



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO DE
MERCADERÍAS EN MICROEMPRESA DE VENTA DE REPUESTOS
PATRÓN 2 DEL CANTÓN GUAYAQUIL.**

Autor: Pincay Ortiz Omar David

Tutor: PhD Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2021

DEDICATORIA

El trabajo presentado es dedicado especialmente a nuestro Padre Celestial, que me ha permitido poder realizarlo, dándole gracias por su misericordia y entendimiento en mi vida, teniendo siempre presente que el tiempo de Dios es perfecto.

Agradecerle a mis padres y hermanos que han estado apoyándome, dándome consejos y motivándome por mi carrera para poder culminarlas con éxitos.

Omar David Pincay Ortiz.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento en primer lugar al Instituto Universitario Bolivariano, el cual me ha permitido desarrollarme durante los 3 años en el ambiente de mi carrera.

A los docentes que he tenido el agrado de conocerlo y poder escuchar sus clases, me han ayudado a poder adquirir más conocimiento que sean beneficios para mi carrera.

Finalmente agradecerles a todos los compañeros de curso y amigos, el cual nos hemos apoyado y motivándonos para poder alcanzar nuestra meta en graduarnos.

Omar David Pincay Ortiz.



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS
Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tema:

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO DE
MERCADERÍAS EN MICROEMPRESA DE VENTA DE REPUESTOS PATRÓN
2 DEL CANTÓN GUAYAQUIL.**

Autor: Pincay Ortiz Omar David

RESUMEN

La propuesta presentada va dirigido a los propietarios de las entidades que deseen aplicar un manual, que le aportarán grandes beneficios al área de inventarios y tener un gran conocimiento de sus activos dentro de la empresa. EL objetivo del proyecto es desarrollar un manual de control interno de mercadería para la determinación de las pérdidas económicas en microempresa PATRÓN 2 del cantón Guayaquil. El control interno es un proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y demás personal de la entidad, basado en el establecimiento de estrategias para toda la empresa. Los métodos teóricos utilizados en el proyecto son el cuantitativo y cualitativo, las técnicas que se aplicaron fueron las entrevista y encuesta. La Ley Orgánica General del Estado, en el artículo 9 dice: El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. La solución del problema es la implementación de este diseño de manual de procedimientos de control interno de mercaderías en la microempresa PATRÓN 2 del cantón Guayaquil.

Control
interno

mercadería

pérdidas

económicas



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS
Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tema:

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO DE
MERCADERÍAS EN MICROEMPRESA DE VENTA DE REPUESTOS PATRÓN
2 DEL CANTÓN GUAYAQUIL.

Autor: Pincay Ortiz Omar David

ABSTRACT

The proposal presented is aimed at the owners of the entities who wish to apply a manual, which will bring great benefits to the inventory area and have a great knowledge of their assets within the company. The objective of the project is to develop an internal control manual for merchandise to determine economic losses in PATRÓN 2 microenterprises of the Guayaquil canton. Internal control is a process carried out by the board of directors, management and other personnel of the entity, based on the establishment of strategies for the entire company. The theoretical methods used in the project are quantitative and qualitative, the techniques that were applied were interviews and surveys. The General Organic Law of the State, in article 9 says: Internal control constitutes a process applied by the highest authority, management and staff of each institution that provides reasonable assurance that public resources are protected and institutional objectives are achieved. The solution to the problem is the implementation of this design of the internal control procedures manual for merchandise in the PATRÓN 2 microenterprise of the Guayaquil canton.

Control
internal

commodity

losses

economic

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Páginas
PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INDICE DE TABLAS.....	xiii

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	2
Situación conflicto.....	4
Formulación del Problema.....	5
Variable de la Investigación.....	5
Delimitación del Problema.....	6
Evaluación del Problema.....	6
Objetivos de la Investigación.....	7
Justificación e Importancia.....	7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos.....	10
Antecedentes referenciales.....	14
Fundamentación legal	17
VARIABLES conceptuales de la investigación.....	20
Definiciones conceptuales.....	21

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la empresa.....	23
Diseño de investigación	27
Tipos de investigación	28
Población y muestra	29
Métodos teóricos	30
Técnicas e instrumento de la investigación.....	30
Procedimiento de la investigación	31

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTEPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta.....	33
PROPUESTA.....	45
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	65
Bibliografía	66

ÍNDICE DE FIGURAS

figura 1: Logo	23
figura 2: Organigrama	25
figura 3: Conocimientos	33
figura 4: Ambiente de bodega	34
figura 5: Registro.....	35
figura 6: Control	36
figura 7: Manual	37
figura 8: Herramienta	38
figura 9: Tiempo	39
figura 10: Características de producto.....	40
figura 11: Revisión	41
figura 12: Autoevaluación.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Antecedentes	4
Tabla 2:	Productos que comercializa	26
Tabla 3:	Tipos	28
Tabla 4:	Poblamiento	29
Tabla 5:	Recursos	30
Tabla 6:	Conocimiento	33
Tabla 7:	Ambiente de bodega	34
Tabla 8:	Registro.....	35
Tabla 9:	Control	36
Tabla 10	Manual	37
Tabla 11:	Herramienta	38
Tabla 12:	Tiempo	39
Tabla 13:	Características de producto.....	40
Tabla 14:	Revisión	41
Tabla 15:	Autoevaluación.....	42

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

(Sánchez, 2015) definió al término de empresa como “una unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos lleva aparejado el vínculo indisoluble entre la misma y la sociedad en la que se desarrolla” (pág. 129)

Existe actualmente pequeñas y medianas empresas que laboran en los países de América latina, las cuales se dedican a diferentes actividades y la mayoría de ellas se centraliza en su operación para obtener nuevos beneficios económicos en base al nivel de ventas. El vínculo que se emplea con la sociedad es poder compartir beneficios para el desarrollo de la misma. (López S. , 2019)

(Chiavenato I. , 1993) mencionó que la empresa “es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social”. (pág. 4)

De lo expuesto anterior se refiere que la organización dentro de la empresa debe conformar por una asociación de personas capacitadas para rendir ideas innovadoras para el crecimiento, proporcionando un mejoramiento y la creación de nuevos empleos para la sociedad. La administración de los inventarios es parte fundamental para el desarrollo de nuevas actividades dentro de la entidad.

La creación de las empresas se basa en tener una organización de personas que tiene una visión en crecer dentro de la entidad y la recolección de recursos para generar ganancias para el desarrollo en diferentes actividades con el objetivo de satisfacer las necesidades para la población de la sociedad.

(Herrera, Pallares, & Romero, 2005) Consideró a la empresa como “un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado”. (pág. 41)

Con el concepto anterior se entiende que existen empresas que se dedican a diferentes tipos de actividades, el cual su objetivo es poder llevar sus productos al mercado nacional. Algunas de las empresas que se dedican a venta de sus productos no llevan un control adecuado de sus inventarios, por la razón de no tener el conocimiento necesario para su respectiva implementación.

Algunas de las empresas, no cuenta con un manual de herramientas que ayuden al buen manejo y control de sus mercaderías, de esta manera no pueden obtener información que le ayuden a tener un buen rendimiento dentro de la parte económica y optar por decisiones que ayude a la empresa a poder crecer y mejorar con el transcurso del tiempo.

En Ecuador se encuentran empresa Pymes, que son entidades que extienden oportunidades de trabajos para la población de los ecuatorianos y extranjeros, en cambio, la mayoría presentan debilidades en muchas ocasiones en el área de inventarios, el cual no le permite expandirse en el mercado nacional en ser competitivas para ser reconocidas internacional. (Burgos, Hermida, Solís, & Yance, 2017)

Ubicación del problema en un contexto

La idea de crear microempresas fue con la finalidad de poder extenderse con sus productos a todas las ciudades de cada provincia, por la razón de poder satisfacer la necesidad de los clientes de cada sector. Dándole una comodidad y seguridad por parte de la entidad.

(Contreras, Londoño, & Vidal, 2004)“uno de los principales problemas más complejos que afectan a las empresas comercializadoras es la administración y control de sus inventarios”. (pág. 35)

Unas de las principales fallas que tienen las microempresas que se dedican a la venta de repuesto y accesorios de motocicleta no suelen llevar el control adecuado para cada producto, es ahí cuando la administración para el inventario no es el correcto. Comienza a desfavorecer a los propietarios de la entidad y por consiguiente presentan problemas en sus bodegas.

Existen actualmente un sinnúmero de microempresas que laboran en diferentes ciudades del país, algunas se enfocan en sus operaciones en base a la obtención de beneficios económicos asegurando únicamente el nivel de ventas diarias. Las microempresas que se dedica a la comercialización de productos terminados son las que se ve afectado al no llevar un control de inventario adecuado a sus productos. (López S. , 2019)

(Montero, 2005) expuso que “Una microempresa es definida como una asociación de personas que, operando en forma organizada, utiliza sus conocimientos y recursos: humanos, materiales, económicos y tecnológicos para la elaboración de productos y/o servicios que se suministran a consumidores”. (pág. 15)

Por lo que se genera un malestar a los propietarios de los negocios al no conocer la rotación de su inventario, de no tener la información adecuada que se requiere para realizar nuevas actividades. Por esta razón las entidades deben contar con una herramienta de trabajo que sea basado en un control interno de inventario, el cual se debe de llevar a cabo una vigilancia ordenada y adecuada. (Cornejo, 2016)

En la ciudad de Guayaquil, hay diferentes microempresas que se dedica a la venta de todos tipos de repuesto y accesorios de motocicleta, cuenta con diferentes marcas y series para cada modelo, por lo que es necesario en brindar un servicio de asesoramiento para que el consumidor pueda tener la opción de elegir el producto adecuado para su motocicleta.

Situación conflicto

Microempresa “EL PATRON #2” no está indiferente a los problemas de control que se presentan en el área de inventario, debido a que el negocio no cuenta con un registro y control apropiado lo cual en muchas oportunidades ha generado un contratiempo de control de los mismos ha generado múltiples factores perjudiciales para la microempresa.

Analizando a la microempresa “EL PATRON #2”, se encontraron lo siguiente:

Tabla 1

Antecedentes

Causas	Consecuencias
Ausencia de un control de entradas y salidas de mercaderías.	Desequilibrio de la mercadería que tiene la bodega
Deficiencia en la atención al cliente	Deficiente identificación de las necesidades del cliente.
Pérdidas de mercaderías por validez de su vida útil.	Mercadería antigua que no está apta para la venta al público.

Elaborado por: Pincay, O. (2021)

Unas de las principales causas dentro de la microempresa, es la ausencia del control de entradas y salidas de mercaderías al no ser posible reflejar con exactitud las existencias. Por esta razón, al no tener un control es posible que tengan un desequilibrio de información y por consiguiente no se pueda tener una respuesta con eficacia.

Por lo que, no le permite al propietario de la microempresa conocer que clases de equipos o productos tengan en sus bodegas, en algunas ocasiones es una desventaja porque puede que se anule las ventas o que el cliente no encuentre el producto de su elección.

El servicio de atención al cliente es uno de los pasos importantes, que es realizada por el personal encargado, con la finalidad de ganar la fidelidad del consumidor. Al no atenderlo en la forma correcta de atender las dudas, inquietudes y sugerencias o identificar sus necesidades del cliente es probable que sea una de las causas más frecuentes de su abandono y tener una disminución de ventas.

En el área de bodega se identifica unos problemas más comúnmente son los productos vencidos o productos en mal estado, en algunas ocasiones ausencia de productos físicos, vender estos tipos de productos pueden dar un mal aspecto y dar un mal comentario de la microempresa entre los clientes de su entorno.

Estos accidentes ocurren cuando el personal que está encargado en el área de bodega no tiene el conocimiento o la preparación adecuada que le permita realizar sus funciones de una manera correcta y pueda evitar estos tipos de pérdidas. Muchas empresas eligen personal sin experiencia y por esta razón es donde se comienza estos tipos de inconveniente dentro de la microempresa.

Formulación del Problema

¿Cómo inciden los procedimientos en el control interno de mercaderías, en las pérdidas económicas en microempresa de ventas de repuestos PATRÓN 2, ubicado en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo 2021?

Variable de la Investigación

Variable independiente: Control interno de mercaderías.

Variable dependiente: pérdidas económicas.

Delimitación del Problema

Campo: Contable

Área: control interno

Aspectos: pérdidas económicas

Tema: Propuesta de un manual de control interno de mercaderías en microempresa de venta de repuestos PATRÓN 2 del cantón Guayaquil.

Evaluación del Problema

Delimitado: el problema de la microempresa “Patrón 2”, es la ausencia de un manual de procedimiento de control interno de mercadería.

Claro: todas las transacciones comerciales deben estar registrada de forma correcta y ordenada, para que le permita al propietario de la microempresa tener un control de todas las actividades realizadas.

