



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

PROYECTO DE GRADO

TÍTULO DEL PROYECTO

“Análisis de la carencia de un Manual de Procedimientos de control interno de inventarios y su incidencia en la Rentabilidad de la distribuidora de construcción “María Luisa” ubicada en la parroquia Chanduy, cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena”

Autores: González Reyes Manuel

Martínez Hidalgo Mario Javier

Guayaquil – Milagro 2013

Ecuador

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por el Sr. Manuel González Reyes, y el Sr. Mario Martínez Hidalgo, para optar al título de Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoria - C.P.A. y que acepto tutorial al estudiante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Guayaquil. Milagro 2013

Máster Manuel Larrocheli M.

DECLARACION DE AUDITORIA

Los autores de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia auditoria, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Titulo o Grado de una institución nacional o extranjera.

Guayaquil, Milagro del 2013

Sr. Manuel González Reyes

C.I. 0917255770

Sr. Mario Martínez Hidalgo

C.I. 0908999220

CERTIFICACION DE LA DEFENSA

EI TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de INGENIERO EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA – C.P.A., otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Dedicamos este esfuerzo a nuestros padres, esposa e hijos que han sido la razón de nuestro trabajo, ya que ellos nos han apoyado constantemente en el sacrificio realizado para poder terminar con éxito esta carrera.

Esperamos que esto sirva como ejemplo a nuestros hijos, que vean el alto espíritu de superación que poseen sus padres, para que les sirva de inspiración en la actualidad.

Sr. Manuel González Reyes

C.I. 0917255770

Sr. Mario Martínez Hidalgo

C.I. 0908999220

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a nuestros compañeros, profesores, tutores que no han servido guiar en el periodo de preparación para la obtención del título de Ingeniería de Contaduría Pública y Auditoría. CPA.

Agradecemos a Dios en primer lugar, por habernos dado tiempo, paciencia, amor y desafío para prepararnos mejor y conseguir estos logros.

Agradecemos a nuestros hogares que tuvieron paciencia, ya que la preparación fue exigente, ya que por ser un estudio presencial de sábados y domingos dejamos de compartir con nuestros hijos su desarrollo.

Sr. Manuel González Reyes

C.I. 0917255770

Sr. Mario Martínez Hidalgo

C.I. 0908999220

CESION DE DERECHOS DEL AUTOR

Doctor

Jaime Orozco

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo realizado como requisito previo a la obtención de nuestro título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“Análisis de la carencia de un Manual de Procedimientos de control interno de inventarios y su incidencia en la Rentabilidad de la distribuidora de construcción “María Luisa” ubicada en la parroquia Chanduy, cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena”** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Guayaquil, Milagro del 2013

Sr. Manuel González Reyes

C.I. 0917255770

Sr. Mario Martínez Hidalgo

C.I. 0908999220

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	
Caratula	i
Aceptación del Tutor	ii
Declaración de Auditoria	iii
Certificación de la Defensa	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Cesión de Derechos de Autor	vii
Índice General	viii
Índice de Cuadros	xii
Índice de Gráficos	xvi
Resumen	xviii
INTRODUCCION	1

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematización	3
1.1.2. Delimitación del Problema	4
1.1.3. Formulación del Problema	5
1.1.4. Sistematización del Problema	6
1.1.5. Determinación del Problema	7

1.2 OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General	7
1.2.2. Objetivos Específicos	7

1.3. JUSTIFICACIÓN	
1.3.1. Justificación de la Investigación	7
CAPITULO II	
MARCO REFERENCIAL	
2.1. MARCO TEORICO	
2.1.1. Antecedentes Históricos	9
2.1.2. Antecedentes Referenciales	14
2.2. MARCO CONCEPTUAL	36
2.3. HIPOTESIS Y VARIABLES	
2.3.1. Hipótesis General	40
2.3.2. Hipótesis Particulares	40
2.4.3. Declaración de Variables	41
2.4.4. Operacionalizacion de las Variables	42
CAPITULO III	
MARCO METODOLOGICO	
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	44
3.2. LA POBLACION Y LA MUESTRA	
3.2.1. Características de la población	46
3.2.2. Delimitación de la población	47
3.2.3. Tipo de muestra	48

3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TECNICAS	49
3.4. EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	60
CAPITULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	62
4.2. ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERPECTIVAS	81
4.3. RESULTADOS	81
4.4. VERIFICACION DE HIPÓTESIS	82
CAPITULO V	
PROPUESTA	
5.1 TEMA	85
5.2. FUNDAMENTACIÓN	85
5.3. JUSTIFICACIÓN	90
5.4. OBJETIVOS	
5.4.1. Objetivo General de la propuesta	92
5.4.2. Objetivos Específicos de la propuesta	92

5.5. UBICACIÓN	93
5.6. FACTIBILIDAD	94
5.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	97
5.7.1. Actividades	124
5.7.2. Recursos Análisis Financiero	124
5.7.3. Impacto	129
5.7.4 Cronograma	130
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta	131
CONCLUSIONES	132
RECOMENDACIONES	133
BIBLIOGRAFIA	134
ANEXOS	136

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1	
Operacionalizacion de las Variables	42
Cuadro No. 2	
El Universo	47
Cuadro No. 3	
Tiempo que laboran en la empresa	62
Cuadro No. 4	
Las funciones corresponden a la áreas de	63
Cuadro No. 5	
Las tareas que se realizan se hacen por	64
Cuadro No. 6	
Existen en la empresa un buen manejo de inventario	65
Cuadro No. 7	
Con respecto a los principios contables	66
Cuadro No. 8	
Los pedidos realizados por los clientes, estos llegan	67
Cuadro No. 9	
Como califica la comunicación entre logística y bodega	68
Cuadro No. 10	

