado por: Mejillones (2020)

#### **3.2.4.1. Técnicas de muestreo**

Canal (2006) indicó que las técnicas de muestreo se caracterizan por ser un conjunto de métodos utilizados para determinar una muestra que simbolice exactamente a la población que está siendo objeto de nuestro estudio, de modo que se aseguran de detallar características y obtener resultados de los

análisis ejecutados dentro de la investigación, entre las técnicas utilizadas se mencionan las siguientes:

- **Muestreo aleatorio simples:** la ventaja de esta técnica es que es sencilla y de fácil entendimiento, se caracteriza por que cada individuo de la población tiene la misma oportunidad de ser parte de la muestra (p. 123).
- **Muestreo estratificado:** esta técnica se distingue por separar a su población según sus las características que presenten, para luego seleccionar una aleatoriamente, la ventaja de esta es que su evaluación es más precisa (p. 123).
- **Muestreo sistemático:** esta técnica requiere una lista completa de la población, la divide toda para el tamaño de la muestra para así obtener una constante, la ventaja de esta técnica es que es muy parecida al muestreo aleatorio simple, además de que es de fácil aplicación (p. 124).
- **Muestreo en etapas múltiples:** esta técnica no necesita conocer toda la población, trata de establecer grupos de población y a su vez dividirlos en subgrupos para obtener mejores resultados, este método suele aplicarse cuando la población es muy extensa (p. 124).

### 3.2.5. Pasos o procedimientos de la investigación

Los pasos para la presente investigación están direccionados a los objetivos específicos establecidos al inicio de este proyecto investigativo, que son:

#### **Fundamentar la investigación**

1. Se busca información referente a la investigación.

2. Se recolecta referencias de diferentes autores para formar el marco teórico.
3. Se toma nota de las ideas más relevantes.
4. Se estudia diferentes conceptos.
5. Se establece definiciones propias que sirvan de fundamento para la investigación.
6. Se realizan cuadros complementarios.

**Evaluar la incidencia de no realizar actualmente un control interno a las devoluciones**

1. Se revisa procedimientos anteriores.
2. Se compara estados de resultados de varios periodos.
3. Se crea cuadros de indicadores de rentabilidad comparativos para analizar periodos anteriores.
4. Se analiza y se llega a una conclusión.

**Proponer un procedimiento para realizar el control interno a las devoluciones de mercancías**

1. Estudio de procesos de devoluciones.
2. Se recoge de información del lugar donde inciden los hechos.
3. Se observa y se apunta los sucesos que sobresalgan.
4. Se clasifica la información recolectada.
5. Se delimita una población y una muestra.
6. Se emplean técnicas y procedimientos que sirvan de ayuda en la creación del proceso.
7. Se sintetiza la información más relevante de la investigación.
8. Se crea un proceso de devolución.

9. Se llega a una conclusión y se explica hechos sobresalientes.

### **3.2.6. Técnicas y herramientas**

#### **3.2.6.1. Encuesta**

La encuesta es una herramienta utilizada con frecuencia en procesos investigativos de carácter cuantitativo, para recolectar información en general, usualmente se realizan a través de preguntas previamente escritas en un cuestionario, suelen hacerse por correo, teléfono, personalmente e incluso a través de páginas web, se aplican estos interrogantes a la muestra de nuestra investigación (Martínez , 2011, p. 42).

Blanco (2015) definió a la encuesta como un instrumento que se utiliza cuando ya está determinada la técnica de muestreo que se va a utilizar, a través de este método se utiliza de instrumento el cuestionario que contiene preguntas pre-establecidas por el entrevistador, estas pueden ser directas o indirectas, el entrevistador lo decidirá según sea la necesidad de información que requiera (p. 75).

Para la obtención de resultados cuantitativos en esta investigación se utilizará la encuesta como instrumento para obtener información de la población de la muestra, este método es de sencilla y rápida aplicación, con resultados que pueden medirse fácilmente.

#### **3.2.6.2. Observación directa**

Rojas (2011) explicó que esta técnica es utilizada para obtener información en base a teorías y métodos que faciliten la recolección de datos, que sirvan para fundamentar la investigación y de este modo obtener secuencias que serán

sometidas a estudio, para finalizar con la elaboración de un registro detallado con los datos que fueron observados (p. 292).

Mejía (2005) señaló que la observación directa es utilizada como una técnica de estudio para reconocer, clasificar y registrar información de hechos y situaciones particulares; es decir, una vez realizado el cuestionario se pueden realizar observaciones para distinguir si las respuestas de los individuos concuerdan con sus actitudes al momento de realizar las preguntas (p. 62).

Esta técnica consiste en examinar cuidadosamente un hecho u objeto, siendo testigos de la evolución o rasgos que presenta, de este modo se genera una idea propia al respecto que sirva de apoyo en el estudio que se realiza; es muy utilizada en una investigación de campo.

### **3.2.6.3. Documental**

La documentación sirve para medir y recolectar características de diferentes fuentes, estudiando diferentes opiniones, este tipo de herramienta se basa en buscar información que brinde ideas para un tema determinado, a través de documento, libros, archivos, revistas, manuales, etc.

Rojas (2011) explicó que esta técnica está orientada a presentar datos que ya han sido comprobados con soportes documentales como: libros, revistas, etc., sirven para el desarrollo y creación de nuevas teorías para secundar los conceptos que se están aplicando a través de reseñas, resúmenes o técnicas de lectura (p. 279).

Esta técnica recoge información no directamente de una persona, sino a través de sus escritos de este modo identifica, recolecta y analiza documentos que sean afines a la investigación; pueden ser documentos escritos (periódicos,

diarios, cartas, revistas, bibliografías, etc..) o documentos visuales (fotografías, pinturas, esculturas, etc..) (Berenguera, et al., 2014, p. 126).