Evidente: porque el ingreso de nueva mercadería a la bodega debe pasar por una revisión y conteo físico, con la supervisión del propietario acompañado con el personal de apoyo.

Concreto: se ha estudiado y clasificado la información correcta para la elaboración del manual de procedimiento y poder solucionar los problemas que se presenta en la microempresa.

Relevante: la investigación es fundamental para la microempresa, porque le permite encontrar una solución al problema de una forma correcta y ordenada a los procesos de mercadería.

Contextualmente: porque permite aplicar todos los conocimientos adquiridos durante en el desarrollo de la carrera, para dar una solución al problema identificado mediante la elaboración de manual de procedimiento.

Original: es original porque ayudará a solucionar los problemas de una forma rápida y de esta forma traerá beneficios para la microempresa.

Objetivos de la Investigación

Objetivo general:

Desarrollar un manual de control interno de mercadería para la determinación de las pérdidas económicas en microempresa PATRÓN 2 del cantón Guayaquil.

Objetivos específicos:

- Relacionar conceptos teóricos contables referente a control interno de mercaderías y pérdidas económicas.
- Analizar los procedimientos metodológicos que se basan en el control interno de los ingresos y egresos de mercaderías.
- Diseñar un manual de procedimientos de control interno de mercaderías en la microempresa PATRÓN 2 del cantón Guayaquil.

Preguntas de Investigación

- ¿Cómo se relaciona las teorías contables entre control interno de mercaderías y pérdidas económicas?
- ¿cuál es el procedimiento metodológico que se basan en el control interno de los ingresos y egresos de mercaderías?
- ¿cuáles son los elementos para diseñar un manual de procedimientos de control interno de mercaderías en la microempresa Patrón 2?

Justificación e Importancia

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo analizar todas las causas que se visualizaron durante la revisión en la microempresa "Patrón 2", primero se identificó una ausencia de un control de entradas y salidas de mercaderías de stock en el área de bodega. Seguido por la deficiencia en la atención hacia el cliente y por último en bodega se identificó la presencia de

pérdidas de mercaderías por estar vigente hasta su fecha de caducidad y en mal estado.

Se eligió el tema de proyecto porque permite desarrollar en el área del mayor dominio con la finalidad en poder elaborar una herramienta útil para la microempresa, que consiste realizar un manual de procedimiento de control interno de mercaderías. el proyecto mencionado ayudará hacer un análisis en los todos procesos que no se cumple con responsabilidad y desde ahora podrá cumplir, por la razón que podrá valorar al personal en su calidad en el desempeño de su trabajo.

La función del proyecto es de poder analizar las causas mencionada anteriormente, una de ellas es la ausencia de mercaderías en el área de bodega, para su solución se presenta una estrategia que ayude a controlar la entrada y salida de productos, esto le permitirá al personal encargado en tener un registro actualizado y con la fecha de vigencia para evitar pérdidas en productos caducados.

Actualmente se ha denominado que los clientes es la razón de la empresa, que sin la presencia de ellos no habría un ingreso por sus compras diariamente, otras de las soluciones que le brinda este proyecto es la preparación del personal en atención al cliente, porque le permite capacitarse en conocer las características de cada producto que este a la venta, por la razón que pueda explicar y aconsejar a los clientes en elegir el producto que sea correcto y beneficioso para su motocicleta.

El receptor de este proyecto será el propietario de la microempresa "Patrón 2", con todo el equipo de trabajo que lo conforma. Desarrollando de una manera ordenada cada punto de dicho proyecto, que es destinado para todas las microempresas que dedica a la comercialización de productos de repuesto de motocicleta. Una vez culminado de aplicar esta herramienta en sus negocios tendrá resultado de una manera correcta y eficiente, para poder llegar a los objetivos que se hayan propuesto durante este año.

Aspecto que justifican la investigación

Conveniente: la investigación ayudará establecer normas para llevar un control de calidad y analizar los cumplimientos de cada proceso que se lleve a cabo, para entregar a cada cliente un excelente servicio.

Las normas establecidas son implementadas para el personal con la finalidad de entregar un rendimiento notorio por su trabajo.

Relevancia social: la investigación facilitará al equipo de trabajo pueda desempeñarse de una forma correcta y acatando las políticas de la microempresa, para entregar un servicio honesto hacia los clientes.

Implicaciones prácticas: realizar un seguimiento al equipo de trabajo, si lleva el registro de una forma correcta y verificando si hay mejorías con respecto al atención al público. En ocasiones se podría sancionar al empleado por el mal comportamiento o incumplimiento a las normas establecidas.

De esta manera podrá escuchar mejorías por parte de los criterios de los clientes frecuentes por el servicio y la atención prestada.

Valor teórico: para la microempresa será de mucha importancia porque se estudiará los aspectos externos y permitirá a enfocarse al tipo de imagen que se les brinda a los clientes desde el punto de interacción con el personal de atención de ventas, hasta el pago del producto y su retiro del almacén. De esta manera por parte de los clientes se podrá obtener resultados de calidad por el servicio y la atención brindada.

Unidad metodológica: existe variables que ayudará a interpretar con la elaboración de normas de control para el equipo de trabajo mejore la calidad de su rendimiento o lo contrario se tendrá que despedir al personal que no esté comprometido a entregar buenos resultados para la microempresa.

Con este objetivo se relacionan dos puntos que son de importancia dentro del negocio una de ellas es el compromiso de parte de cada trabajador con las normas o cláusulas de la microempresa haya realizado y el mejoramiento de su administración.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos

Control interno de mercaderías

El ser humanos desde la antigüedad, ha tenido la necesidad de poder tener el control de los tipos de recursos dentro de la sociedad. Desde entonces en Egipto y Siria, y algunos de los países de Asia, se conoce que hay inicios de registro de contabilidad, sus sistemas se basaban en una partida sencilla debido a que no eran tan complicados y era reducida sus operaciones. (Medina, 2021)

El control interno se ha definido como una herramienta básica y fundamental en base de la administración de una entidad, proporciona métodos que permite evitar riesgos que se presentan dentro de la misma. Desde la antigüedad, este modelo de métodos utilizaba el ser humano para el control de sus pertenencias y objetos de su establecimiento. (Paredes, 2018)

Algunos de los empresarios de negocios de diferentes países, entienden que el control interno se ha convertido en una herramienta muy importante para la empresa, por el motivo que aparecen ciertas causas que implican al no llevar de una forma correcta la responsabilidad sobre los consejos administrativo de varias actividades económicas.

(Mantilla, 2013) definió al control interno como “un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otra administración de la entidad, para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización” (pág. 4)

En la empresa realizan el control interno con el propósito de darle un seguimiento a la empresa para poder explicar de una forma correcta la situación actual de la misma. La respectiva información va dirigido a los propietarios de la empresa las expectativas del grupo de trabajadores, analizando los desempeños dentro del área.

Se agrega a este estudio el criterio de (Espinoza, 2011) que expuso que el control interno se ha denominado como una herramienta fundamental en relación en todas las organizaciones sea públicas, privadas, con o sin fines de lucros, el objetivo de este sistema es para poder remediar las necesidades que surge de una forma inesperada en cada negocio.

En la actualidad no existe una definición aceptada del término de control interno por lo que se busca definiciones de varios autores para llegar a una conclusión para poder tener una idea más clara y sea entendible al usuario.

El logro administrativo se basa en un modelo de plan de organizaciones que incluye los métodos y procedimientos que se pueda adoptar, con la finalidad de conducir de una forma correcta las políticas administrativas, la corrección de los registros contables y una preparación de un informe financiero de la entidad. (Blanco, 1988)

(Sotomayor, 2002) “el concepto de Control Interno tiene por principio una aceptación referida a reconocer que lo constituye todo sistema de este tipo imperante en la organización Pública Privada, diseñado en forma expresa para apoyar a los objetivos de la Alta Gerencia”. (pág. 13)

Con respecto a las citas anteriores se puede concluir el concepto de control interno desde tiempos atrás, su enfoque ha sido a las áreas de inventarios para cumplir sus objetivos y con el primordial es de recolectar información que sea confiable y clara para la respectiva toma de decisiones de parte de los propietarios de distintas entidades para no afectar los activos de la misma.

Las funciones de control interno son de poder confirmar, conseguir, realizar los objetivos propuestos y obtener así la dirección de todas las actividades de una organización, por la razón que es utilizado con el propósito de aclarar las

acciones que son adoptadas por los administradores, para inspeccionar las operaciones que se realizan dentro de la empresa.

Según (Muñoz, Ortega, Pérez, Ponce, & Quinaluisa, 2018) expusieron que el control interno que está compuesto por cinco aspectos, que son integrados a los procesos administrativos, es decir, es el conjunto de normas con la finalidad de poder determinar su eficiencia y eficacia en el control interno, los cuales son:

- Ambiente de control

El ambiente de control se define al conjunto de requisitos que permite accionar de una organización desde el punto de vista del control interno, y su propósito es formar una estructura de las actividades del negocio que permite establecer los objetivos y a su vez valorar los riesgos que se presenten dentro de la organización.

- Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos se la define al conjunto de proceso que son dirigido a estimar los riesgos que no se han podido evitar dentro de la organización. Dicha evaluación se entiende que es una parte importante para poder establecer un sistema de seguridad. El proceso para la realización de la evaluación es identificar los riesgos que se presenta en el área o sector, evaluarlos, y por último presentar soluciones.

- Actividades de control

La actividad de control se entiende que esta conformadas por las políticas y procedimientos que son realizadas por la organización, con el propósito de asegurar el comportamiento correcto de las directrices administrativas para evitar riesgos. Por su naturaleza la actividad de control se divide en tres categorías las cuales se relacionan entre sí, como: operaciones, información financiera, o cumplimiento.

- Información y comunicación

El sistema de información y comunicación contiene documentos del área operacional, financiera y relacionada con la normativas y disposiciones legales, se relaciona con los datos generados y la información de los sucesos para la toma de decisiones. La organización requiere dicha información para operar el negocio y poder clasificar la información adecuada para el personal encargado.

- Supervisión o monitoreo

El monitoreo consiste en un proceso donde se mide la calidad del desempeño, donde se puede determinar la organización si llevan un sistema de control eficaz, para evitar nuevos riesgos dentro de la empresa. Se considera algunas actividades para la realización del monitoreo las cuales consiste en las comparaciones, conciliaciones.

El origen de los inventarios nace en los tiempos de egipcios donde acostumbraban acumular grandes cantidades de insumos comestibles que eran destinados para la sociedad, con el propósito en utilizarlos en tiempos de calamidades y poder solventar a todas las familias. Por lo que fue de gran ayuda de poder llevar de una forma correcta y ordenada. (Jimenez, 2021)

Las empresas que son de tipos manufactureras o industriales, el inventario es un papel muy importante dentro de ellas, por lo que se requiere una administración de las materias primas, en procesos, productos terminados, ellos pertenecen a sus activos dentro de la entidad. (Arango, Pérez, & Pinzon, 2010)

El inventario hace referencia a todos los productos terminados, que están disponible para la venta es decir para que puedan satisfacer las necesidades del cliente, las empresas que se dedica a su comercialización de estos productos tienen una existencia, con el objetivo de lograr venderla para poder generar una rentabilidad que sea beneficios a la empresa. (Durán, 2012)

En otras teorías contables, hace referencia el termino de inventario que está conformado en las instalaciones, bienes de muebles o inmuebles de la empresa, para poder llevar un control de los activos que pertenece, con el propósito de poder generar ingresos mediante las actividades que se realizan dentro de la entidad. (Durán, 2012)

Pérdidas económicas

Definición de pérdidas contable se hacer referencia a la disminución de los activos que contiene la empresa, es decir, es la minoración de los bienes y derechos dentro en la entidad. (López D. , 2021)

Se entiende por pérdidas económicas a la disminución de activos de la empresa, es decir, es la minoración de mercaderías, bienes y derechos. Se presenta en los estados financieros resultados negativos o también conocidos los gastos sean superiores a los ingresos.

Existen varios errores que se presenta dentro de la empresa, como es la disminución de visitas de clientes, mala atención, diferencias en el conteo físico, productos deteriorados y caducados, las cuales representas pérdidas económicas

Las pérdidas económicas suelen darse dentro de la empresa, por el mal manejo del sistema de inventario que son por deteriorado o por el exceso de productos, este último sucede por la falta de rotación que puede ser baja.

(Díaz & Patiño, 2011) mencionan ciertas causas por la que se produce:

- Por evitarse elevados costos por el mantenimiento de los inventarios.
- No disponer una cantidad de capital, que le permite acceder a nuevos productos para su comercialización.
- Por exceso de productos que tiene la empresa como productos obsoletos por la razón que su valor ha ido disminuyendo con el tiempo.