Con respecto a la atención al cliente, usted tiene inconvenientes	69
Cuadro No. 11	
Con respecto al control de los productos se lo realiza	70
Cuadro No. 12	
Con respecto al manual de procedimientos de control interno este	71
Cuadro No. 13	
Cuando llegan los materiales de construcción existen inconvenientes	72
Cuadro No. 14	
Recibió la atención necesaria	73
Cuadro No. 15	
Como percibe usted el servicio	74
Cuadro No. 16	
Cómo calificaría el servicio de la entrega de los productos en obra	75
Cuadro No. 17	
Los productos cumplen con las especificaciones requeridas	76
Cuadro No. 18	
Recomendaría usted a la distribuidora	77
Cuadro No. 19	
Los productos son de calidad	78
Cuadro No. 20	

Verificación de la Hipótesis	82
Cuadro No. 21	
Ubicación del Negocio	93
Cuadro No. 22	
Proceso de Recepción de Materiales	109
Cuadro No. 23	
Proceso de Despacho de Materiales	110
Cuadro No. 24	
Estructura Organizacional	111
Cuadro No. 25	
Perfil del cargo del Administrador	113
Cuadro No. 26	
Perfil del cargo del Contador	115
Cuadro No. 27	
Perfil del cargo del Bodeguero	117
Cuadro No. 28	
Perfil del cargo de Logística	119
Cuadro No. 29	
Perfil del cargo de Ventas	121
Cuadro No. 30	

Ventas vs. Costo de Ventas proyectados a 5 años	124
Cuadro No. 31	
Proyección a 5 años de los Gastos Operativos	125
Cuadro No. 32	
Balance Estado de Situación Financiera proyectado a 5 años	126
Cuadro No. 33	
Estado de Resultados proyectados a 5 años	127
Cuadro No. 34	
Flujo de Caja proyectado a 5 años	128
Cuadro No. 35	
Cronograma	130

ÍNDICE DE GRAFICO

Grafico No. 1	
Tiempo que laboran en la empresa	62
Grafico No. 2	
Las funciones corresponden al área de	63
Grafico No. 3	
Las tareas que se realizan se hacen por	64
Grafico No. 4	
Existe en la empresa un buen manejo de inventario	65
Grafico No. 5	
Con respecto a los principios contables	66
Grafico No. 6	
Los pedidos realizados por los clientes, estos llegan	67
Grafico No. 7	
Como califica la comunicación entre logística y bodega	68
Grafico No. 8	
Con respecto a la atención al cliente, usted tiene inconvenientes	69
Grafico No. 9	
Con respecto al control de los productos se lo realiza	70

Grafico No. 10	
Con respecto al manual de procedimientos de control interno este	71
Grafico No. 11	
Cuando llegan los materiales de construcción existen inconvenientes	72
Grafico No. 12	
Recibió la atención necesaria	73
Grafico No 13	
Como percibe usted el servicio	74
Grafico No. 14	
Cómo calificaría el servicio de la entrega de los productos en obra	75
Grafico No. 15	
Los productos cumplen con las especificaciones requeridas	76
Grafico No. 16	
Recomendaría usted a la distribuidora	77
Grafico No. 17	
Los productos son de calidad	78



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADEMICA: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
PROYECTO DE GRADO
TITULO DEL PROYECTO

“Análisis de la carencia de un Manual de Procedimientos de control interno de inventarios y su incidencia en la Rentabilidad de la distribuidora de construcción “María Luisa” ubicada en la parroquia Chanduy, cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena”

Autores: González Reyes Manuel
Martínez Hidalgo Mario Javier

RESUMEN

En el año 1990 fue fundada la distribuidora de materiales de construcción “María Luisa”, negocio constituido por empresarios nacionales, a medida que fueron pasando los años el negocio comenzó a expandirse, al no existir competencia riesgosa en el sector que se encuentra ubicada esta distribuidora, quien obtuvo la licencia por parte de Disensa, para distribuir la gama de productos que esta posee y al no tener un buen control del inventario, por el crecimiento acelerado que se obtuvo en el transcurrir de los años, para cumplir con los clientes se obtuvieron fuentes de financiamiento para adquirir vehículos y maquinarias para poder atender mejor a la clientela. El proyecto consiste en elaborar un manual de procedimientos de control de inventarios con el objetivo de lograr minimizar los errores existente a la fecha, por el desconocimiento, la mala utilización del proceso de control que se posee, con esto se espera obtener un mejor control de las bodegas y mejorar la calidad de atención y estar competitivamente en un nivel alto.

Manual

Procedimiento

Inventario



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
PROYECTO DE GRADO
TÍTULO DEL PROYECTO

“Análisis de la carencia de un Manual de Procedimientos de control interno de inventarios y su incidencia en la Rentabilidad de la distribuidora de construcción “María Luisa” ubicada en la parroquia Chanduy, cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena”

Autores: González Reyes Manuel
Martínez Hidalgo Mario Javier

RESUMEN

In 1990 was founded the distributor of building materials “Maria Luisa”, consisting of business entrepreneurs, as the years went by the business began to expand in the absence of competition in the sector risky that this distributor is located, who was licensed by Disensa, to distribute the range of products it has and not have good control of inventory, accelerated growth was obtained in the course of the years, to meet the customers were obtained sources of financing to purchase vehicles and machinery to better serve customers. The project is to develop a manual inventory control procedures in order to achieve min czar existing errors to date, by ignorance, the misuse of the process that has control, it is expected to get better control wineries and improve the quality of care and be competitive at a high level.

Manual

Procedimiento

Inventario

INTRODUCCION

La distribuidora de materiales de construcción “María Luisa”, negocio familiar ubicado en la parroquia Chanduy de la provincia de Santa Elena, desde que inicio sus actividades fue creciendo por ser la único negocio ubicado en este sector. A medida que se fue incrementando su clientela, surgió la necesidad de expansión tanto en espacio, como en tener mayor cantidad de materiales para poder atender la demanda que existe en este momento.