#### **3.2.6.4. Internet**

Desde sus inicios el internet ha ido en una constante evolución hasta convertirse en una gran biblioteca virtual en la cual radica todo tipo de información, que está al alcance de todo usuario que esté conectado a una red en cualquier sitio y a toda hora, a través de equipos electrónicos como lo son: celulares, tablets, pc, etc.., posibilitando de esta manera tener la información necesaria en cualquier momento (Caldevilla, 2010, p. 146).

En el ámbito académico esta nueva era de información ha revolucionado las mentes de los estudiantes reemplazando las grandes bibliotecas, en donde pasaban horas entre libros, por bibliotecas virtuales, simplificando la búsqueda; su alcance ha servido de cooperación incluso en la impartición del conocimiento a través de las TIC (Sevilla, Tarasow, & Luna, 2017, p. 70).

En la actualidad el internet es del alcance de todos, como técnica de obtención de datos es considerado una de las herramientas principales a la hora de recolectar reseñas, bibliografías, resúmenes, cartas, etc.., de esta manera proveemos antecedentes sustanciales para efectuar una investigación.

### Cuestionario de la encuesta

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

1. ¿Almacenes La Ganga posee políticas de devoluciones de productos?

- Si
- No

2. ¿Almacenes La Ganga tiene un manual de políticas y procedimientos?

- Si
- No

3. ¿Cuándo se realiza una devolución de producto quien autoriza el mismo?

- Jefe de agencia
- Jefe de Departamento de cobranzas
- Bodeguero
- Vendedor

4. ¿Almacenes La Ganga en su manual de políticas tiene agregado políticas de devolución de producto?

- Si
- No

5. ¿Qué tan frecuente en un día normal de trabajo son las devoluciones de productos?

0 - 1	2 - 3	4 - 5	Más de 5 veces

6. ¿Qué tan aplicable es el control interno para las devoluciones?

Alto	Medio	Bajo

7. ¿El personal de la empresa verifica el artículo antes de proceder con la devolución?

Nunca	Casi Siempre	Siempre

8. ¿Se recibe las devoluciones únicamente cuando han sido aprobadas?

Nunca	Casi Siempre	Siempre

9. ¿Se lleva un registro de todas las devoluciones realizadas en la empresa?

Nunca	Casi Siempre	Siempre

10. ¿El personal de la empresa recibe capacitaciones periódicamente?

- Si
- No

## **CAPITULO IV**

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

#### **4.1. Análisis e interpretación de los resultados obtenido por la encuesta**

El análisis de la investigación es la interpretación de la información recolectada por medio de un método investigativo, busca: descubrir datos, sintetizar información, determinar, comparar y relacionar variables que sirvan para la elaboración de un plan de acción, así fundamentar resultados que se proyecten y que puedan dar solución a la problemática de la pesquisa.

Para realizar el análisis de la investigación, se procede a realizar encuestas a los trabajadores de la empresa Almacenes La Ganga, se plantea con anterioridad un cuestionario con preguntas esenciales, objetivas y de opción múltiple, así mismo, se registran observaciones que sirvan para complementar la información, se toma como referencia el método estadístico como técnica para clasificar y evaluar las respuestas obtenidas.

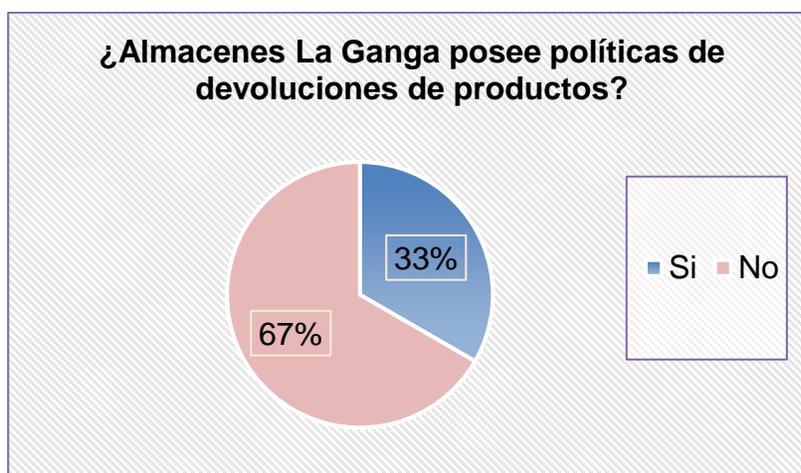
#### 4.1.1. ¿Almacenes La Ganga posee políticas de devoluciones de productos?

**Cuadro 10:** Políticas de devoluciones

N°	Respuestas	Cantidad	Porcentajes
1	Si	2	33%
2	No	4	67%
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Mejillones (2020)

**Gráfico 1:** Políticas de devoluciones



Elaborado por: Mejillones (2020)

#### **Análisis e interpretación**

Según los datos recogidos al realizar la encuesta, el 33% de los encuestados (dos personas) afirman que Almacenes La Ganga posee políticas de devoluciones de productos y un 67% de los encuestados (cuatro personas) manifiestan que no posee políticas de devoluciones, esto nos indica que las políticas de devoluciones no son de conocimiento general entre los trabajadores de la empresa.

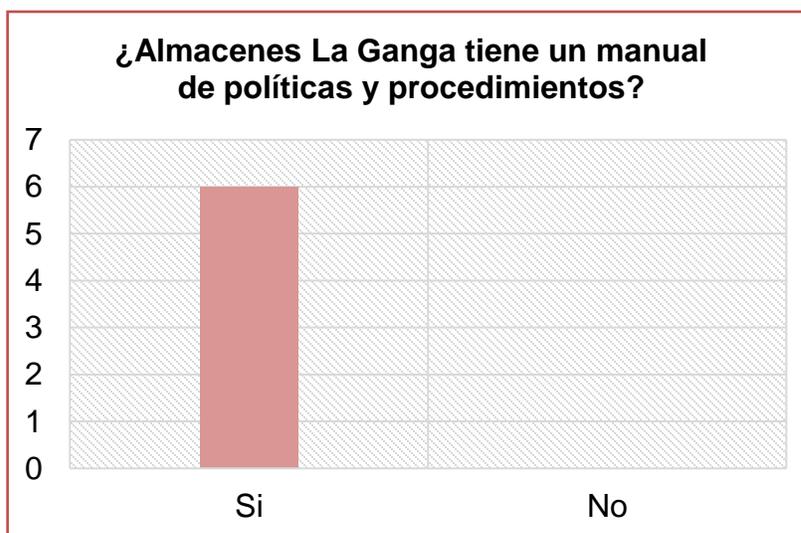
#### 4.1.2. ¿Almacenes La Ganga tiene un manual de políticas y procedimientos?