Por la falta de revisión de los productos que están en bodega, al no revisarlo puede presentarse problemas por su deterioro.

Antecedentes referenciales

(Pazos & Zamora, 2014) con el tema de tesis “propuesta de creación de un sistema de control de inventario en la microempresa eléctrica–automotriz “tomy pazos”, de la ciudad de milagro.” De la universidad estatal de milagro.

Resumen: el proyecto de investigación está enfocada en la creación de un manual de control de inventario y elaboración de una base de datos que le permita organizar la mercadería según sea su naturaleza.

Diferencia: el proyecto se basa en la realización de un manual y una base de datos, los cuales le permita organizar su área de inventario dentro de la entidad.

(Avedaño, 2016) con el tema de tesis “análisis de control de inventario de la microempresa tubec”. De la universidad politécnica salesiana.

Resumen: el proyecto de la investigación tiene como objetivo de realizar un análisis de caso en las actividades implementada en el área de inventarios para evaluar la administración de sus operaciones.

Diferencia: el proyecto está orientado, a los análisis de las actividades que se desarrolle dentro del área de inventario.

(López S. , 2019) con el tema de tesis “diseño de un manual de procedimientos para el registro y control de inventarios para la empresa multipuestos cervantes”. Del instituto superior tecnológico bolivariano de tecnología.

Resumen: el proyecto de la investigación propone en realizar un manual de procedimiento para el control y registro de los inventarios, el cual permite llevar una vigilancia en todos los movimientos comerciales que se realice en la empresa.

Diferencia: el proyecto se enfoca en llevar un registro de todos los movimientos que se realiza en la empresa.

(Llerena & Velastegui, 2012) con el tema de tesis “Elaboración de un manual de políticas y procedimientos de control interno en el área de inventarios de prime-time comunicaciones cia. Ltda.”. De universidad estatal de milagro.

Resumen: el proyecto de la investigación se basa en la elaboración de un manual de políticas procedimiento de control interno de inventarios, enfocado en el

informe COSO, para el mejoramiento de todas las funciones en el área de inventario.

Diferencia: el proyecto tiene como finalidad implementar de nuevos procedimientos para el mejoramiento de las funciones del área de inventarios, para obtener resultados verídicos para la comodidad de la empresa.

(Gallegos, 2014) con el tema de tesis “diseño de un manual de procedimiento para la administración y control de inventarios, con base en el riesgo operativo, aplicado a la empresa eléctrica Azogues c.a.”. De universidad politécnica salesiana sede cuenca

Resumen: el trabajo presentado tiene como propuesta metodológica, proponer una herramienta que le permita resolver las deficiencias que posee en la empresa, en la gestión de los inventarios con el objetivo de seleccionar un modelo adecuado de procedimiento.

Diferencia: el trabajo tiene como finalidad identificar un modelo adecuado que le permita poder solucionar los problemas que se presenta en la empresa en el área de los inventarios.

(Bravo & Jofre, 2019) con el tema “Control interno y manual de procedimientos Minimarket Top-Ten.” De universidad de concepción.

Resumen: el trabajo presentado tiene como propuesta un diseño de control interno para el MINIMARKET TOP-TEN en las distintas áreas que la componen, pero el enfoque máximo será en el área de las existencias (Bodega) realizando un análisis a los procedimientos que se llevan a cabo dentro de la organización.

Diferencia: el proyecto tiene como finalidad en realizar un estudio en el área de bodega para identificar los problemas que se presentan al no llevar un respectivo control interno en los procedimientos que se realiza dentro de la organización.

Fundamentación legal

Constitución de la República del Ecuador (2008)

El artículo 33.- declara que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía.

El artículo 39.- expresa que el Estado fomentará la incorporación de los jóvenes al trabajo en condiciones justas y dignas, con énfasis en la capacitación, la garantía de acceso al primer empleo y la promoción de sus habilidades de emprendimiento.

Sección tercera Contraloría General del Estado

Art. 211.- La Contraloría General del Estado es un organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales, y la consecución de los objetivos de las instituciones del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.

Art. 212.- Serán funciones de la Contraloría General del Estado, además de las que determine la ley:

1. Dirigir el sistema de control administrativo que se compone de auditoría interna, auditoría externa y control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos.
2. Determinar responsabilidades administrativas y civiles culposas e indicios de responsabilidad penal, relacionada con los aspectos y gestiones sujetas a su control, sin perjuicio de las funciones que en esta materia serán propias de la Fiscalía General del Estado.
3. Expedir la normativa para el cumplimiento de sus funciones.
4. Asesorar a los órganos y entidades del Estado cuando se le solicite.

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2015)

Cap. 2 Sección. 1 concepto y elementos del Control Interno.

Art.9.- El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno del control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control.

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado, y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado.

Art. 10.- Actividades Institucionales. - Para un efectivo, eficiente, y económico control interno, las actividades institucionales se organizarán en administrativas o de apoyo, financieras, operativas y ambientales.

Art.11.- Aplicación del Control interno. - se tendrán en cuenta las normas sobre funciones incompatibles, depósito intacto e inmediato de lo recaudado, otorgamiento de recibos, pagos con cheque o mediante la red bancaria, distinción entre ordenadores de gastos y ordenadores de pago; y, el reglamento orgánico funcional que será publicado en el Registro Oficial

Art. 12.- Tiempos de Control. -El ejercicio del control interno se aplicará de forma previa, continua y posterior.

Normas internacionales de información financiera (2009)

La NIIF para las PYMES tiene como objeto aplicarse a los estados financieros con propósito de información general de entidades que no tienen obligación pública de rendir cuentas.

La NIIF para las PYMES incluye requerimientos obligatorios y otro material (que no es de carácter obligatorio) que se publica en conjunto. El material que no es obligatorio incluye:

Un prólogo, que brinda una introducción general a la NIIF para las PYMES y explica su propósito, estructura y autoridad;

- Una guía de implementación, que incluye los estados financieros ilustrativos y una lista de comprobación de la información a revelar;
- Los Fundamentos de las Conclusiones, que resumen las principales consideraciones que tuvo en cuenta el IASB para llegar a sus conclusiones en la NIIF para las PYMES;
- La opinión en contrario de un miembro del IASB que estuvo en desacuerdo con la publicación de la NIIF para las PYMES.

Módulo 13: Inventarios

Alcance

Esta sección establece los principios para el reconocimiento y medición de los inventarios. Inventarios son activos:

- a) mantenidos para la venta en el curso normal de las operaciones;
- b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o
- c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios.

Variables conceptuales de la investigación

Variable independiente

Control interno de mercadería

(Vivanco, 2017) “el control Interno es una herramienta que garantiza a la alta gerencia el cumplimiento de los objetivos de la organización y el cumplimiento eficaz de las actividades asignadas a cada segmento que integra la misma”. (pág. 248)

El termino de control interno se hace referencia al conjunto de proceso de verificación automática que es ejecutado por la gerencia de la empresa pues le permite conocer la coincidencia de datos de los diversas áreas o departamentos. las ventajas que se puede obtener cuando se implementan un sistema de control interno, son las siguientes:

- Reducción de costos por el mantenimiento de inventario.
- Reduces perdidas (fraudes, robos)
- Evitar ventas anuladas por falta de mercadería.

Variable dependiente

Pérdidas económicas

(Alcarria, 2012) hace énfasis a las pérdidas económicas como:

El resultado de un período es la diferencia entre ingresos obtenidos y los gastos en el mismo, que puede resultar en beneficios o pérdidas. La información sobre ingresos, gastos y resultados de una empresa se muestra en un informe denominado cuenta de pérdidas y ganancias y que forma parte de las cuentas anuales. (pág. 56)

Expuesto con lo anterior se entiende que las pérdidas económicas pueden generarse por los altos gastos que presenta la empresa en un determinado periodo y por consiguiente no tener las ganancias correspondientes pueden generar conflictos que perjudica a la entidad.

Definiciones conceptuales

Administración

Consiste en interpretar objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos. (Chiavenato, 2003)

Bodega

Una bodega es una parte fundamental dentro de una empresa ya que es un lugar destinado para la recepción de mercadería en el que se protege y controla dichos elementos. (López S. , 2019)

Comunicación

Un proceso bilateral, un circuito en el cual interactúan y se interrelacionan dos o más personas, a través de un conjunto de signos y símbolos convencionales por ambos conocidos. (Díez, 2010)

Consumidores

Los consumidores son quienes determinan la venta y beneficios de las empresas con sus decisiones de compra De ahí estas se ven obligadas a adquirir unos productos u otros. (Berengeuer, 2014)

Control de inventario

Es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que permite a la empresas y organizaciones en conocer las cantidades existentes de productos disponibles para la venta. (Japa, 2017)

Desempeño

Empieza con el establecimiento de una meta. Las metas definen los resultados que las personas deberían conseguir. Las metas son puntos que nos permite evaluar la planificación. (Millan, 2006)

Inventario

El inventario se lo define como todos los productos o materia prima que posee una empresa y que se encuentran habilitados para su posterior venta con el fin de generar beneficios económicos para la entidad. (Caurin, 2021)

Ingresos

Son entradas de recursos o eliminación de obligaciones que generan incrementos de patrimonio. (Sevilla Arias, 2015)

Gastos

Salidas de recursos que disminuyen el activo o incrementos en el pasivo. (Sevilla Arias, 2015)

Manual:

Es un documento que contiene las descripciones de las actividades que una empresa o departamento debe de seguir paso a paso para llevar a cabo una actividad y por ende cumplir con las funciones establecidas. (López S. , 2019)

Procedimiento:

Consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores. (Gomez, 2021)

Utilidad:

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. (Gomez, 2021)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la empresa

Datos de la empresa.

La microempresa venta de repuestos y accesorios Patrón 2, se ubica en el sector del suburbio, específicamente en la parroquia Febres Cordero, en la ciudad de Guayaquil, de la provincia del Guayas. Se creó en el mes de junio del año 2020 con la finalidad de prestar servicios técnicos y vender los repuestos a todas las motocicletas que pertenece al sector, la idea surgió de la emprendedora guayaquileña Leslie Carpio Pincay, que por la falta de empleo que hay en el Ecuador, puso en marcha el negocio por la ayuda de sus padres.

Logo de la empresa



Elaborado por: microempresa Patrón 2.
figura 1: Logo

Nombre completo de la empresa: MOTO MECANICA EL PATRÓN #2.

Fecha constituida: 1 de julio de 2020.

Registro único contribuyente: 0943589978001

Objeto social

Es una microempresa dedicada a la venta de repuesto y accesorios de motocicletas en toda la ciudad de Guayaquil, la microempresa ejercer esta actividad por la comercialización de una variedad de productos de marcas reconocidas y de excelente calidad para las motocicletas.

Moto mecánica "Patrón 2" se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil en las calles la 38ava entre Augusto Gonzales y Rosendo Avilés, como dato adicional nos encontramos a mediados de cuadra, dentro de las actividades que se desarrolla es un servicio de asesoramiento completo para la motocicleta.

Misión

Somos una microempresa dedicada a la venta de repuestos y accesorios de motocicletas de marcas reconocidas a precios competitivos, brindándoles una atención garantizada a través de un equipo humano honesto y responsable para la necesidad de cada cliente de nuestra comunidad.

Visión

Ser el establecimiento número uno de todos los usuarios de motocicletas, llegar ser una importadora y comercializadora de repuesto y accesorios originales al por mayor y menor, de esa manera generamos comodidad y seguridad a nuestra comunidad.

Políticas

- Ser la microempresa que se dedica a brindar servicio garantizado y honesto a los problemas que se presenta en cada motocicleta
- Brindar las facilidades de pago de su compra o servicios mediante cheque, transferencia o vouchers.

- Nuestro servicio va dirigido a todas motocicletas de la parroquia Febres Cordero.