Unos de los problemas que ha tenido es el control del inventario, ya que al realizar el conteo físico vs. Lo real existía diferencias. Contablemente los saldos que se encontraban en libros no cuadrada con lo físico.

Por esto se comenzó a realizar un análisis de donde se encontraban los errores de que no exista un apropiado control de los inventarios se detecto falencias entre la parte administrativa y bodega, no existía una buena afluencia de comunicación para poder mantener la bodega organizada, los materiales no se encontraban distribuidos por línea para poder atender mejor al cliente al momento de despachar los pedidos.

Realizando una encuesta con los empleados, obtuvimos los resultados que existía una necesidad de cambiar esta situación, por lo cual se realiza un manual de procedimientos de control de inventarios que permitirá que se lleve un mejor proceso referente de cómo debe registrarse las transacciones que realiza el negocio.

También se elabora un manual de funciones para las dos personas principales y responsables del movimiento de la distribuidora, donde se asigna cuales deben ser sus capacidades, conocimientos básicos, y su responsabilidad como custodio de estos.

Los beneficios que se obtendrá serán una buena comunicación, un mejor control de la recepción de los materiales, mejor en la atención de los clientes y que cada persona

responsable de la venta de los materiales sea el responsable de atenderlo hasta que termine su contrato, asignando la capacidad de crédito, y coordinando el uso de los camiones para el despacho inmediato de los mismos.

Se ordena la bodega por línea, producto, se adquiere un nuevo proceso de control donde se espera no exista ningún error para el ingreso de la información, con lo que existirá una capacitación adecuada para su aplicación en el negocio.

Por ser un distribuidor DISENSA se debe cumplir con las políticas que posee esta empresa manteniendo un mínimo de venta por productos y obteniendo una mejor calificación, ya que ellos califican al distribuidor por su capacidad, iniciativa, orden y responsabilidad.

La distribuidora para poder cumplir ha avanzado en pasos acelerados con equipamiento, adquisición de vehículos, un montacargas y la conformación de su personal es exclusivamente de su familia, para poder estar debidamente preparados para lograr los objetivos del presente manual de procedimiento.

Se espera que ya no exista partidas de ajustes en el Balance General que afecten al Estado de Pérdidas y Ganancias mantenimiento el orden adecuado en el Inventario que es la fuente básica de los recursos del negocio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematización

Para todo negocio que se dedica a la compra y venta de bienes como la distribuidora de construcción “María Luisa” ubicada en la parroquia Chanduy, cantón Santa Elena, parroquia Santa Elena, en la actualidad lo principal es tener bien controlado la cuenta inventario, la misma que refleja la realidad económica y suministra el 100% de la información en los estados financieros.

El negocio por su crecimiento acelerado por encontrarse en un área muy bien ubicada en el sector sur de la península de Santa Elena, ha ampliado la gama de productos de distribución para construcción, incorporando líneas nuevas como:

Gasfitería

Pintura

Ebanistería

Ferretería

Madera

Cerámica

Electricidad

Esto ha ocasionado la duplicidad en funciones, una desorganización física a la toma física de los inventarios, el almacenamiento, custodia y esto es lo que ha llevado a demostrar los faltantes de materiales existentes en la bodega.

Al no tener un buen manejo de los recursos materiales nos daría resultados falsos de las existencias que solicitaríamos a la bodega, con esto no podríamos estimar los recursos necesarios que debe tener la empresa para poder satisfacer las necesidades de atención a los clientes en las diferentes obras.

La atención en obra seguiría siendo el problema principal por la falta de coordinación entre el área de bodega y logística para la entrega, recepción de los materiales.

Al no tener definido los cargos del personal encargado de la bodega y administración, seguiríamos con el desorden de como ordenar los productos en la bodega, al no tenerlos por línea y productos, el personal no asumirá ninguna responsabilidad del custodio y resguardo de los mismos.

Al analizar los estados financieros del negocio dedicado a la distribución y comercialización de productos de construcción se determinan que deben haberse incorporados controles adecuados para el manejo de las bodegas.

El efecto se verá reflejado en los estados financieros, dando una inapropiada realidad del negocio y arrojando perdidas que el tiempo podrían causar la quiebra del negocio familiar.

1.1.2. Delimitación del Problema.

CAMPO: Auditoría

ÁREA: Control

ASPECTOS: Manual, Procedimiento, Interno, Inventario

POBLACIÓN: Personal Administrativo, Operativo, Ocasional

ESPACIO: Distribuidora de Materiales de Construcción “María Luisa” ubicada en la parroquia Chanduy, cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

TIEMPO: Año 2012

1.1.3 Formulación del Problema.

¿Cómo incide la carencia de un manual de procedimientos de control interno de Inventario, en la rentabilidad de la distribuidora “María Luisa” ubicada en la parroquia Chanduy, cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena?

Variable Independiente: Manual de Procedimientos de Control Interno de inventario

Variable Dependiente: Rentabilidad.

Evaluación del Problema:

Original: El Diccionario SMART ESPAÑOL/INGLES dice:

“De la obra científica, artística, literaria o de cualquier otro gen, producida directamente por su autor sin ser copia, imitación o traducción de obra”. (pág.1170).

Este trabajo es original y no existe otro en ninguna universidad del Ecuador.

Identifica: El Diccionario SMART ESPAÑOL/INGLES dice:

“Reconocer si una persona o cosa es la misma que se supone o se busca”. (Pág. 842).

Reconoce que los procedimientos a utilizar en el problema se encuentran debidamente identificados.

Claro: El Diccionario SMART ESPAÑOL/INGLES dice:

“Que se distingue bien”. (Pág. 377).

El problema que estamos planteando es transparente y no tiene impurezas que lo en turben.

Concreto: El Diccionario SMART ESPAÑOL/INGLES dice:

“Cualquier objeto considerado en sí mismo con exclusión de cuanto pueda serle extraño o accesorio”. (Pág. 409).