**Cuadro 11:** Manual de políticas de devoluciones

N°	Respuestas	Cantidad	Porcentajes
1	Si	6	100%
2	No	0	0%
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Mejillones (2020)

**Gráfico 4:** Manual de políticas de devoluciones



Elaborado por: Mejillones (2020)

#### **Análisis e interpretación**

El 100% de los trabajadores encuestados indican que Almacenes La Ganga cuenta con un manual de políticas y procedimientos, que le es entregado a cada empleado una vez inicia su contrato laboral por el lapso de tiempo de dos semanas, el mismo que contiene las políticas de venta y cobro.

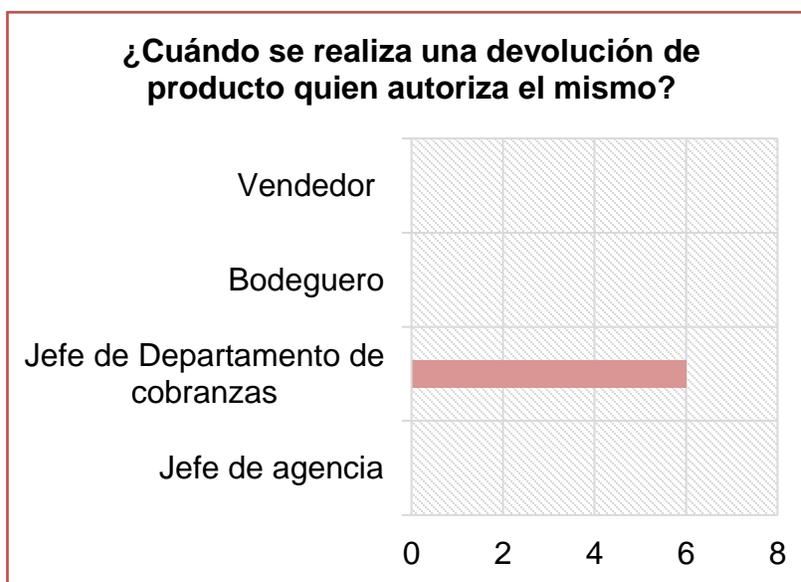
### 4.1.3. ¿Cuándo se realiza una devolución de producto quien autoriza el mismo?

**Cuadro 12:** Autorización de una devolución

N°	Respuestas	Cantidad	Porcentajes
1	Jefe de agencia	0	0%
2	Jefe de Departamento de cobranzas	6	100%
3	Bodeguero	0	0%
4	Vendedor	0	0%
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Mejillones (2020)

**Gráfico 7:** Autorización de una devolución



Elaborado por: Mejillones (2020)

### Análisis e interpretación

Según los datos recogidos a través de la encuesta realizada, el 100% de las personas encuestadas indican que la jefa de departamento de cobranza es la encargada de autorizar las devoluciones de productos.

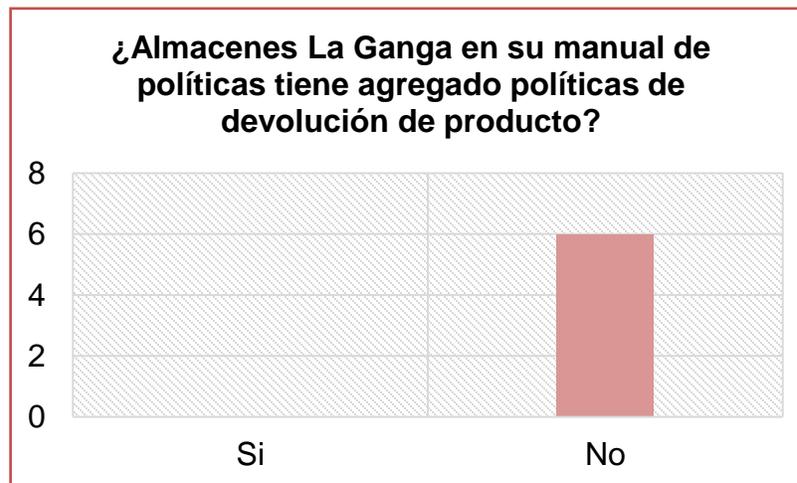
#### 4.1.4. ¿Almacenes La Ganga en su manual de políticas tiene agregado políticas de devolución de producto?

**Cuadro 13:** Existencia de políticas de devolución

N°	Respuestas	Cantidad	Porcentajes
1	Si	0	0%
2	No	6	100%
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Mejillones (2020)

**Gráfico 10:** Existencia de políticas de devolución



Elaborado por: Mejillones (2020)

#### **Análisis e interpretación**

Conforme se realizó la encuesta se llegó a la observación de que el 100% de los encuestados indicaron que la empresa no cuenta con políticas de devolución de artículos, establecidas dentro de su manual de control interno.