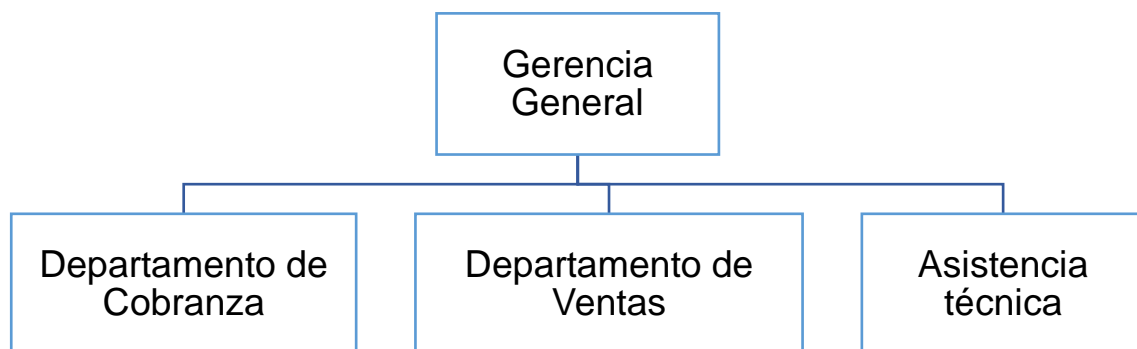
Valores

- Honestidad
- Responsabilidad
- Lealtad
- Compromiso
- Seguridad

Principios

- Responsabilidad social con la comunidad
- Cultura de resultados

Organigrama






Elaborado por: Pincay, O. (2021)

figura 2: organigrama

Se examinó el organigrama de la microempresa que está conformado por 6 personas las cuales se detallan a continuación:

- Consta de una gerente, su función es dar la autorización de realizar las actividades dentro de la microempresa, es la cabeza principal del negocio, realiza los pagos y compras de mercaderías.
- Cuenta con un personal en el departamento de cobranza, su función es de los cobros de los productos y atención al usuario.
- Personal en el departamento de ventas su función es dar asesoramiento de los productos como características o su función hacia cada cliente
- Personal en el departamento de asistencia técnica su función es revisar y dar mantenimiento a las motocicletas.

Tabla 2: productos que comercializa

Productos	Imagen
Aceite	
Baterías	
Llantas	

<p style="text-align: center;">Casco</p>	
<p style="text-align: center;">Montura de motos</p>	
<p style="text-align: center;">Candados de motos</p>	
<p style="text-align: center;">Embrague de motos</p>	

Elaborado por: Pincay, O. (2021)

Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación tendrá como base al enfoque cuantitativo, según (Hernandez Sampieri, 2014) “es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema”. (pág.4)

Para el desarrollo de la investigación se utilizará la investigación de campo, es el que permite a la recopilación de información de fuentes primarias y comprender el entorno de la población, de esta forma ayudara conocer los datos reales de los individuos, sus necesidades y problemas, encaminará a que se pueda interactuar con la vida cotidiana de la persona estudiada.

El otro método que se aplicará en la investigación es el científico, dentro de la organización facilitará a comprender la realidad dentro del procedimiento que llevan una actividad científica, de manera que se puede proyectar, planear, y organizar sus trabajos. Es decir, ayudará a encontrar ciertas interrogantes que se presentan dentro de los procesos para llevarlos de una forma ordenada a la realidad.

Tipos de investigación

Según (Hernandez Sampieri, 2014) menciona algunos de los tipos de investigación:

Tabla 3: Tipos

Explorativo	Descriptivo	Explicativo	Correlacional
“Se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso”. (pág.91)	“Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice”. (pág.92)	“Pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian.”. (pág.95)	“Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”. (pág.93)

Elaborado por: Pincay, O. (2021)

El proyecto se basa en la investigación explicativa porque se analiza los resultados que se obtiene al brindar la solución a los problemas que se presenta en la microempresa. Se observa los resultados de parte de los trabajadores si

ha mejorado la calidad de servicios que se brinda a los clientes y verificar si están aplicando las recomendaciones expuestas.

El proyecto se basa en la investigación descriptiva porque se podrá comprobar si hay relación de las variables expuestas, hace referencias a la calidad en la atención al usuario y los procesos que se realiza en la organización, de esta manera se podrá evitar que se vuelva a cometer el mal manejo de las recomendaciones dadas dentro de la empresa.

Población y muestra

Población

Se entiende al concepto de población como un conjunto que está conformado por un cierto grupo personas u objetos que son de interés para un experimento el cual nos permite de conocer las características para poder describirlo en cantidades y con sus características. (López P. L., 2021)

Tabla 4: Poblamiento

Elementos	Cantidad
Propietario	1
Personal de ventas	3
Mecánica	2
Total	6

Elaborado por: Pincay, O. (2021)

Muestra

Al termino de muestra relacionada con la estadística se hace referencia a la porción separada mediante investigaciones que son representadas mediante resultados que son basados a la población. Como ejemplo es la muestra de 20 individuos que tienen rendir una encuesta para identificar la elección del sabor de un producto. (López P. L., 2021)

Métodos teóricos

(Hernandez Sampieri, 2014) define al método cuantitativo es el que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (pág.4)

Este método ayudará a entender mejor los resultados mediante las técnicas de la encuesta, permitirá conocer los resultados de una forma global dentro de la población estudiada.

(Hernandez Sampieri, 2014) expone que el “enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”. (pág.7)

Aportará para la interpretación de los resultados de las encuestas y entrevista que se realiza a la población estudiada.

Técnicas e instrumento de la investigación

Tabla 5: *Recursos*

Técnicas	Instrumento
Entrevista	formulario
Encuesta	cuestionario

Elaborado por: Pincay, O. (2021)

Las técnicas que se utilizó en este proyecto de investigación son la entrevista mediante un formulario que permite conocer respuesta de una forma clara y precisa de parte del personal destinado. También está la técnica de la encuesta que se utiliza un tipo de cuestionario que tendrá el objetivo de poder obtener una información segura y un cálculo de la misma.

Entrevista

(Hernandez Sampieri, 2014) se refiere al termino de entrevista “como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)”. (pág.403)

La entrevista, es un instrumento técnico de la investigación cualitativa que se adapta a una conversación (comunicación general), para el intercambio de informaciones por parte de las preguntas planteadas del investigador.

Encuesta

El instrumento que utilizan las encuestas consiste en los cuestionarios que se aplican en diferentes contextos (entrevistas en persona, por medios electrónicos como correos o páginas web, en grupo, etc. (Hernandez Sampieri, 2014)

Procedimiento de la investigación

Para la realización del proyecto de investigación se aplicará la técnica de la entrevista y encuesta, para poder obtener datos de una forma más sistemática, los cuales permitirá recoger información importante para la toma de decisiones.

Se cuenta con un modelo de formulario basado en el desempeño laboral del personal, contienen preguntas específicas para que el evaluador pueda recolectar resultados específicos y el personal de la microempresa será evaluado en diferentes puntos como es la iniciativa.

Durante el desarrollo del trabajo, seguido por el compromiso hacia la empresa, relaciones interpersonales, trato hacia a los consumidores y por último el conocimiento de su trabajo y el cumplimiento de las normas de control en el proceso.

Entrevista al gerente general

Entrevista al gerente propietario, está conformado por 7 preguntas, que tendrá como opción de poder responderlas con respuestas abiertas para poder manifestarse su opinión de manera verbal.

Las preguntas tienen como base al rendimiento y las características de la microempresa. Este método tendrá objetivo poder corregir los errores y evitar a que no volverse a cometer, con la finalidad de poder tener una microempresa con parámetros que cumplan con el procedimiento del área correspondiente.

Encuesta a trabajadores de los departamentos

La encuesta a los trabajadores, está conformado por un cuestionario de diez preguntas con el modelo Likert, relacionadas con la microempresa. La opción de responderla será con respuesta cerradas de elección múltiples, la cuales se referencia con la investigación, normas y el orden se establecerá de acuerdo al personal.

El objetivo de este método es de poder determinar las situaciones que ocurre con normalidad en los procesos administrativos de la microempresa.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTEPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación de las técnicas e instrumentos

Encuesta

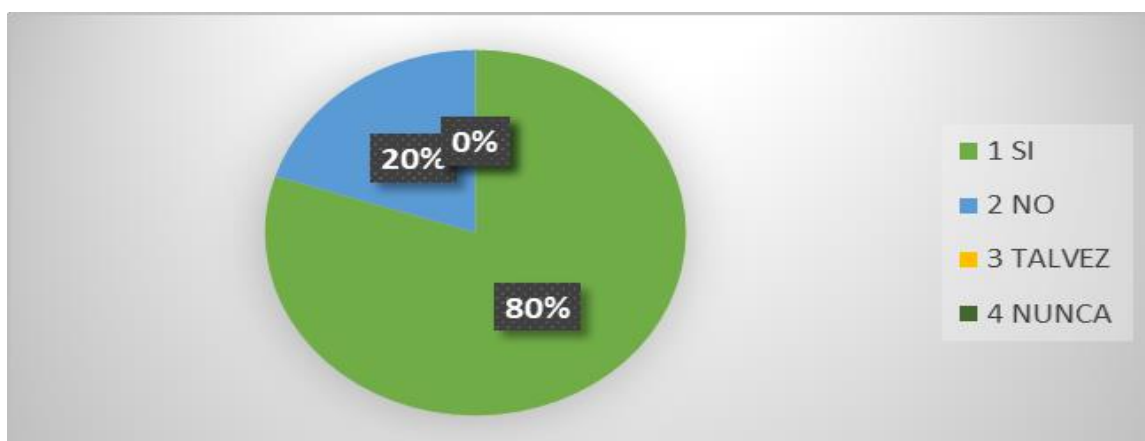
1. ¿Tienes conocimientos básicos de computación?

Tabla 6:

CONOCIMIENTO			
N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	Porcentaje
1	SI	4	80%
2	NO	1	20%
3	TALVEZ	0	0%
4	NUNCA	0	0%
TOTAL		5	100%

Elaborado por: Pincay, O. (2021)

figura 3: Conocimientos



Elaborado por: Pincay, O. (2021)

Análisis e interpretación

Se determinó que el mayor porcentaje de los encuestado, tienen los conocimientos de computación, saben trabajar en los programas de Word, Excel e internet, los cuales pertenecen al área de ventas en su mayoría, y una parte pequeña no cuenta con el conocimiento suficiente, el personal se encuentra en área de mantenimiento y no está en manipular un computador en el local.

1. ¿Cómo son las condiciones en el área de bodega?

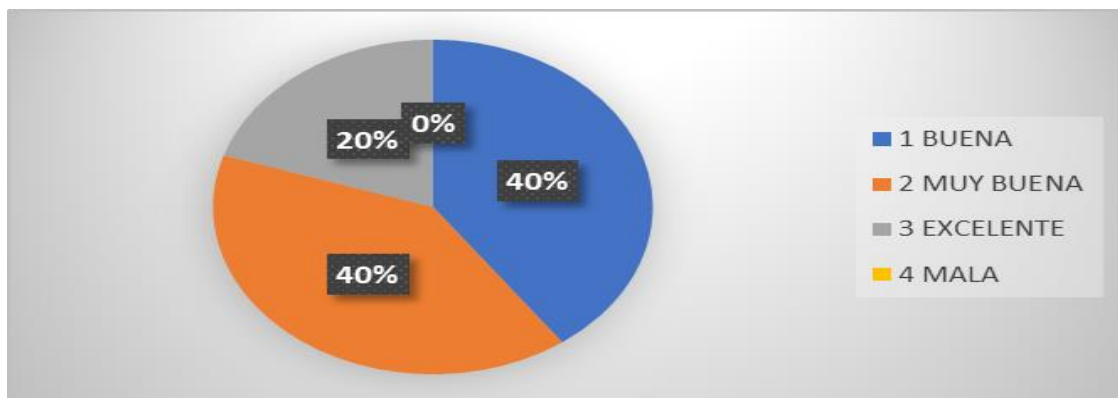
Tabla 7:

Ambiente de bodega

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	Porcentaje
1	BUENA	2	40%
2	MUY BUENA	2	40%
3	EXCELENTE	1	20%
4	MALA	0	0%
TOTAL		5	100%

Elaborado por: Pincay, O. (2021)

figura 4: Ambiente de bodega



Elaborado por: Pincay, O. (2021)

Análisis e interpretación

Se interpreta el área de bodega, esta en buenas condiciones, por las respuestas señaladas por parte de los encuestados fueron positivas y también añadieron unos comentarios que consistía que cuenta con aire acondicionado, baño propio y es un lugar muy amplio.

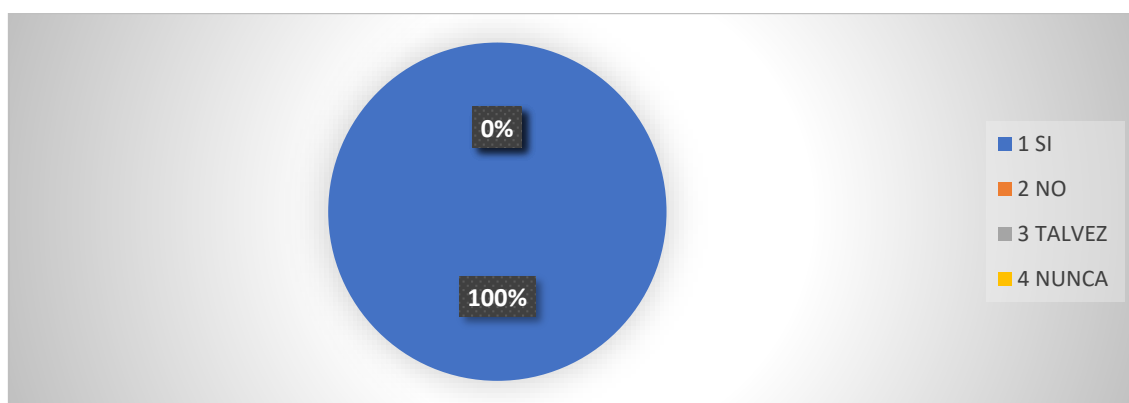
2. ¿Se realiza constantemente la verificación de las mercaderías entrantes?