El problema es real y se puede percibir en su ambiente con los sentidos.

Factible: El Diccionario SMART ESPAÑOL/INGLES dice:

“Que se puede hacer”. (Pág. 670).

El problema que se plantea se puede realizar.

Evidente: El Diccionario SMART ESPAÑOL/INGLES dice:

“Certeza manifiesta y tan perceptible de una cosa, que nadie puede racionalmente dudar de ella”. (Pág. 658).

Nadie puede dudar que el problema es racional y no existe duda del mismo.

1.1.4. Sistematización del problema.

- 1.- ¿Cómo afecta la duplicidad de funciones en la administración de la distribuidora?
- 2.- ¿Cómo incide el manejo de los recursos materiales en los resultados financieros?
- 3.- La coordinación de tareas entre los empleados. ¿Cómo incide en la atención al cliente?
- 4.- La atención al cliente por parte de los empleados ¿Cómo incide en la imagen de la empresa?
- 5.- La ubicación de los productos ¿Cómo afecta en el despacho de los materiales a los clientes?

1.1.5. Determinación del Tema.

Análisis de la carencia de un Manual de Procedimientos de control interno de inventarios y su incidencia en la Rentabilidad de la distribuidora de construcción “María Luisa” ubicada en la parroquia Chanduy, cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General.

Analizar la incidencia que tiene en la rentabilidad de la distribuidora de construcción “María Luisa” ubicada en la parroquia Chanduy, cantón Sana Elena, Provincia de Santa Elena, la carencia de un Manual de Procedimientos de Control Interno de Inventarios a través de la aplicación de métodos Investigativos que permitan conocer la situación económica financiera del negocio.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Determinar como la duplicidad de funciones, afecta en la administración de la distribuidora.
- Relacionar como el manejo de los recursos materiales, incide en los resultados financieros.
- Analizar como la coordinación de tareas entre los empleados, incide en la atención al cliente.
- Identificar como la atención de los empleados a los clientes, incide en la imagen de la empresa.
- Determinar como la ubicación de los productos, afecta en el despacho de los materiales a los clientes.

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. Justificación de la Investigación

La selección del tema obedece a un análisis realizado por un trabajador del negocio de la distribuidora de construcción “María Luisa” ubicada en la parroquia Chanduy, cantón de Santa Elena, Provincia de Santa Elena, preocupado de ver cómo se desarrollan las actividades de control de inventario que inciden en el rendimiento financiero de la empresa y a la vez poner en práctica lo aprendido en las aulas universitarias.

El beneficio que se obtendría con la investigación es analizar la fuente de los problemas como la falta de comunicación entre los empleados verificando los canales que se utilizan si son los apropiados o si existe una buena relación entre el personal.

Al realizar esta investigación se busca encontrar el error de la toma física de los inventarios, si existe un adecuado control, la incidencia real que afecta la rentabilidad al no tener los adecuados controles.

El negocio al detectar sus errores podrá evaluarse y realizar los correctivos que sean necesarios para mejorar los beneficios económicos, además de la información de la información que se requiere para la toma de decisiones.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes Históricos

La Distribuidora de Construcción “María Luisa” fue fundada en el año 1990 por el Sr. Pedro Manuel González Parra, quien es el propietario, comenzó alquilando un local ubicado en la calles Comercio y José Luis Tamayo, que comprendía un área de 50 metros cuadrados.

Para poder desarrollar sus actividades comenzó solo con dos personas que comprendía él como dueño del negocio y un despachador de los materiales, se dedicaba a la distribución de materiales de construcción básica como arena, piedra, cemento y acero.

En el año 1996 viendo la necesidad que tenía por lo que es el único vendedor que existía en la zona de materiales de construcción más cercano, se vio en la necesidad de conseguir un crédito para la compra de un terreno de 1000 metros cuadrados para poder instalar una distribuidora más grande y poder adecuar correctamente los materiales que distribuía.

El local se encuentra ubicado en las calles Jose Luis Tamayo y 12 de Octubre, existiendo la necesidad de contratar más personal por lo que ingresaron a laborar 2 personas, para mejorar la atención a los clientes, incrementaron su línea de distribución a la gasfitería.

Con el transcurrir del tiempo y teniendo la visión de que por la zona donde se encuentra ubicada la distribuidora y por petición de los clientes en el año 2000 se obtuvo otro crédito

para la adquisición de un vehículo para realizar la entrega de los materiales en obra.

Con esto se habría nuevos campos de trabajo contratando a 2 personas más para el negocio, incrementando con esto otra línea que era la distribución de pintura. En vista que el mercado fue creciendo en la península de Santa Elena y viendo la necesidad que tenían los clientes se expandió el negocio a otras líneas de distribución de nuevos productos para cubrir las necesidades requeridas como: albañilería, ebanistería, cerrajería, maderas y transporte pesados.

En el año 2005 se consiguió que DISENSA evalué el negocio y por el reconocimiento, prestigio y clientes reconocidos que poseía califico al negocio para la obtención de la FRANQUICIA. Se incremento el personal con 7 personas para mejorar la atención en expandir la línea de distribución de productos Disensa.

Con este objetivo y meta conseguida se arriesgo a conseguir un crédito para la adquisición de una plataforma para el retiro de los materiales en la misma planta de DISENSA. Se procedió a adquirir este vehículo que mejoro la adquisición y el retiro de los materiales en planta.

En el año 2006 en el Servicio de Rentas Internas comunica al negocio que se encuentra obligada de llevar contabilidad por los volúmenes de ventas obtenidas que superaban los \$60,000.00 mensuales.

En el año 2011 para mejorar la atención a los clientes se adquiere un montacarga, con esto se mejoraría la recepción de los materiales, ya que en la actualidad todos los materiales vienen en Pallets y mejora el movimiento de maniobrar los materiales de construcción adecuadamente.