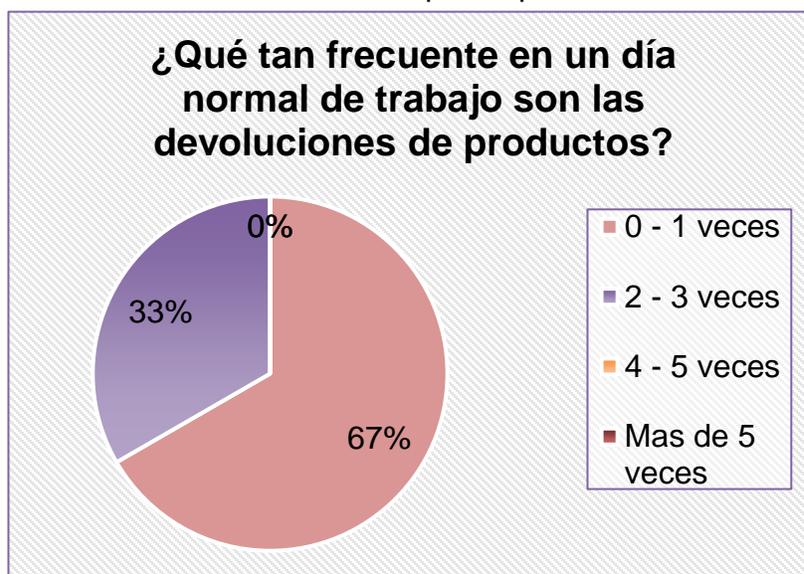
#### 4.1.5. ¿Qué tan frecuente en un día normal de trabajo son las devoluciones de productos?

**Cuadro 14:** Frecuencia en que se produce una devolución

N°	Respuestas	Cantidad	Porcentaje
1	0 - 1 veces	4	67%
2	2 - 3 veces	2	33%
3	4 - 5 veces	0	0%
4	Más de 5 veces	0	0%
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Mejillones (2020)

**Gráfico 13:** Frecuencia en que se produce una devolución



Elaborado por: Mejillones (2020)

#### Análisis e interpretación

Al realizar la encuesta, un 67% de los encuestados (cuatro personas) indican que en un día normal de trabajo se realizan de 0 a 1 devolución, por otro lado un 33% de los encuestados (dos personas) respondieron que al día se realizan de 2 a 3 devoluciones, lo que indica que el nivel de devoluciones en un mes es elevado.

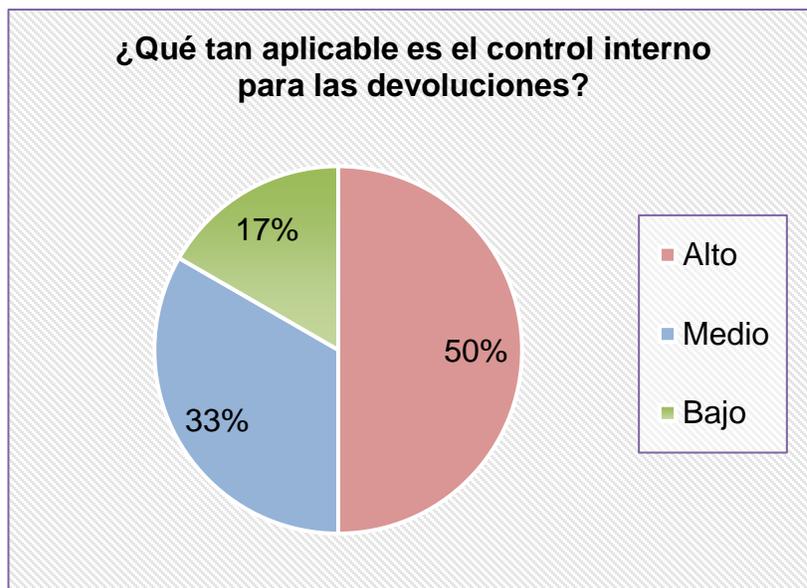
#### 4.1.6. ¿Qué tan aplicable es el control interno para las devoluciones?

**Cuadro 15:** Control interno en las devoluciones

N°	Respuestas	Cantidad	Porcentajes
1	Alto	3	50%
2	Medio	2	33%
3	Bajo	1	17%
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Mejillones (2020)

**Gráfico 16:** Control interno en las devoluciones



Elaborado por: Mejillones (2020)

#### **Análisis e interpretación**

Al realizar la encuesta un 17% de los encuestados (una persona) expresa que el control interno para las devoluciones es bajo, un 33% de los encuestados (dos personas) afirma que el control que se lleva a cabo es medio y otro 50% de las personas encuestadas (3 personas) concuerda que el control aplicado es bastante alto, lo que señala que existen diferencias entre el personal en lo que se refiere al control que se lleva a cabo en las devoluciones.

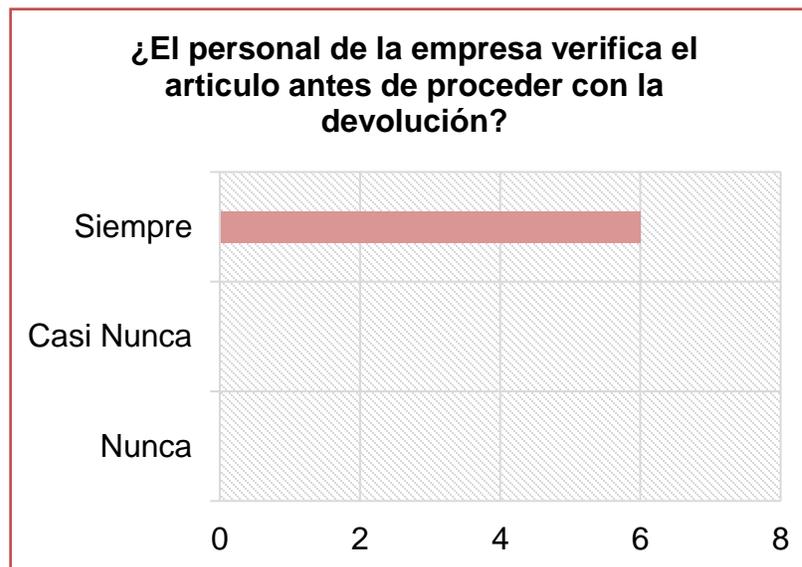
#### 4.1.7. ¿El personal de la empresa verifica el artículo antes de proceder con la devolución?