Tabla 8: Registro

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	Porcentaje
1	SI	5	100%
2	NO	0	0%
3	TALVEZ	0	0%
4	NUNCA	0	0%
TOTAL		5	100%

Elaborado por: Pincay, O. (2021)

figura 5: Registro



Elaborado por: Pincay, O. (2021)

Análisis e interpretación

Según el 100% de los resultados, se entiende que si realizan la respectiva verificación de todas clase de mercaderias que ingresan al local. Este proceso esta encargado por la gerente y personal de ventas, en ocasiones por un personal de mantenimiento.

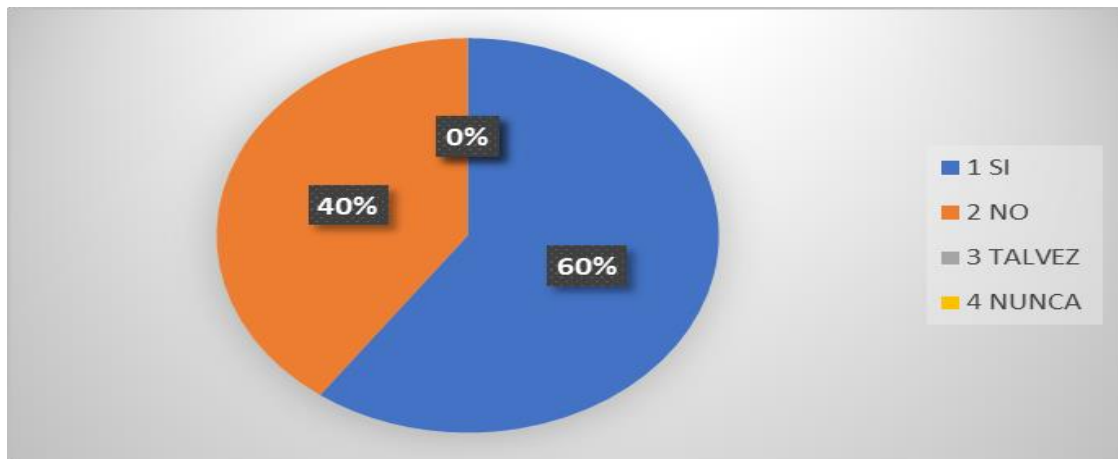
3. ¿Se realizan toma física de mercaderías, en el área de bodega?

Tabla 9: Control

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	Porcentaje
1	SI	3	60%
2	NO	2	40%
3	TALVEZ	0	0%
4	NUNCA	0	0%
TOTAL		5	100%

Elaborado por: Pincay, O. (2021)

figura 6: Control



Elaborado por: Pincay, O. (2021)

Análisis e interpretación

Según el 60% de los resultados pertenece al personal que se encuentra en el área de ventas, tienen el conocimiento y la experiencia en realizarlo, pero añade que lo ejecutan cuando la gerente da la autorización caso contrario no se lo realiza. El 40% restante pertenece al personal del área de mantenimiento, el cual no tienen conocimiento de esta actividad.

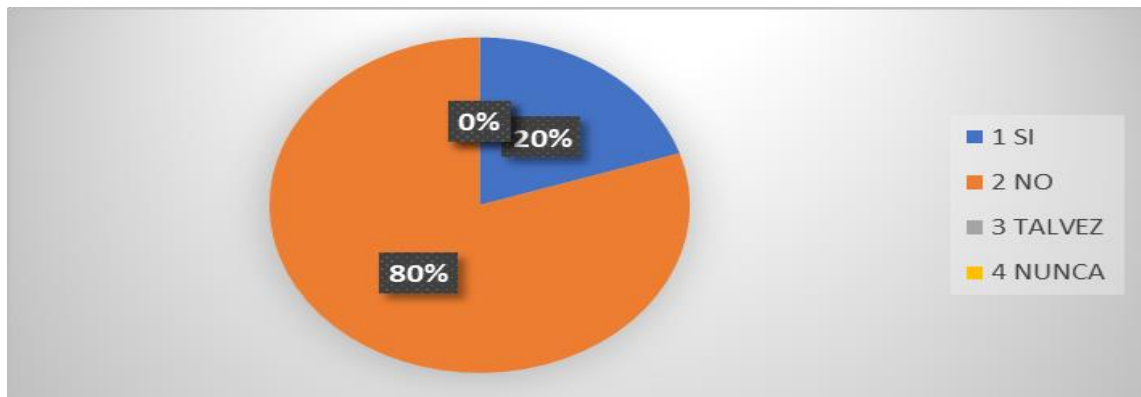
4. ¿“EL PATRON 2” cuenta con un manual de procedimiento de mercadería adecuado?

Tabla 10 Manual

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	Porcentaje
1	SI	1	20%
2	NO	4	80%
3	TALVEZ	0	0%
4	NUNCA	0	0%
TOTAL		5	100%

Elaborado por: Pincay, O. (2021)

figura 7: Manual



Elaborado por: Pincay, O. (2021)

Análisis e interpretación

La siguiente interrogante, se observa el 20% de los encuestados comenta que si cuenta con un documento de registro que lo manejan en el programa de Excel y el 80% restante dicen que no es un modelo seguro para llevar el control adecuado de la mercadería, por lo que se le hace difícil de registrar y no se encuentra configurado completamente.

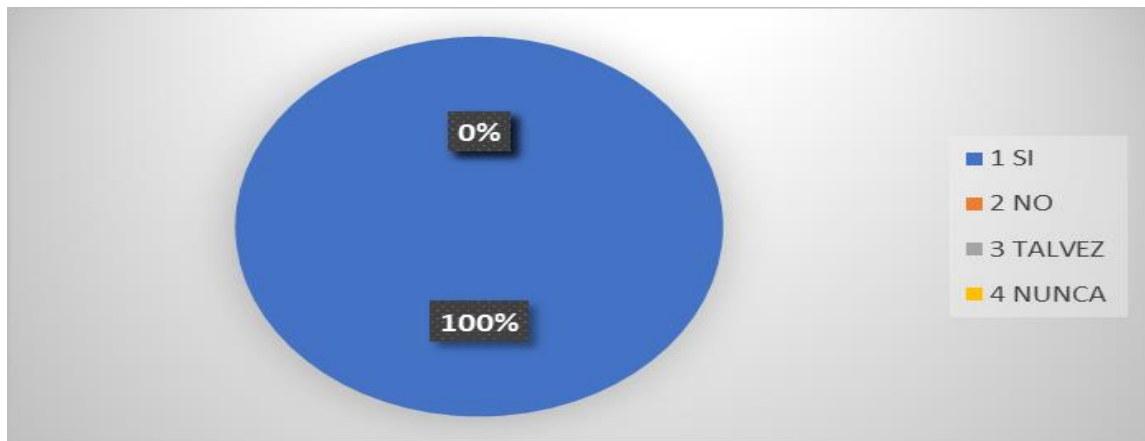
5. ¿Usted cree qué implementando un manual de procedimiento de mercadería sería una ayuda para la entidad?

Tabla 11: Herramienta

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	Porcentaje
1	SI	5	100%
2	NO	0	0%
3	TALVEZ	0	0%
4	NUNCA	0	0%
TOTAL		5	100%

Elaborado por: Pincay, O. (2021)

figura 8: Herramienta



Elaborado por: Pincay, O. (2021)

Análisis e interpretación

El 100% de los encuestados dieron como su respuesta que si sería un gran beneficio contar con un manual de procedimiento para poder llevar el control adecuado de todas las mercaderías que existe en bodega y stock.

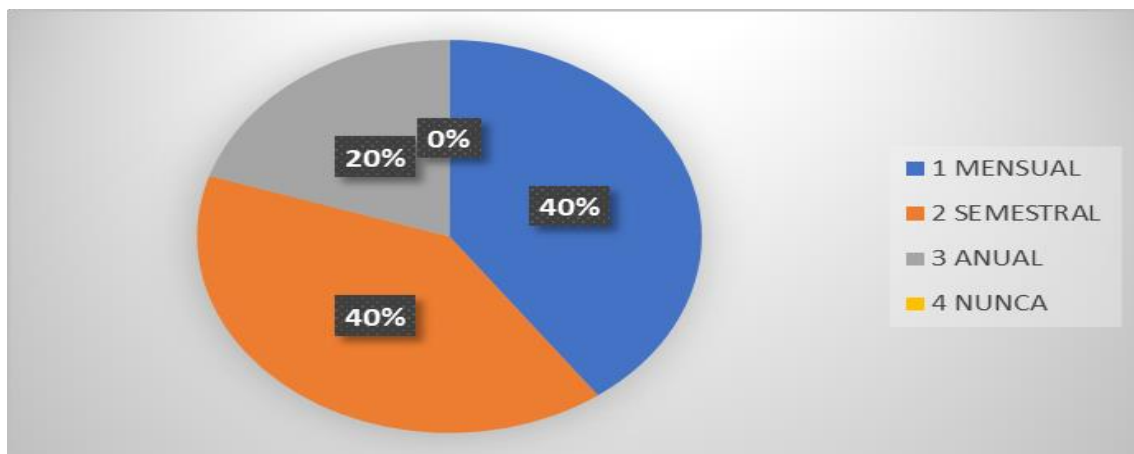
6. ¿Cuál sería el tiempo adecuado para realizar la toma física de mercadería que se encuentra en el área de bodega?

Tabla 12: **Tiempo**

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	Porcentaje
1	MENSUAL	2	40%
2	SEMESTRAL	2	40%
3	ANUAL	1	20%
4	NUNCA	0	0%
TOTAL		5	100%

Elaborado por: Pincay, O. (2021)

figura 9:: **Tiempo**



Elaborado por: Pincay, O. (2021)

Análisis e interpretación

Según los resultados el 40% de los encuestados considera que es conveniente realizarlo en forma mensual y semestral la toma física de los productos, el 20% de forma anual. Aportan que se debe realizar diariamente un registro de salida de mercadería existente para tener una base como respaldo.

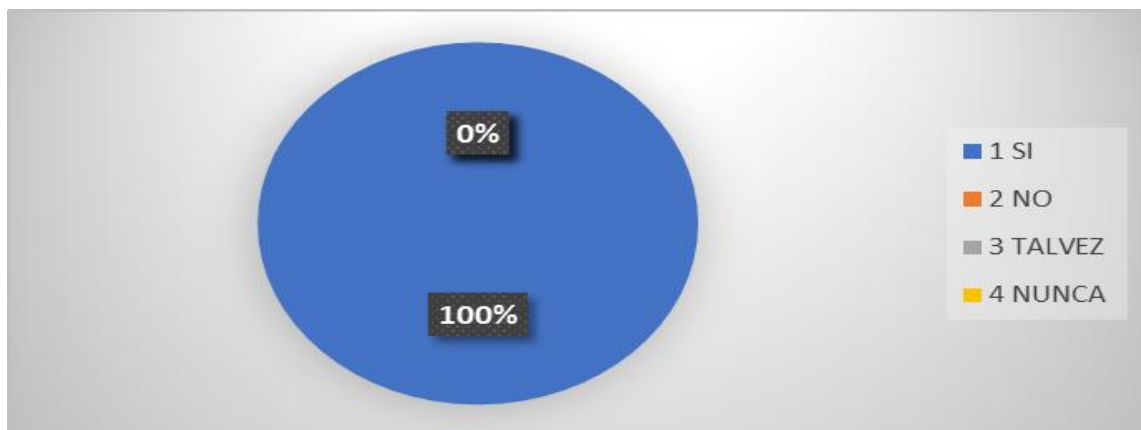
7. ¿Conoces las características de los productos que existe en bodega y stock?

Tabla 13: Características de producto

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	Porcentaje
1	SI	5	100%
2	NO	0	0%
3	TALVEZ	0	0%
4	NUNCA	0	0%
TOTAL		5	100%

Elaborado por: Pincay, O. (2021)

figura 10: Características de producto



Elaborado por: Pincay, O. (2021)

Análisis e interpretación

Se determinó que el mayor parte de porcentaje de los encuestados, aportan con el conocimiento de las características de cada producto, por lo que es conveniente para el negocio, y. una parte pequeña está en el proceso de aprendizajes, hay en ocasiones que ese personal no brinda una seguridad al vender el producto que busca el cliente.