Para mejorar la atención de los clientes se concede créditos de 8 a 15 días dependiendo del monto del pedido, con esto nos fortalece el crecimiento económico para poder competir con los otros distribuidores que existen en la zona, pero por la distancia de las obras y por la entrega de los pedidos nos hace más competitivos.

www.buscatareas.com La Contabilidad

En los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros, observamos la contabilidad de partida simple. En la edad media aparecieron los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios, es en Venecia en donde en 1494, el Franciscano Fray Lucas Paccioli, mejor conocido como Lucas di Borgo, escribió un libro sobre la Contabilidad de partida doble.

Es la revolución industrial cuando surge la necesidad de controlar las operaciones que por su magnitud eran realizadas por maquinas manejadas por varias personas.

www.auditoresycontadores.com. Control Interno

Se piensa que el origen del Control Interno, surge con la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero que fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. De manera general, podemos afirmar que la consecuencia del crecimiento económico de los negocios, implico una mayor complejidad una mayor complejidad en la organización y por tanto en su administración.

A finales de este siglo, por existir actualmente un presidente que ha invertido en la construcción y mejoras de nuestro país, los distribuidores de estos negocios personas naturales, se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas, comerciales y administrativos; viéndose forzados a delegar funciones dentro de su estructura organizativa conjuntamente con la creación de proceso y procedimientos que pronosticaran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto se siente la necesidad de llevar a cabo un manual de procedimientos de control interno de inventarios, por el crecimiento obtenido en base al reconocimiento, honradez y atención a sus clientes.

Un manual es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas y/o procedimientos de una organización que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

Los manuales de procedimientos contienen información sobre el conjunto de operaciones

o de etapas que en forma cronológica se establecen para llevar a cabo un determinado tipo de trabajo. Se les conoce también con el nombre de manuales de operación, de prácticas estándar, de introducción sobre el trabajo, de trámites y métodos de trabajo.

Se puede afirmar que el Control Interno de Inventarios, será proporcionar el momento y la cantidad de pedido necesario que minimice los costos, lo cual sería de una importancia dentro del negocio. Esto permitirá prácticamente que cualquier persona familiarizada con la gestión pudiera realizar la tarea de solucionar el problema de optimización.

La optimización de los resultados obtenidos en esta época, tiene como objetivo encontrar los valores de las variables incluidas en el proceso que hagan óptimo el valor de la función del costo total anual del inventario; es decir, las condiciones bajo las cuales debería trabajar la empresa para que el inventario obtenga el costo mínimo respondiéndose así a dos preguntas importantes: ¿Cuándo hacer los pedidos para abastecerlos? Y ¿En qué cantidad?

Algunos investigadores han desarrollado metodologías que dan solución a casos muy específicos, para un modelo particular, para una distribución probabilidad específica para la demanda y otra para el tiempo de envío, pero no sucede lo mismo con cualquier modelo. Por las razones expuestas, es de suma importancia que se tenga una metodología confiable, para dar solución a los modelos probabilísticos aunque de manera aproximada, aquí es donde se emplea la tecnología y la teoría para lograr el rendimiento máximo con el mínimo de recursos.

Actualmente existen pérdidas de mercaderías, las mismas que se detectan después de largos periodos de tal forma que los encargados aducen no saber que ocurre y se piensa que los motivos de esta situación se sustentan en mercaderías dadas de bajas por deterioros o fallas.

Con un buen manual de procedimientos de control interno dentro de la organización se estructura la parte organizativa, operativa y administrativa del negocio. En el orden de las Ideas (Catácora, 1996:238), expresa que el Control Interno:

“Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinara si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los Estados Financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable”.

Cabe recalcar que un negocio que no tenga un buen control interno estructurado aplicado en un manual de procedimientos de Inventarios, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones y por supuesto las decisiones tomadas no serán adecuadas para su gestión e incluso nos llevaría a una crisis operativa.

Dentro de este manual se expresa las funciones y responsabilidades que tienen los encargados de los materiales, con esto vemos que actualmente las empresas tienen la necesidad de implementarlo para poder cumplir ordenadamente con sus operaciones, cualquiera que sea el área operativa del negocio.

www.monografias.com Define al Manual de Procedimientos:

“Que es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual contiene además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación”.

Las Normas Internacionales de Contabilidad # 2 Existencias revisada en 1993 indica:

“Prescribe el tratamiento contable de la existencias”.

Nos indica que se fundamenta en la contabilidad de las existencias como debe reconocerse los costos en un activo y ser diferido hasta que los correspondientes ingresos ordinarios sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación del costo, así como para el posterior reconocimiento como un gasto del ejercicio, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe de libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las formulas de costo que se utilizan para atribuir costos a las existencias.

Enfocándonos en la aplicación de la NIC # 2 Existencias o Inventario, determina la política de cómo se va a registrar los productos, y el efecto contable que se verá refleja en el Estado de Resultado del método de valoración de los inventarios y su costeo, dando a conocer la realidad económica del negocio.

Es parte compleja que al elaborar un manual de procedimientos de control internos de inventarios debemos incorporar los lineamientos que nos explica la norma internacional de contabilidad #2, que nos permite prevenir o detectar errores e irregularidades, las diferencias entre estos dos es la intencionalidad del hecho; el termino error intenciones. Lo cierto es que los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores grandes en los mismos.

Otro concepto que enfoca el propósito del control interno e de (Melgs, W; Larsen, G 1994: 49).

“Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización”. Interpreta que el cumplimiento de las metas de la empresa, pueden ser perturbados por errores u omisiones, presentándose cada una de las actividades cotidianas de la empresa, encontrándose afectadas por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia.

2.1.2. Antecedentes referenciales.

Previo a la realización de este proyecto, los autores han creído necesario realizar una búsqueda de antecedentes en las Bibliotecas de la Universidad Estatal de Milagro y en los otros centros de educación superior del país, con miras a identificar trabajos similares.