**Cuadro 16:** Verificación del producto

N°	Respuestas	Cantidad	Porcentajes
1	Nunca	0	0%
2	Casi Nunca	0	0%
3	Siempre	6	100%
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Mejillones (2020)

**Gráfico 19:** Verificación del producto



Elaborado por: Mejillones (2020)

#### **Análisis e interpretación**

Según el análisis realizado al hacer la encuesta, un 100% de las personas encuestadas concordaron que al recibir una devolución se lleva un proceso de verificación del producto en donde se realiza un informe escrito detallando el estado del artículo y se decide si puede o no ser devuelto.

#### 4.1.8. ¿Se recibe las devoluciones únicamente cuando han sido aprobadas?

**Cuadro 17:** Aprobación de devolución

N°	Respuesta	Cantidad	Porcentajes
1	Nunca	0	0%
2	Casi Nunca	0	0%
3	Siempre	6	100%
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Mejillones (2020)

**Gráfico 22:** Aprobación de devolución



Elaborado por: Mejillones (2020)

#### **Análisis e interpretación**

Según los datos recolectados de la encuesta el 100% de los encuestados concuerdan en que para recibir una devolución el artículo es sometido a un proceso de verificación y una vez comprobado que está en estado óptimo se aprueba la devolución.

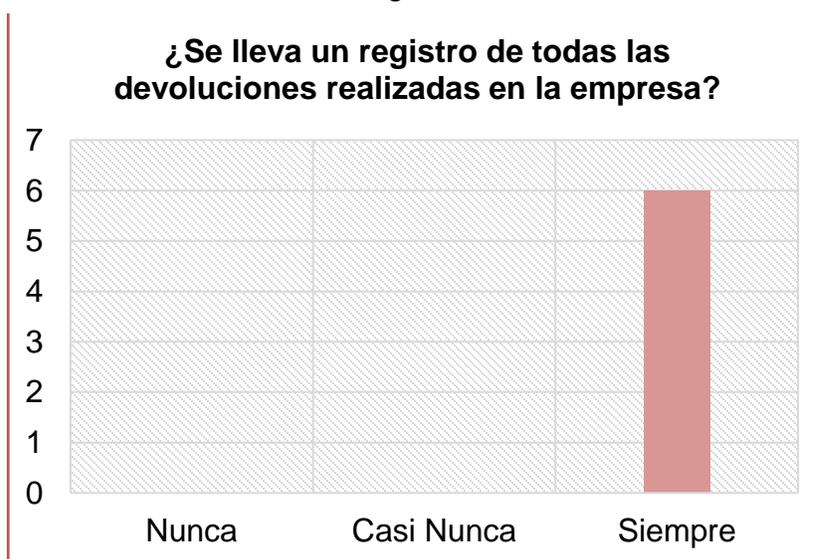
#### 4.1.9. ¿Se lleva un registro de todas las devoluciones realizadas en la empresa?

**Cuadro 18:** Registro de devoluciones

N°	Respuestas	Cantidad	Porcentajes
1	Nunca	0	0%
2	Casi Nunca	0	0%
3	Siempre	6	100%
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Mejillones (2020)

**Gráfico 25:** Registro de devoluciones



Elaborado por: Mejillones (2020)

#### **Análisis e interpretación**

Según la información recogida a través de la encuesta realizada, un 100% de los trabajadores encuestados afirman que se registran todas las devoluciones que se realizan, una vez hayan sido aprobadas.

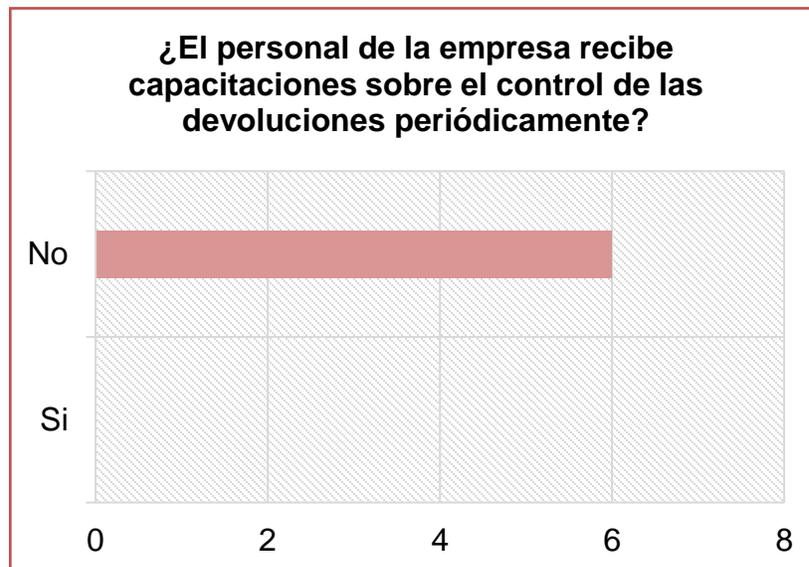
**4.1.10. ¿El personal de la empresa recibe capacitaciones sobre el control de las devoluciones periódicamente?**

**Cuadro 19:** Capacitaciones periódicas

N°	Respuestas	Cantidad	Porcentaje
1	Si	0	0%
2	No	6	100%
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Mejillones (2020)

**Gráfico 28:** Capacitaciones periódicas



Elaborado por: Mejillones (2020)

**Análisis e interpretación**

Según indica la encuesta realizada, el 100% de los encuestados señala que la empresa no realiza capacitaciones sobre cómo llevar un correcto control interno en las devoluciones de mercadería vendida, sin embargo si se reciben capacitaciones de venta y estrategias de venta puerta a puerta. Que son realizadas una vez al mes por las diferentes marcas y una cada seis meses por parte de la empresa.