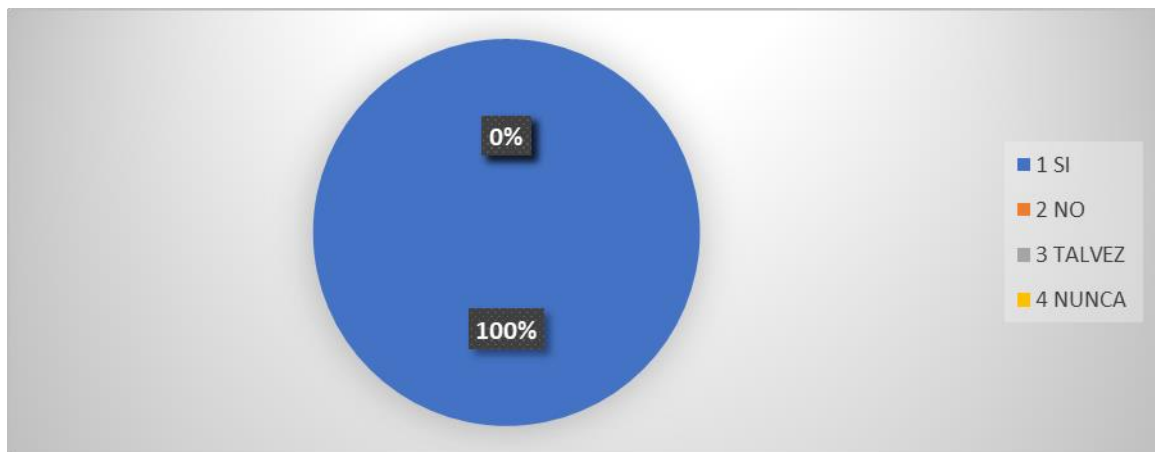
8. ¿Realizan un chequeo a las motocicletas antes de proceder a la venta del producto en el caso que el cliente lo requiera?

Tabla 14: Revisión

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	Porcentaje
1	SI	5	100%
2	NO	0	0%
3	TALVEZ	0	0%
4	NUNCA	0	0%
TOTAL		5	100%

Elaborado por: Pincay, O. (2021)

figura 11: Revisión



Elaborado por: Pincay, O. (2021)

Análisis e interpretación

Según el 100% de los encuestados, expusieron que el personal del área de mantenimiento tiene la obligación en proceder a la revisión cuando en ocasiones el cliente no ha detectado el problema de en su motocicleta y se procede a vender el producto que sea de gran beneficio para él. Hay ocasiones que el personal de mantenimiento le hacen el trabajo completo para verificar si no hay otra pieza por ser reemplazada.

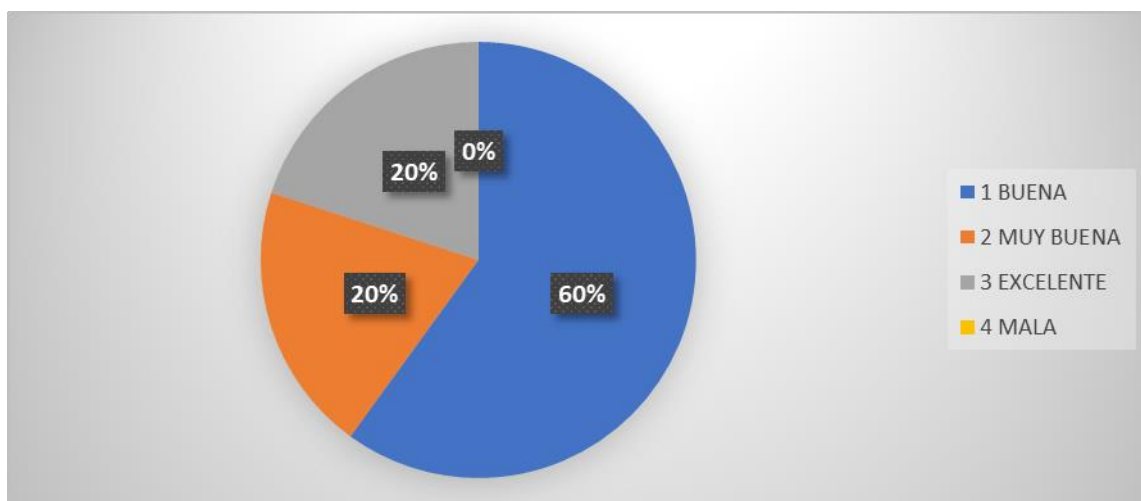
9. ¿Cómo califica la atención al cliente?

Tabla 15: Autoevaluación

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	Porcentaje
1	BUENA	3	60%
2	MUY BUENA	1	20%
3	EXCELENTE	1	20%
4	MALA	0	0%
TOTAL		5	100%

Elaborado por: Pincay, O. (2021)

figura 12: Autoevaluación



Elaborado por: Pincay, O. (2021)

Análisis e interpretación

Según los resultados por parte de los encuestados, se tiene respuestas positivas en la atención hacia el cliente, aportan que en ciertas ocasiones hay un disgusto de parte de ellos, por motivos secundarios que son por el producto a un precio elevado, o no encontrar el color o modelo que buscan, etc.

Entrevista

1. ¿Cómo considera usted, el control de mercadería que utiliza actualmente?

Comenta la gerente, usualmente se maneja un formato de excel para llevar un control de ingreso y egreso de mercadería, pero no se lo utiliza con mucha frecuencia por el motivo que no das mucho trabajo en actualizarlo y mayor parte se lo registra en un cuaderno.

Análisis

No, es muy confiable el documento de excel que manejan por la razón que no generado confianza durante todo el tiempo que lo ha utilizado.

2. Considera usted, ¿ que el personal debe tener los conocimientos de las características de los productos que existen en el negocio para la venta?

Si, porque es una parte fundamental para el negocio que pueda aportar con los conocimientos referente a cada producto, existe dos personal de ventas que está en el proceso de aprendizaje por parte de sus compañeros de trabajos.

Análisis

El negocio cuenta con personal con experiencia en trabajos de motocicleta, permitiendole brindar una servicios de mantenimiento y dar una respectiva recomendación al cliente.

3. ¿Usted como gerente, controla el manejo de cierre de caja que se realice correctamente?

Todos los días, se lleva el control de caja, para poder identificar la ventas diarias y también de los servicios que se brindan.

Análisis

El personal de caja y la gerente, controla el cierre de caja diariamente para evitar descuadre de los ingresos y así que no surga malos entendidos.

4. ¿Quién realiza los pedidos y la cancelación de las compras de mercaderías?

Los procesos de Compras y su respectiva cancelación me encargo con un personal del área de ventas, por la razón que me vaya indicando los productos que se debe de pedir y su respectiva cantidad.

Análisis

El proceso de realizar pedidos y su cancelación, se encarga la gerente para coordinar los pagos y fechas para su respectiva cancelación a beneficios para el negocio.

5. ¿Existe una comunicación diaria con el gerente y el personal respecto a las ventas de mercaderías?

Hay una buena comunicación por parte mía hacia todos mis trabajadores, para crear un vínculo amigable y generar confianza, respecto para cada uno, con el objetivo de saber que disgusto obtuvieron de parte de los clientes para mejorarlo al día siguiente o que producto buscaban para poder añadirlo a la lista de pedidos.

Análisis

Existe una buena comunicación, por lo que genera un control y confianza entre el personal de trabajo, para evitar robos o fraudes por parte de uno de ellos hacia el negocio.

6. ¿Existe un personal fijo para el manejo del área de bodega?

No, ocasiones me dirijo personalmente acompañado con un personal de mantenimiento o en ocasiones envié a un personal de área de ventas.

Análisis

No, existe un personal fijo para el ingreso a bodega, hay en ocasiones que revisan o no arreglan de una forma de que producto este nuevo y cual se debe salir para evitar que se llegue a su fecha de caducidad.

PROPUESTA

Manual de procedimiento de control interno de mercadería

Para el desarrollo del manual de procedimiento se debe conocer la información necesaria para su respectiva elaboración

(Vivanco, 2017)“herramientas efectivas del Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; ayudan a minimizar los errores operativos financieros, da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución”. (pág.248)

Se entiende que son guías para dar soporte a una organización dentro de la empresa, el cual permite desarrollar de una forma ordenada y sistemática los procesos que se presentan dentro de la entidad, los cuales contiene documentos con información que ayude a realizar los procedimientos en diferentes áreas con el manejo y el control adecuado dentro la entidad.

La estructura del manual de procedimiento del control interno de mercaderías para la microempresa “El Patrón 2” consta de los siguientes ítems:

- Carátula o portada
- Índice o contenido
- Introducción
- Objetivo general
- Alcances de manual
- Políticas
- Funciones del personal
- Diagrama de flujo
- Procedimientos del personal del área
- Glosario
- Documentos



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL
CONTROL INTERNO DE MERCADERÍAS EN
LA MICROEMPRESA MOTO MÉCANICA
“EL PATRÓN 2”**

ELABORADO POR:	OMAR PINCAY ORTIZ
REVISADO POR:	PHD. SIMÓN ILLESCAS PRIETO
APROBADO POR:	LESLIE CARPIO PINCAY
GUAYAQUIL, FEBRERO 2021.	Pág.: 1/18

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL INTERNO DE MERCADERÍAS EN LA MICROEMPRESA MOTO MÉCANICA “EL PATRÓN 2”</p>
<p align="center">GUAYAQUIL, MARZO 2021.</p>	<p align="right">Pág.: 2/18</p>

ÍNDICE

CONTENIDOS:	PÁGINAS:
Portada	1
Índice.....	2
Introducción.....	3
Objetivo general	4
Alcance del manual	5
Políticas	6
Funciones del personal	7
Procedimientos	10
Diagrama de flujo	11
Glosario.....	16
Documentos.....	17

 The logo features a yellow background with a stylized motorcycle and rider in the center. The text "MOTO MECANICA" is written in a red, curved font at the top, and "EL PATRON 2" is written in a red, curved font at the bottom. A checkered racing flag is positioned at the base of the logo.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL INTERNO DE MERCADERÍAS EN LA MICROEMPRESA MOTO MÉCANICA “EL PATRÓN 2”
GUAYAQUIL, MARZO 2021.	Pág.: 3/18

INTRODUCCIÓN

En microempresa moto mecánica “El PATRON 2”, es importante la implementación de un manual de control interno de mercadería que ayude al orden adecuado de la mercadería existente en el área de bodega y a regular los productos disponibles para la respectiva venta al cliente.

La elaboración del manual de procedimiento tiene como finalidad ser una herramienta útil para el personal encargado en realizar el proceso completo, guiándole de una forma clara y correcta al desarrollo de la metodología planteada en presente documento.

 The logo features a yellow background with a stylized motorcycle and rider in the center. The text "MOTO MECANICA" is written in a red, curved font at the top, and "EL PATRÓN 2" is written in a red, curved font at the bottom. A checkered racing flag is positioned at the base of the motorcycle.	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL INTERNO DE MERCADERÍAS EN LA MICROEMPRESA MOTO MÉCANICA "EL PATRÓN 2"</p>
<p>GUAYAQUIL, MARZO 2021.</p>	<p>Pág.: 4/18</p>

OBJETIVO GENERAL

Implementar un manual de procedimiento de control interno, como una herramienta fundamental, para la guía de una forma sistemática, de los procedimientos en el desarrollo del manejo de los productos terminados, dirigido al personal del área.

 The logo features a yellow background with a stylized motorcycle and rider in the center. The text "MOTO MECÁNICA" is arched at the top, and "EL PATRÓN 2" is written below the motorcycle. A checkered racing flag is at the bottom.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL INTERNO DE MERCADERÍAS EN LA MICROEMPRESA MOTO MÉCANICA "EL PATRÓN 2"
GUAYAQUIL, MARZO 2021.	Pág.: 5/18

ALCANCE DEL MANUAL

El manual presentado contiene los procedimientos que se debe aplicar de una manera responsables, para obtener un mejoramiento en el control interno de inventarios, el cual le permitirá contribuir el correcto orden en el área de bodega.

Este manual de procedimientos será una guía al propietario de la microempresa para conocer con claridad y exactitud los errores que se ha presentado en el área de inventarios, para realizar las modificaciones correspondientes al mejoramiento del control, interno de la entidad.