VERA, Verónica y VIZUETE, Evelyn: Diseño de un Control Interno de Inventario para la Empresa XYZ, Tesis de Grado para optar el título de Ingeniería Comercial, Mención Finanzas, Escuela de Ciencias Administrativas, Universidad Estatal de Milagro, Milagro, 2011.

El autor se fundamenta en el Control Interno que es la base donde descansan las

actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno.

Nos indican que es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y se mantienen en un nivel de alta dignidad humana, es decir, las relaciones de patrón a empleado.

El control interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de sus efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas que mejor convengan a los intereses de la empresa.

La estructura del control interno consta de los siguientes elementos:

Ambiente de Control

Sistema de Control

Procedimientos de Control

La evaluación del sistema de control interno define las fortalezas y debilidades de la organización empresarial mediante una cuantificación de todos los recursos. Mediante el examen y objetivos del control interno, registros y evaluación de los estados financieros se crea la confianza que la entidad debe presentar frente a la sociedad. La evaluación del sistema de control interno basado en principios, reglas, normas, procedimientos y sistemas de reconocido valor técnico es el fundamento de la realización de una buena auditoría financiera.

El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores, violación a principios y normas contable, fiscal y tributaria.

También se fundamenta en un sistema de control de inventarios diseñados especialmente

para las necesidades de la empresa constituyen un factor esencial en las políticas de producción y venta, así como las proyecciones funcionales, puesto que permite garantizar el adecuado, suficiente y oportuno suministro de materia prima para la producción con el mínimo posible de inversión estática de inventario que supone y significa ahorro de dinero y racionalidad de la producción.

La auditoría puede definirse como “un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia de obtenido informativa con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso.

Por otra parte la auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura disciplina de la organización y permite descubrir faltas en las estructuras vulnerables existentes en la organización.

En este sentido la auditoría se clasifica en interna y externa.

Auditoría Interna

La auditoría Interna es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una entidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación interna y no tiene trascendencia a los terceros pues no se producen bajo la figura de la Fe Pública. Las auditorías internas son hechas por personal de la empresa. Un auditor interno tiene a su cargo la evaluación permanente de control de las transacciones y operaciones, se preocupa en sugerir el mejoramiento de los métodos y procedimientos de control interno que responden en una operación más eficiente y eficaz.

Auditoría Externa.

Aplicando el concepto general, se puede decir que la auditoría externa es el examen

crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una entidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencia para su mejoramiento.

El dictamen opinión independiente tiene transcendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la fe pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada.

El tipo de investigación que se realizó en este proyecto, fue documental, porque se analizó información relacionada a Estrategias de Mercado, Planificación de Compras y Ventas, Recursos Humanos y logística empresarial de control administrativas; a su vez se fomentó el sentido de pertenencia del personal con la empresa. También se llevó una investigación de campo con la aplicación de técnicas como la entrevista misma que fue dirigida específicamente al personal administrativo y a los intermediarios con los que cuenta la empresa en determinados puntos de ventas.

El tipo de investigación es de tipo no experimental, ya que las variables no se vieron afectadas. Teniendo como variables la insatisfacción de clientes, compromiso del personal, el volumen de ventas y adicional a eso, es de tipo transaccional, porque el instrumento que se utilizó para la obtención de información se lo aplicó en un solo momento en el tiempo por lo que se procedió a analizar, comparar y explicar los resultados obtenidos.

Los métodos de investigación que se utilizaron en el presente proyecto son inductivo, deductivo, de síntesis, comparativo y estadísticos; ya que nos permitirá evaluar la situación actual, contrarrestar las debilidades y poder tabular la información generando las respectivas recomendaciones.

La recolección de esta información fue realizada con la encuesta. Se utilizaron preguntas dicotómicas y opción múltiple respectivamente para probar las hipótesis.

La diferenciación con nuestra investigación es que se direcciona a una sola cuenta inventarios, mientras que esta investigación se direcciona a los controles internos para la obtención de rendimientos en una comercial XYZ., elaborándose controles para todas las áreas operativas de la empresa, con sus respectivos cargos y responsabilidades.

Determinando los resultados o beneficios económicos se esperan obtener con estos controles donde se adjunta proyecciones de resultados.

LOMA, Verónica: Manual de Procedimientos de Control Interno para los Inventarios de los Almacenes FAE en los años 2005 – 2006, Tesis de Grado para optar al título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría CPA, Escuela de Contabilidad y Auditoría Modalidad a Distancia, Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Año 2006.

El fundamento de esta tesis es que toda empresa comercial que compra y vende bienes o servicios, la mayor importancia es el manejo de los inventarios. Este manejo contable permitirá a la empresa mantener el control oportuno, así como también conocer al final del periodo contable un estado confiable de la situación económica de la empresa.

El inventario tiene como propósito fundamental proveer o distribuir adecuadamente los materiales necesarios a la empresa para que pueda atender satisfactoriamente la demanda de los clientes, así como para su continuo y regular desenvolvimiento, es decir, el inventario tiene un papel vital para el funcionamiento acorde y coherente dentro de la empresa. Lo mide desde el punto de vista financiero, el inventario es un activo o efectivo en forma de material.

Los inventarios tienen un valor, particularmente en compañías dedicadas a las compras o a las ventas y su valor siempre se muestra por el lado de los activos en el Balance General.

Este proyecto fue desarrollado como una mejora continua, indicando que no existen procedimientos de control interno que permitan un efectivo manejo de los inventarios y prevenir las posibles falencias o errores que estén cometiendo.

La fundamentación radica en la utilización de una norma contable ecuatoriana como la NEC 2 Inventarios, donde nos indica sus alcances, definición, métodos de control y medición.

Dividen el control interno por etapas, analiza a la FAE por el departamento de adquisición, bodegas, ventas, dando como resultado a través del cuestionario de preguntas elaborado la realidad existente del negocio.