## 4.2. Plan de mejoras

Cuadro 20: Modelo 5W2H

MODELO 5W2H							
Nº	¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
1	Políticas de devoluciones	Gerente General	Agregar las políticas de devoluciones al manual de control interno de la empresa	Porque, debe ser de conocimiento de todo el personal	En el manual de políticas de la empresa	A partir de enero del 2021	No tiene costo está dentro de las funciones
2	Control Interno para las devoluciones	Personal de la empresa	Llevar un constante monitoreo al personal de la empresa, para cerciorarse si están cumpliendo con los procedimientos del control interno	Porque, así se asegura que exista un ambiente de control	En la empresa Almacenes La Ganga	A partir de enero del 2021	No tiene costo está dentro de las funciones
3	Capacitación del personal	La empresa debe contratar a alguien que tenga experiencia en el área	A través de capacitaciones que sirvan para fortalecer el control dentro de la empresa	Porque, el personal debe contar con un mayor conocimiento sobre el procedimiento que se debe llevar a cabo ante una devolución	En la empresa Almacenes La Ganga	A partir de enero del 2021	\$ 800

Elaborado por: Mejillones (2020)

### **4.3. Política a implementar**

- El uso del manual de control interno para realizar cualquier operación debe ser de carácter obligatorio, por lo tanto, se debe poner en práctica los procedimientos establecidos dentro del manual de la empresa.
- Toda devolución debe ser sometidas a un proceso de verificación antes de ser aceptadas.
- Toda devolución debe ser receptada junto a la factura con que fue entregada.

A continuación, se detallan las políticas a seguir dependiendo del tipo de venta que se efectuó:

#### **Devoluciones a crédito**

Solo se devuelve o se aceptan cuando estén:

- Deben ser en el mismo mes de compra.
- El producto debe estar en el mismo estado en el que le fue entregado (incluido obsequios y accesorios).
- Si pasa del mes de compra se deberá aceptar el 8% del total del valor del artículo por concepto de depreciación.
- Si la devolución se realiza el mismo día de la compra, se puede anular la factura y el artículo entra al stock nuevamente, se elimina al cliente del sistema.

#### **Devoluciones de contado**

Solo se devuelve o se aceptan cuando estén:

- Menos de tres días, se aceptan el producto debe estar en el mismo

estado en el que le fue entregado (incluido obsequios y accesorios).

- Se anula la factura y el dinero se regresa dentro de 15 días.
- Más de tres días, no se pueden devolver.
- En caso de que artículo presente una falla, se le recibe al cliente y se informa al cliente que no se puede cambiar el producto, pero se la puede enviar al servicio técnico (demora 15 días) o se da la opción de devolver el dinero (después de 15 días).
- Si la devolución se realiza el mismo día de la compra, se anular la factura y el artículo entra al stock nuevamente, se elimina al cliente del sistema, se llama a matriz para que anule el recibo y se le pueda devolver el dinero al cliente.

### **Cambio de producto**

- Se puede cambiar el artículo en un máximo de tres días y tiene que estar en el estado tal cual se entregó al cliente.
- Se llama a matriz y se anula la factura previamente hecha.
- Se procede a realizar una nueva factura por el producto por el que el cliente desea realizar el cambio.
- El cliente deberá elegir un producto de igual o mayor valor (de ser el caso el cliente deberá cancelar la diferencia).

### **Procedimiento de una devolución**

- Recetar el artículo al cliente para revisión (se verifica que el producto este en buen estado y que funcione, caso contrario no se le receta).
- Departamento de cobranza se encarga de averiguar por qué desea realizar la devolución.
- Se procede a revisar el estado de cuenta del cliente y se verifica si el

cliente no ha cancelado ninguna letra debe saldar el 8% de depreciación y si tiene más de dos letras el cliente no cancelara ningún valor adicional.

- Se ingresa al sistema por devolución de producto.
- Se llena la forma O.P. (observaciones del producto, que contiene datos del cliente, estado del producto, número de serie del producto, la razón de la devolución, observaciones, firmas de responsables, etc..).
- Se procede a realizar una Guía (detalla el producto y en qué estado va).
- Se envía a Guayaquil junto con la Guía y el documento O.P.
- En el momento que llega a Guayaquil el producto ingresa a servicio técnico para revisión.
- Si el producto posee alguna falla, oxido, humedad, polvo o insectos, revota y regresa al almacén, se devuelve al cliente.
- Si el producto se encuentra en optimo estado se cancela la cuenta individual del cliente.
- Se realiza mantenimiento del producto.
- El articulo regresa a stock, pero como producto de segunda mano.

#### 4.4. Conclusiones

En base al estudio y recolección de datos realizado se ha podido observar, que el mismo muestra una sucesión de diferentes carencias dentro de la empresa en su manual de control interno, que se indican a continuación:

- Cabe señalar que llevar un control en todas las áreas es una acción fundamental para el crecimiento y fortalecimiento de toda organización, una de las observaciones encontradas fue que la empresa requiere establecer un procedimiento de control para las devoluciones dentro de su manual de procesos.
- En el proceso de realización de la encuesta se pudo observar que, la mayoría de los trabajadores encuestados de la empresa no poseía un conocimiento respecto al proceso que se lleva a cabo cuando se realiza una devolución.
- Según los datos recogidos por la encuesta realizada, se señala que las capacitaciones que brinda Almacenes La Ganga al personal no cubren todos los aspectos del manual de procesos que son necesarios en el ambiente laboral.