Adicionalmente este manual contiene los procedimientos:

- En la adquisición de productos terminados
- El ingreso y egreso de mercaderías
- Toma física del inventario existente en el área de bodega

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL INTERNO DE MERCADERÍAS EN LA MICROEMPRESA MOTO MÉCANICA “EL PATRÓN 2”</p>
<p align="center">GUAYAQUIL, MARZO 2021.</p>	<p align="right">Pág.: 6/18</p>

POLÍTICAS DEL MANUAL

- El presente manual está dirigido al personal correspondiente del área y/o a la persona encargada del respectivo proceso, él personal debe comprometerse en aplicar el correcto uso del material de manera correcta y continua.
- El manual será de guía útil para realizar correctamente los procedimientos de acuerdo a la actividad a realizarse.
- El manual contiene los procedimientos requeridos para el ingreso de nuevo mercaderías a la entidad.
- Se debe aplicar en todos los procedimientos que esté relacionado con el inventario de mercadería que pertenezca a la empresa.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL INTERNO DE MERCADERÍAS EN LA MICROEMPRESA MOTO MÉCANICA “EL PATRÓN 2”

GUAYAQUIL, MARZO 2021.

Pág.: 7/18

FUNCIONES DEL PERSONAL

NOMBRE DEL CARGO: GERENTE

DEFINICIÓN: El trabajo que realiza con frecuencia es de analizar, administrar los procesos contables, el pago de las cuentas y se encargar de supervisar los procesos que pasan los inventarios dentro de la entidad.

FUNCIONES:

- Debe de realizar un estudio a los productos existentes en bodega y verificar su estado y fecha de caducidad, para analizar una estrategia que generar su venta.
- Supervisar los procesos de inventarios para verificar el correcto uso del manual y la revisión de las cantidades de productos que entre a la entidad.
- Seleccionar al personal capacitado y de confianza para designarlo al nuevo proceso que se aplica en la entidad.
- Coordinar la cancelación de las cuentas de los proveedores y bancos para sus respectivos pagos.
- Crear nuevas estrategias de publicidad y promociones de nuevos productos.
- Realizar las debidas ordenes de los productos terminados para el ingreso y facturación de mercadería hacia la entidad.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL
CONTROL INTERNO DE MERCADERÍAS
EN LA MICROEMPRESA MOTO
MÉCANICA
“EL PATRÓN 2”**

GUAYAQUIL, MARZO 2021.

Pág.: 8/18

FUNCIONES DEL PERSONAL

NOMBRE DEL CARGO: JEFE DE BODEGA

DEFINICIÓN: Es el personal que está encargado del área de bodega, es quien mantiene el control de la mercadería con la supervisión de la gerente, recibe la mercadería y realizar su respectiva verificación de cada producto entrante a la entidad.

FUNCIONES:

- Realiza el registro correspondiente de entrada y salida de los productos.
- Se encarga del área de ventas y su respectivo control de los productos en stock.
- Establece el lugar adecuado y libre para recibir los pedidos de productos.
- Comunica a la gerente de las ordenes de compras para su respectiva facturación.
- Realiza la respetiva toma física del inventario en el área de bodega, presentando un informe de los posibles saldos que se presenten.
- Deberá revisar los productos que ingrese al almacén que se encuentre en perfectas condiciones y haya la cantidad física que consta en la factura.
- Se deberá clasificar los productos con posibles fallas o fechas de caducidad para su respectiva devolución o caso contrario comunicar a la gerente para su respectiva estrategia de venta.
- Implementar el manual de procedimiento en cada actividad para visualizar el mejoramiento del área de inventarios.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL INTERNO DE MERCADERÍAS EN LA MICROEMPRESA MOTO MÉCANICA “EL PATRÓN 2”

GUAYAQUIL, MARZO 2021.

Pág.: 9/18

FUNCIONES DEL PERSONAL

NOMBRE DEL CARGO: VENDEDORES

DEFINICIÓN: Es el personal encargado a la atención al cliente y a la venta de los productos que está en el almacén para su respectiva venta al cliente.

FUNCIONES:

- Realiza un informe diario de los productos vendidos durante el día.
- Promocionar los productos que están a la venta para generar más ingresos.
- Brindar una atención al cliente de una forma amigable y confiable.
- Darle un asesoramiento adecuado ante la posible falta de conocimiento del producto de parte del cliente.
- Ayudar al jefe de bodega con la respectiva toma física en el área de ventas, en el caso que lo amerite.
- Respetar y cumplir con las políticas internas de la microempresa.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL INTERNO DE MERCADERÍAS EN LA MICROEMPRESA MOTO MÉCANICA “EL PATRÓN 2”

GUAYAQUIL, MARZO 2021.

Pág.: 10/18

PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD: ADQUISICIÓN DE MERCADERÍA

- Se recibe la factura donde indique las cantidades, nombres y valores de los productos que se haya adquirido.
- Revisar que los productos coincidan con la factura en nombre y modelos.
- Constatar de forma física la cantidad indicada por cada producto que indique la factura.
- Clasificar los productos de acuerdo a la marca o tamaño.
- Realizar el respectivo ingreso de los productos terminados al área de bodega, utilizando de forma física la tarjeta Kardex.
- La factura del pedido se le debe entregar a la gerente indicando las novedades que se haya presentado, seguido para registrar de forma segura al sistema de control.

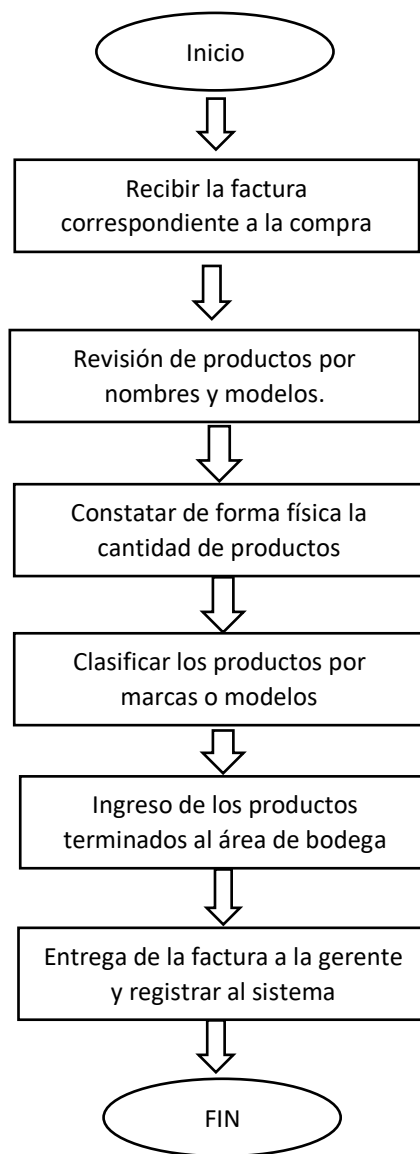


MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL INTERNO DE MERCADERÍAS EN LA MICROEMPRESA MOTO MÉCANICA “EL PATRÓN 2”

GUAYAQUIL, MARZO 2021.

Pág.: 11/18

ADQUISICIÓN DE MERCADERÍA





**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL
CONTROL INTERNO DE MERCADERÍAS
EN LA MICROEMPRESA MOTO
MÉCANICA
“EL PATRÓN 2”**

GUAYAQUIL, MARZO 2021.

Pág.: 12/18

PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD: SALIDA DE MERCADERÍA DEL ÁREA DE BODEGA

- Indicar a la gerente la lista de los productos que solicita para el almacén.
- Constatar en el área de bodega los productos que solicita.
- Realizar el respectivo registro de los productos que sale del área de bodega.
- Verificar las cantidades y condiciones de los productos.
- Ingresar al departamento de ventas el respectivo pedido.
- Entregar documento a la gerente y su respectiva supervisión.

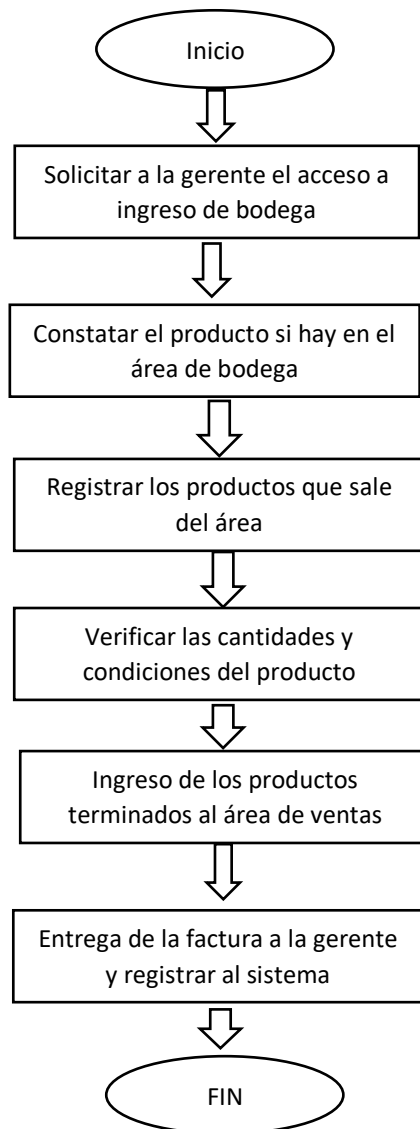


MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL INTERNO DE MERCADERÍAS EN LA MICROEMPRESA MOTO MÉCANICA “EL PATRÓN 2”

GUAYAQUIL, MARZO 2021.

Pág.: 13/18

SALIDA DE MERCADERÍA DEL ÁREA DE BODEGA





**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL
CONTROL INTERNO DE MERCADERÍAS
EN LA MICROEMPRESA MOTO
MÉCANICA
“EL PATRÓN 2”**

GUAYAQUIL, MARZO 2021.

Pág.: 14/18

ACTIVIDAD: TOMA FÍSICA DEL INVENTARIO EN EL ÁREA DE BODEGA

- Imprimir el listado actual de la lista de los productos que se encuentra en el área de bodega.
- Constatar las cantidades de forma física de todos los productos que concuerden con el listado actual.
- Implementar el uso del formato para la toma física del inventario, y será ejecutado por el jefe de bodega.
- Verificar las condiciones de los productos en el área de bodega.
- Registrar los saldos que se haya encontrado en el área.
- Informar a la gerente por las anomalías que se haya presentado.

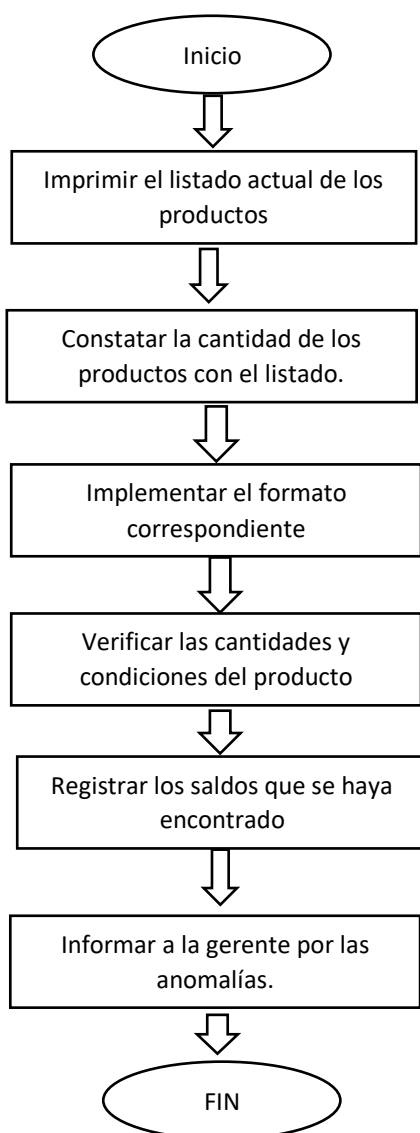


MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL INTERNO DE MERCADERÍAS EN LA MICROEMPRESA MOTO MÉCANICA “EL PATRÓN 2”

GUAYAQUIL, MARZO 2021.

Pág.: 15/18

TOMA FÍSICA DEL INVENTARIO EN EL ÁREA DE BODEGA



	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL INTERNO DE MERCADERÍAS EN LA MICROEMPRESA MOTO MÉCANICA “EL PATRÓN 2”</p>
<p align="center">GUAYAQUIL, MARZO 2021.</p>	<p align="right">Pág.: 16/18</p>

GLOSARIO

Actividad:

Realizar una tarea dentro del área dentro de la entidad.

Compañerismo:

Amistad que se genera dentro del grupo de trabajo.

Cronograma:

Es una lista de actividades que se organiza en un tiempo determinado.

Grupo de trabajo:

Personas que pertenece a la misma entidad.

Horario:

Establecer una hora de llegada y salida.

Procedimiento:

Pasos a seguir para realizar la actividad correctamente.

Responsabilidad:


Realizar las actividades con seriedad.




MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL INTERNO DE MERCADERÍAS EN LA MICROEMPRESA MOTO MÉCANICA “EL PATRÓN 2”

GUAYAQUIL, MARZO 2021.