Los registros contables de cada una de las transacciones comerciales se llevan a través de dos software informáticos, el uno es netamente contable denominado LISA y el otro utilizando únicamente para el control de los inventarios llamados SIBS, el mismo que constituye en un Kardex computarizados en el cual se registra las entradas, salidas de mercaderías y las variaciones de precios de los artículos. Los sistemas informáticos no se encuentran integrados, lo que ha ocasionado retraso en la consolidación de la información para la elaboración de Estados Financieros.

El manual de procedimientos de control interno para los inventarios, ha sido diseñado para facilitar el ejercicio del control interno en el manejo y custodia de los inventarios dentro de los Almacenes FAE, este documento busca satisfacer las necesidades de contar con un instrumento practico, que permita una consulta fácil y que guía en forma oportuna el trabajo cotidiano de sus miembros en la aplicación de los procedimientos, políticas, normas y demás disposiciones legales requeridas, para el cumplimiento de las funciones que se desarrollan en los Almacenes FAE.

Para la realización de esta tesis se evaluó a la empresa, se analizó cada una de sus operaciones, las responsabilidades que tiene el personal, un organigrama de la estructura del negocio, para poder desarrollar e independizar las tareas asignadas a cada personal involucrado.

El enfoque realizado aquí en esta tesis se diferencia por lo que básicamente se analiza la causa del error existente en el negocio que es el control de la bodega y nos enfocamos de los pasos y procedimientos a seguir para un buen manejo de la bodega que incide en el

control de los Inventarios, la distribución de los productos, las políticas y las funciones del personal encargado, en cambio en la otra tesis se enfoca en el conocimiento del negocio y regula los diferentes procesos operativos desde los intermediarios hasta los puntos de ventas que se poseen, normando sus actividades y cumplimientos.

VEGA, Jessy: Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo – Riobamba, aplicando la Nueva Normativa y Herramientas Informáticas que rigen para el Sector Público en el año 2009, Tesis de Grado para optar al título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Año 2009.

Esta tesis se basa que el manual de control interno tiene como propósito fundamenta servir de soporte para el desarrollo de las acciones, que en forma cotidiana el Departamento Financiero. El manual se basa en un modelo de operación por procedimientos, lo que permite administrar el Departamento Financiero como un todo, definir las actividades que agregan valor trabajar en equipo.

Un modelo de operación por procesos favorece el cumplimiento de los principios de responsabilidad, al definir los procesos de acuerdo con los preceptos constitucionales y legales: de economía, al identificar con precisión los insumos para cada proceso con las condiciones de calidad requeridas; de eficiencia, al evitar duplicidad de funciones; y de eficacia, al definir la cadena de valor o mapa de procesos de manera coherente y armónica con los planes y programas de la Institución.

Trata de Promover la eficiencia, eficacia y economía mediante el Manual de Control Interno para el Departamento Financiero, asegurando la veracidad y confiabilidad de los datos contables y extracontables los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.

El manual se basa en procedimientos para el sistema Esigef desde compras, horas clase, avance de obra, anticipos de sueldos, un manual de control interno para el sistema

expiren y procedimiento de remuneraciones salariales.

Analiza el área Financiera, midiendo cuáles son sus fortalezas y debilidades, y las responsabilidades que tiene el personal de esta área, el manejo de los recursos. La dirección financiera es responsable de mantener la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones realizadas, por las necesidades de cumplir la misión y objetivos institucionales.

El control es una prioridad por lo cual se diseñó con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable sobre el logro de los objetivos del Departamento Financiero. El no poseer un control adecuado para el pago de obligaciones hace que se demore su cancelación dañando así la imagen fiel de la Institución.

El manual se diferencia con nuestra investigación por lo que se base en la ley de contratación pública para poder regular el proceso de control de pagos con relación a un apropiado uso del sistema operativo que poseen, con diferencia de nuestra investigación que es una tesis a empresas o negocios privados, y se trata de incorporar un sistema operativo adecuado para el manejo de la cuenta inventarios, que facilitara un buen flujo de pagos.

Fundamentación Teórica de nuestra investigación:

El marco teórico describe la revisión y análisis de teorías, investigaciones y antecedentes en general, que se consideraran válidos para la correcta delimitación del proyecto y de los beneficios del mismo.

Variable Independiente: Manual de Procedimientos de Control Interno de Inventarios

<http://www.monografias.com/trabajos13/manualdeprocedimientos>

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas

que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, maquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Utilidad

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que representa a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto. Sirve para el análisis p revisión de los procedimientos de un sistema.

Interviene en la consulta de todo el personal. Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc. Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente. Para informar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por faltas o errores.

Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que debe hacer y cómo deben hacerlo. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades. Construye una base para el análisis posterior del trabajo y mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Conformación del Manual

A) IDENTIFICACION

Este documento debe incorporar la siguiente información:

- Logotipo de la organización
- Nombre oficial de la organización
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración
- Número de revisión (en su caso)
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y / o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma, y, por último, el número de la forma. Entre siglas y el número debe colocarse un guion o diagonal.

B) INDICE O CONTENIDO

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

C) PROLOGO Y / O INTRODUCCION

Exposición sobre el documento, su contenido, objetivo, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

D) OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos. Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores, facilitar las labores de auditoría; la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando

adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

E) AREAS DE APLICACIÓN Y / O ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS.

Esfera de acción que cubren los procedimientos. Dentro de la administración pública federal los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a sus alcances, en: procedimientos macro administrativos y procedimientos meso administrativos o sectoriales.

F) RESPONSABLES

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

G) POLITICAS O NORMAS DE OPERACIÓN

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos.

Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

- Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que este no incurra en fallas.
- Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.
- Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

H) CONCEPTO

Palabra o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

I) PROCEDIMIENTO

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuando, como, donde, con qué, y cuanto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es usual, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

J) FORMULARIO DE IMPRESOS

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de estas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se puede adicionar instructivo para su llenado.