#### 4.5. Recomendaciones

Evaluando los resultados obtenidos durante el proceso de realización de esta investigación y teniendo como propósito ayudar en la mejora del control interno, se realizan las siguientes observaciones:

- Se debe explicar porque es importante llevar un control interno a las devoluciones dentro de la organización y realizar un constante monitoreo del mismo, para tener una seguridad de que los procedimientos de control se están realizando y cumplan con el propósito cometido, así mismo la medida de importancia con que cuenta dentro de la empresa.
- Las capacitaciones que brinda la empresa deben ser de carácter obligatorio para todo el personal, estipulando días determinados para cada trabajador de modo que se pueda asegurar su asistencia, así mismo dentro de las capacitaciones deben tratarse asuntos como la importancia de llevar un buen ambiente de control dentro de la empresa.
- La empresa debería instruir mejor a su personal y colaborar conjuntamente para que el manual de procedimiento del control interno sea de conocimiento de todos, así mismo se recomienda evaluar cada cierto tiempo al personal para conocer si los procesos se están efectuando.

## BIBLIOGRAFÍA

- Lerma , H. (2019). *Metodología de la Investigación: Propuesta, Anteproyecto, Proyecto* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Retrieved from <https://public.digitaliapublishing.com/visor/30003>
- Aguirre, M. D. (2010, Octubre). *Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana*. Retrieved from <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3339>
- Anonimos. (28 de Mayo de 2014). *Blogger*. Obtenido de <http://modelococo.blogspot.com/2014/05/informe-coco.html#:~:text=El%20modelo%20COCO%20define%20el,desarrollar%2C%20modificar%20o%20evaluar%20el>
- Berenguera, A., Fernández de Sanmamed, M., Pons, M., Pujol , E., Rodríguez , D., & Saura , S. (2014). *Escuchar, Observar y Comprender. Recuperando la Narrativa en las Ciencias de la Salud. Aportaciones de la Investigación Cualitativa* (Primera ed.). Barcelona: Institut Universitari d'Investigació en Atenció Primària Jordi Gol (IDIAP J. Gol). Retrieved from <https://saludcomunitaria.files.wordpress.com/2014/12/escucharobservarcomprender.pdf>
- Blanco, C. (2015). *Encuesta y Estadística. Métodos de Investigación Cuantitativa en Ciencias Sociales y Comunicación*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Brujas. Retrieved from <https://public.digitaliapublishing.com/visor/41837>
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral: Normas y Procedimientos* (Segunda ed.). Bogota: Ecoe Ediciones. Retrieved from <https://public.digitaliapublishing.com/a/29872/auditoria-integral--normas-y-procedimientos>
- Bologna, E. (2018). *Métodos Estadísticos de Investigación*. Córdoba: Editorial Las Brujas. Retrieved from

- <https://public.digitaliapublishing.com/visor/58637>
- Borda, M. (2013). *El Proceso de la Investigación: Vision General de su Desarrollo*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte. Retrieved from <https://public.digitaliapublishing.com/visor/21253>
- Caldevilla, D. (2010). Internet Como Fuente de Información Para el Alumnado Universitario. *C.D.M*, 21, 141-157. Retrieved from <file:///C:/Users/usuario/Downloads/21655-Texto%20del%20artículo-21674-1-10-20110603.PDF>
- Canal, N. (2006). Técnicas de Muestreo. Sesgos Más Frecuentes. *Sedem*, 9, 122-125. Retrieved from <https://www.revistaseden.org/files/9-CAP%209.pdf>
- Dávila , G. (2006). El Razonamiento Inductivo y Deductivo Dentro del Proceso Investigativo en Ciencias Experimentales y Sociales. *Laurus*, 12, 180-205. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Delgado, F. (2018). SMS. Retrieved from <https://smsecuador.ec/impuesto-a-la-renta-para-sociedades/>
- Entrepreneur. (s.f.). *Entrepreneur*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/263733>
- Estupiñan, R., & Niebel, B. (2015). *Control Interno y Fraudes: Anàlisis de Informe COSO I, II y III con Base en los Ciclos Transaccionales* (Tercera ed.). Bogota: Ecoe Ediciones Ltda. Retrieved from <https://books.google.com.ec/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estupi%C3%B1an+nibel+2015&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjthlaCttLrAhUm01kKHTwvBjcQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q&f=false>
- Fonseca, O. (2013). *Sistema de Control Interno Para Organizaciones*. (I. d. IICO, Ed.) Lima, Perú: Publicidad & Matiz. Retrieved from <https://books.google.com.ec/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

- García, J. L. (2003). *Cómo Elaborar un Proyecto de Investigación* (Tercera ed.). San Vicente del Raspeig, Alicante, España: Publicaciones de la Universidad de Alicante. Retrieved from <https://public.digitaliapublishing.com/visor/585>
- Gòmez, M. (2016). *Introducció a la Metodologia de la Investigació Científica* (Segunda ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Brujas. Retrieved from <https://public.digitaliapublishing.com/a/44342/introduccion-a-la-metodologia-de-la-investigacion-cientifica--2--ed.->
- Granada, R. D. (2011). *Manual de Control Interno: Sectores Público - Privado y Solidario* (Tercera ed.). Bogota, Colombia: Nueva Legistacion. Retrieved from <https://public.digitaliapublishing.com/a/13608/manual-de-control-interno---sectores-publico--privado-y-solidario--3a-ed.->
- IFRS. (2003, Diciembre). *Deloitte*. Retrieved from <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%20%20-%20Inventarios.pdf>
- IFRS. (2018, Enero 1). *Deloitte*. Retrieved from <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIIF%2015%20-%20Ingresos%20de%20Actividades%20Ordinarias%20Procedentes%20de%20Contratos%20con%20Clientes.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología De La Investigación Social Cuantitativa* (Primera ed.). Barcelona, España: Universitat Autònoma de Barcelona. Retrieved from [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)
- LRTI. (21 de Agosto de 2018). Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>