Pág.: 18/18

					MOTO MECÁNICA EL PATRÓN 2				
					ORDEN DE COMPRA				
Nombre del solicitante:					Orden N°				
Cantidad	Producto		Marca		Precio Unitario		Total		
Costo total									

					MOTO MECÁNICA EL PATRÓN 2				
					TOMA FÍSICA DE INVENTARIOS				
Bodega		fecha de inventario			N° Documento				
Código	Detalle		Existencia física		Existencia de inventarios		Diferencias		
Elaborado por:					Revisado por:				

CONCLUSIONES

Culminado el respectivo proceso de investigación y haber elaborado las evaluaciones correspondientes sobre el control interno de mercaderías en la microempresa “El Patrón 2”, se da de conocer las falencias que existen en la entidad, para la respectiva solución mediante la propuesta del mejoramiento del control interno en las diferentes áreas, se puede concluir:

- Los empleados no tienen bases teóricas sobre la importancia y el buen uso del manual de procedimiento de control interno de mercaderías para la entidad.
- Carencia de capacitación de las funciones del trabajo para el desenvolviendo de su labor dentro del área asignada.
- Omiten las políticas internas de la entidad de parte de los trabajadores en sus áreas.
- No poseen un cronograma para la realización del control de la toma física de inventarios en el área de bodega.
- En la actualidad la entidad no cuenta con el personal que ocupe el puesto de jefe de bodega, que sería el encargado de llevar el control de las mercaderías.

RECOMENDACIONES

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad en brindar una propuesta para el mejoramiento del control interno de mercaderías, de esta manera poder disminuir las falencias que se ha presentado microempresa “El Patrón 2”. Después de realizar y obtener los resultados se puede recomendar lo siguiente:

- Compartir información teórica referente al correcto uso del manual de procedimiento de control interno dirigido al inventario. Esta actividad debe ser explicada por la gerente de la entidad.
- Explicar personalmente al personal las funciones de su área respectiva y supervisar su desarrollo para corregir alguna anomalía que se presente. Indicándole su respectivo trabajo dentro del área.
- Enseñar el respeto que debe haber entre los empleados hacia el cliente, evitando futuros conflictos o malos entendidos.
- Indicar los horarios de entrada y salida de los trabajadores, para establecer fechas para realizar las tomas físicas en un periodo determinado.
- Contratar o elegir del personal del departamento de ventas al jefe y confiar la función de jefe de bodega dándole las direcciones correspondientes para el buen manejo del área de bodega.

Bibliografía

- Alcarria, J. (2012). *Introducción a la contabilidad*. España: Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.
- Arango, M., Pérez, G., & Pinzon, I. (2010). Mejoramiento en la gestión de inventarios. *Universidad EAFIT*, 14.
- Asamblea Constituyente de Montecristi. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR* . QUITO: EDICIONES LEGALES.
- Avedaño, K. (2016). *Ánàlisis de control de inventario de la microempresa TUBEC*. Guayaquil: Universidad Politecnica Salesiana.
- Berengeuer, G. (2014). *Comportamiento del consumidor* . España-Barcelona: UOC publishing.
- Blanco, Y. (1988). *Manual de Auditoría y Revisora Fiscal*. Bogota: Roesga.
- Bravo, P., & Jofre, J. (2019). *Control Interno y Manual de Procedimiento*. LOS ANGELES: Universidad Concepcion.
- Burgos, I., Hermida, L., Solís, L., & Yance, C. (2017). La importancia de las PYMES en el Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Caurin, J. (20 de febrero de 2021). *Emprende Pyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/inventario>
- Chiavenato. (2003). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw.Hill.
- Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la organización y técnica comercial*. México: McGraw-Hill.
- Contreras, F., Londoño, J., & Vidal, C. (2004). Aplicación de los modelos de inventarios en una cadena de abastecimiento de productos de consumo masivo con una bodega y n punto de ventas . *Research Gate*, 35.

- Cornejo, D. (2016). *Análisis de la falta de control en el sistema de inventarios y logística de la empresa Fármaco Veterinaria S.A. Favasa de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2010-2014*. Guayaquil: Universidad Politecnica Salesiana.
- Díaz, D. M., & Patiño, V. Y. (2011). *Implementacion de sistema de gestión de inventarios para formas y color en lámina WJ Ltda*. Bogota D.C.: Universidad Libre Facultad de Ingenieria .
- Díez, S. (2010). *Técnicas de comunicación*. Ideaspropias Editorial S.L.
- Durán, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades de la empresa. *Visión Gerencial*, 55-78.
- Espinoza, O. (2011). *La administración eficiente de los inventarios*. Madrid: Madrid: La Ensenada.
- Gallegos, I. (2014). *Diseño de un manual de procedimiento para la administración y control de inventarios, con base de riesgo operativo*. Cuenca : Universidad Politecnica Salesiana.
- Gomez, R. (22 de febrero de 2021). *Monografías.com*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml#:~:text=Presentaci%C3%B3n%20por%20escrito,%20en%20forma%20narrativa%20y%20secue%20ncial,,hacen,%20se%20alando%20los%20responsables%20de%20llevarlas%20a%20cabo>.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación 6ta. ed.* México: McGRAW-HILL.
- Herrera, M., Pallares, Z., & Romero, D. (2005). *Hacer Empresa: Un Reto (4ta Edición)*. Colombia: Fondo Editorial Nueva Empresa.
- Información, N. I. (1 de enero de 2009). Obtenido de http://www.nicniif.org/files/u3328/00_es_2009_prelims_114.pdf

- Japa, F. (2017). *Propuesta de manual de procedimiento en el almacén de electrodoméstico "ROBERT CREDIT"*. Guayaquil: Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología.
- Jimenez, I. L. (15 de febrero de 2021). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/zoncglskso0/historia-de-los-inventarios/>
- LEY ORGANICA DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. (18 de Diciembre de 2015). *LEXIS*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_23_ley_org_cge.pdf
- Llerena, K., & Velastegui, K. (2012). *Elaboración de un manual de políticas y procedimientos de control interno en el área de inventarios*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro UNEMI.
- López, D. (17 de febrero de 2021). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/>
- López, P. L. (25 de febrero de 2021). *Población, muestra y muestreo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- López, S. (2019). *DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE INVENTARIOS PARA LA EMPRESA "MULTIREPUESTOS CERVANTES"*. Guayaquil: INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.
- Mantilla, S. A. (2013). *Auditoría del Control Interno 4ta. Ed.* Colombia: Ecoe Ediciones.
- Medina, M. (12 de FEBRERO de 2021). *ISSUU*. Obtenido de https://issuu.com/mariomg/docs/control_interno_antecedentes_objetivos_ciclos
- Millan, E. G. (2006). *Gestión de Desempeño*. España: Harvard Business School.
- Montero, E. (2005). Análisis de factores de competitividad y su incidencia en la gestión de ventas en el mercado artesanal de Guayaquil. *PUBLICANDO*, 15.

- Muñoz, S. C., Ortega, X. F., Pérez, J. A., Ponce, V. A., & Quinaluisa, N. V. (2018). El control interno y sus herramientas entre COSO y COCO. *SciELO Analytics*, 268-283.
- Paredes, E. (2018). *Manual de políticas y procedimientos área administrativa-contable en PYME María*. Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- Pazos, J., & Zamora, A. (2014). *Propuesta de creación de un sistema de control de inventario*. Milagro: Universidad de Milagro UNEMI.
- Sánchez, V. (2015). La Redefinición del Papel de la Empresa en la Sociedad. *Revista Castellano-Manchega de ciencia sociales* , 129.
- Sevilla Arias, A. (31 de Octubre de 2015). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estados-financieros.html>
- Sotomayor, A. (2002). Control Interno y Auditoría su aportación en las organizaciones. *Cd. Universitaria San Nicolas de los Graza N.I.*, 13.
- Vivanco, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 248.

ANEXOS



Guayaquil, 22 de febrero de 2021.

Carta de Aceptación

Saludos, me sirvo de este presente en comunicarle que la solicitud del sr. **Omar David Pincay Ortiz** con C.I. 095197469-0; alumno del Instituto Tecnológico Universitario Bolivariano de Tecnología, se le autorizo el permiso de realizar el presente proyecto de investigación en nuestra entidad cuyo tema es **MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL INTERNO DE MERCADERÍAS EN LA MICROEMPRESA MOTO MÉCANICA “EL PATRON 2”**.

Para cualquiera pregunta, estaré a disposición en responderle.

Gracias, por la atención.

ATENTAMENTE
Leslie Carpio Pincay
GERENTE.

Anexo 1

ENCUESTA

BUEN DIA, el trabajo presentado es elaborado por Omar David Pincay Ortiz, con C.C. 095197469-0 soy un colaborador de la microempresa “EL PATRÓN #2”, el trabajo presentado tiene como propósito de realizar una encuesta con diez preguntas, con el modelo Likert.

Objetivo: examinar la información de parte de los trabajadores relacionado con el desempeño laboral y del control interno de mercadería.

Instrucciones:

- Las preguntas contienen respuesta cerradas, es decir, que habrá una respuesta como un SI, NO, AVECES, NUNCA, EXCELENTE, MUY BUENA, BUENO, MALO, se tiene que elegir una de ellas y será de forma anónima.
- El modo de contestar será con esfero de color azul.
- marcar con una X la opción que usted crea que es la correcta.
- El tiempo disponible para responder las 10 preguntas de la encuesta será de 20 minutos.
- Es presentada y autorizada por la gerente propietaria del almacén.
- Evite tachones y el uso de corrector.

1. ¿Tiene conocimientos básicos de computación?

ALTERNATIVAS			
SI	NO	Talvez	NUNCA

2. ¿Cómo son las condiciones en el área de bodega?

ALTERNATIVAS			
BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE	MALA

3. ¿Se realiza constantemente la verificación de las mercaderías entrantes?

ALTERNATIVAS			
SI	NO	Talvez	NUNCA

4. ¿Se realiza una toma física de mercadería, que se encuentra en bodega?

ALTERNATIVAS			
SI	NO	Talvez	NUNCA

5. "El PATRON 2" cuenta con un manual de procedimiento de mercadería adecuado?

ALTERNATIVAS			
SI	NO	Talvez	NUNCA

6. ¿Usted cree que, implementando un manual de procedimiento de mercadería, sería de gran ayuda para la entidad?

ALTERNATIVAS			
SI	NO	Talvez	NUNCA

7. ¿Cuál sería el tiempo adecuado para realizar la toma física de mercadería que se encuentra en el área de bodega?

ALTERNATIVAS			
SI	NO	Talvez	NUNCA

8. ¿Conoces las características de los productos que existe en bodega y stock?

ALTERNATIVAS			
SI	NO	Talvez	NUNCA

9. ¿Realizan un chequeo a las motocicletas antes de proceder a la venta del producto en el caso que el cliente lo requiera?

ALTERNATIVAS			
SI	NO	Talvez	NUNCA

10. ¿Cómo califica la atención al cliente?

ALTERNATIVAS			
BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE	MALA

Gracias por participar en esta encuesta, ha sido de gran ayuda para poder tener un conocimiento en el ámbito laboral, el cual permite conocer el nivel de falencia que presenta en la microempresa, su respuesta permitirá poder tomar nuevas iniciativas para el mejoramiento en el área de mercaderías.

Anexo 2

ENTREVISTA

El formato presentado de la entrevista, es realizado con el objetivo de recolectar una completa información para la mejora de la microempresa “EL PATRÓN “2”, relacionado con las pérdidas económicas en el área de mercaderías, está dirigido a la gerente propietaria El trabajo está compuesto por seis preguntas que podrá responderla de con respuestas abiertas, para su mayor explicación.

Datos Informativos:

Establecimiento: _____

Hora de inicio: _____ Hora de culminación: _____

Nombre del entrevistado: _____

Edad: _____ Fecha: _____

Nombre del entrevistador: _____

1. ¿cómo considera usted, el control de mercaderías que utiliza actualmente?

2. Considera usted, ¿que el personal debe tener conocimiento de los productos (características) que se encuentran en existencia en bodega?

3. ¿usted como gerente, controla el manejo de cierre de caja que se realice correctamente?

4. ¿quién realiza los pedidos y la cancelación de las compras de mercaderías?

5. ¿Existe una comunicación diaria con el gerente y el personal respecto a las ventas de mercaderías?

6. ¿existe un personal fijo para el manejo del área de bodega?

¡MUCHAS GRACIAS...!

La entrevista la finalizado, gracias por su tiempo y dedicación al desarrollo de este trabajo.

FOTOS



Productos de motocicleta según la serie y el modelo.



Cauchos, catalina, guías de todas series para diferentes modelos de motocicletas.