- Mantilla , S. A. (2013). *Auditoría del Control Interno* (Tercera ed.). Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones Ltda. Obtenido de <https://public.digitaliapublishing.com/a/47135/auditoria-del-control-interno--3a-ed.->
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría Del Control Interno* (Cuarta ed.). Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones Ltda. Retrieved from <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditoría-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Martínez , R. (2011). *Investigación comercial: Técnicas e instrumentos*. Madrid, España: Tébar.
- Medina, M. (2012, Mayo 12). *issuu*. Retrieved from [https://issuu.com/mariomg/docs/control\\_interno\\_antecedentes\\_objetivos\\_ciclos](https://issuu.com/mariomg/docs/control_interno_antecedentes_objetivos_ciclos)
- Mejía, E. (2005). *Técnicas e Instrumentos de Investigación* (Primera ed.). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>
- Pereira, C. A. (2019). *Control Interno en las Empresas: Su Aplicación y Efectividad*. Ciudad de Mexico, Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=xM\\_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false)
- RAE. (2020). *Real Academia Española*. Obtenido de Diccionario de la Lengua Española: <https://dle.rae.es>
- Rodríguez, A., & Pérez , A. (2017). Métodos Científicos de Indagación y de Construcción del Conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(82), 1-26. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rojas , I. (2011, julio-diciembre). Elementos Para el Diseño de Técnicas de

- Investigación: Una Propuesta de Definiciones y Procedimientos en la Investigación Científica. *Tiempo de Educar*, 12(24), 277-297.  
Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- Santillana, J. R. (2001). *Establecimiento de Sistemas de Control Interno* (Primera ed.). Mexico: Thomson. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3339/1/UPS-QT01714.pdf>.
- Sevilla, H., Tarasow, F., & Luna, M. (2017). *Educar en la Era Digital. Docencia, Tecnología y Aprendizaje*. Guadalajara, Mexico: Editorial Pandora S.A. Retrieved from [http://www.pent.org.ar/extras/micrositios/libro-educar/educar\\_en\\_la\\_era\\_digital.pdf](http://www.pent.org.ar/extras/micrositios/libro-educar/educar_en_la_era_digital.pdf)
- SUPERCIAS. (2012, mayo 07). Retrieved from <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/02/Resolucion-No.-015-Normas-Regulatorias-para-los-establecimientos-especializados-de-venta-de-electrodomesticos-aparatos-electricos-y-otros-productos.pdf>
- Tamames, E. (s.f.). *Consumoteca*. Obtenido de <https://www.consumoteca.com/comercio/devoluciones/>
- Tapia, C. K., Mendoza, S., Castillo, S., & Guevara, E. D. (2019). *Fundamentos de Auditoria: Aplicación Práctica de las Normas Internacionales de Auditoria*. Ciudad de Mexico, Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Publicos, A.C. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=4TLfDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Timetoast*. (s.f.). Obtenido de <https://www.timetoast.com/timelines/auditoria-7ee3fcb9-6849-4d40-bf66-9aa7c9959d8e>
- Toapanta, D. (2014). *Repositorio UTA*. Retrieved from <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20494/1/T2510i.pdf>
- Toro, J. C., Fonteboa, A., Armada, E., & Santos, C. M. (2015). Il Programa

de Preparaciòn Econòmica Para Cuadros. *Control Interno*. La Habana, Cuba: Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (CECOFIS). Retrieved from [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material\\_\\_consulta\\_ci.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf)

# APÉNDICES

## Apéndice 1

### Cronograma de investigación

El cronograma de investigación es elaborado utilizando el Diagrama de Gantt, se detalla a continuación:

#### Anexo 1: Cronograma de la investigación

Cronograma		oct				nov				dic				ene				jun				jul			
Nº	Actividades / Semana asignada	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Inicio de Seminario y explicación de la elaboración del problema.	■																							
2	Presentación y corrección del problema.		■																						
3	Investigación, ubicación en un contexto y situación conflicto.		■	■																					
4	Variables de la investigación, objetivos de la investigación y justificación.			■	■																				
5	Elaboración del marco teórico.				■																				
6	Explicación del capítulo IV: metodología, cronograma, recursos, bibliografía y anexos.					■																			
7	Corrección de: delimitación del problema, variables de la investigación, objetivos de la investigación y justificación.						■																		
8	Entrega de: metodología, cronograma, recursos, bibliografía y anexos.							■																	
9	Exposición.								■																
10	Finalización del seminario.									■															
11	Primera tutoría: fundamentación del marco teórico, corrección de citas.										■														
12	Segunda tutoría: elaboración de la metodología de la investigación.											■													
13	Tercera tutoría: elaboración de encuesta, proceso de devolución y completar capítulo III.												■												
14	Cuarta tutoría: corrección de la encuesta, completar citas del capítulo III y elaboración de los análisis del capítulo IV.													■											
15	Quinta tutoría: corrección de títulos de cuadros, y elaboración del cuadro 5W2h.														■										
16	Sexta tutoría: paginas preliminares, corrección de preguntas, políticas, conclusiones y recomendaciones.															■									
17	Séptima tutoría: corrección de glosarios, métodos de investigación y política a implementar.																■								
18	Octava tutoría: corrección de antecedente legal, variables y cronograma.																	■							
19	Novena tutoría: última revisión.																		■						
20	Decima tutoría: revisión de diapositivas.																			■					
21	Corrección final, organización general y impresión.																				■				
22	Entrega del proyecto.																					■			
23	Sustentación.																						■		

Elaborado por: Mejillones (2020)

## Apéndice 2

### Recursos proyectados para la investigación

Los recursos utilizados en la investigación se detallan en el cuadro, a continuación:

#### Anexo 2: Recursos proyectados para la investigación

Recursos	Detalle	Costos
<b>Materiales</b>	Movilización	\$ 65,00
	Bolígrafos	\$ 5,00
	Cuaderno	\$ 5,00
	Resma de hojas	\$ 10,00
<b>Total de Materiales</b>		<b>\$ 85,00</b>
<b>Tecnológicos</b>	Laptop	\$ 560,00
	Suscripción a página de libros	\$ 36,00
	Internet	\$ 340,00
<b>Total de Tecnológicos</b>		<b>\$ 936,00</b>
<b>Total Financieros</b>		<b>\$ 1.021,00</b>

Elaborado por: Mejillones (2020)