K) DIAGRAMA DE FLUJO

Representación grafica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla accesible en el manual, brinda una descripción

clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

L) GLOSARIO DE TERMINOS

Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta. Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos.

Según Cultural S. A. dice que el control interno:

“Es segregación adecuadas de las funciones de autorización, custodia, registro, recepción, almacenaje y embarque de las existencias”(Pág. 73).

Control Interno Existencias:

- Tener controles adecuados mediante registros de todas las entradas y salidas de mercancías.
- Controles adecuados sobre la obtención, manejo y custodia de la evidencia documental que ampare las entradas y salidas de existencias propiedad de la compañía.
- Inspección periódica y sorpresiva de los inventarios físicos: recopilación, valoración y comparación de los registros con el saldo de las cuentas de mayor.
- Revisión del inventario para determinar la posible existencia de productos dañados u obsoletos o de lento movimiento.
- Estudio de la correcta protección física de las existencias mediante la cobertura de seguro adecuado.

Verificación del Inventario Físico.

El objetivo fundamental de la verificación del recuento físico es satisfacerse de que los

procedimientos seguidos al efectuar el recuento son adecuados para determinar la totalidad de las existencias propiedad de la compañía y sus condiciones de uso.

El inventario físico por lo general debe efectuárselo periódicamente al cierre del periodo contable, para permite verificar y determinar si ha habido un buen control interno, si se ha cumplido con los procedimientos.

El inventario físico cumple con las exigencias fiscales, pues esto sirve para el control de las cuenta inventario que se encuentra reflejada en el Balance General del negocio familiar.

Pruebas de exactitud aritmética.

Los procedimientos aplicados y su extensión dependerán de sistema de control interno de la compañía y de su eficacia.

Valoración de existencias.

El auditor deberá asegurarse de que las existencias estén valoradas de acuerdo con el Plan General de Contabilidad y con las mismas bases de ejercicios anteriores. De no ser así deberá mencionarlo en el informe de auditoría, cuantificando el efecto del cambio de criterio sobre la cuenta de resultados y el balance de la compañía.

Revisión de las existencias en tránsito.

El epígrafe de existencias deberá incluir todas aquellas existencias en tránsito al cierre del ejercicio a los almacenes de la compañía. El traslado de dominio será el factor determinado para que una partida deba ser considerada como componente de las existencias a una fecha.

Revisión de la correcta contabilización.

El auditor deberá verificar que las existencias se encuentren adecuadamente registradas en la contabilidad, habiéndose ajustado las diferencias puestas de manifiesto, tanto durante el recuento físico y posterior verificación de exactitud aritmética como durante la verificación de la valoración.

Revisión del corte de las operaciones.

Para que la contabilización sea correcta, será necesario que se haya efectuado correctamente el corte de las operaciones de entradas y salidas, al principio y al final del ejercicio, para evitar que se incluyan como existencias productos que hayan sido facturados a clientes o cuya compra no se haya contabilizado, o que los casos inversos no se incluyan.

Dado que deben anotarse los números y fechas de los últimos y primeros albaranes de entrada y salida de uno y otro ejercicio, deben seleccionarse por muestreo algunos albaranes anteriores y posteriores a la fecha del corte de operaciones y verificar, mediante la revisión de las facturas y diarios de contabilidad, que se hayan contabilizado en el periodo correspondiente, en base a su entrada o salida real.

Objetivos Generales del manejo del Inventario.

- Los saldos de existencias representan productos que se esperan vender o utilizar dentro del ciclo normal de actividad de la empresa.
- El coste de venta y los márgenes brutos son uniformes con los costes reales y con las ventas contabilizadas para los diferentes tipos de productos.

Objetivos específicos del manejo del Inventario

- La totalidad de los productos comprendidos en ese epígrafe existen físicamente y son propiedad de la compañía.
- Los productos están valorados a su coste o valor de mercado, el más bajo, de acuerdo con métodos de valoración generalmente aceptados, aplicados uniformemente respecto al ejercicio anterior.
- Existe una provisión por depreciación adecuada para la cobertura de pérdidas de valor de las existencias por:
 - Lento movimiento, productos dañados u obsoletos.

- Valor neto de realización o mercado inferior al coste.
- Contratos a largo plazo.

Variable Dependiente: Rentabilidad

<http://es.wikipedia.org/wiki/Rentabilidad>

La rentabilidad es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado. El concepto de rentabilidad puede hacer referencia a:

Rentabilidad Económica:

Beneficio comparado con el total de recursos empleados para obtener beneficios.

La rentabilidad económica mide la tasa de devolución producida por un beneficio económico (anterior a los intereses y los impuestos) respecto al capital total, incluyendo todas las cantidades prestadas y el patrimonio neto (que sumados forman el activo total).

Es además totalmente independiente de la estructura financiera de la empresa.

Calculo

La rentabilidad económica, R. E., (en inglés, Return on assets o ROA) se puede calcular con:

$$R. E. = \frac{\text{Beneficio económico}}{\text{Activo Total}}$$

Esta cifra expresa lo que una empresa tiene capacidad de realizar con el activo que controla (sea propio o ajeno); esto es, cuantos dólares gana por cada dólar que tiene.

Utilidad

La rentabilidad económica es útil para comparar empresas dentro del mismo sector, pero para empresas en distintos sectores económicos (por ejemplo, comercio) ya que cada sector tiene necesidades distintas de capitalización.

Rentabilidad Financiera

En economía, la rentabilidad financiera o ROE (por sus iniciales en inglés, Return on equity) relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. Dentro de una empresa, muestra el retorno para los accionistas de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos.

La rentabilidad puede verse como una medida de como una compañías invierte fondos para generar ingresos. Se suele expresar como porcentaje.

Calculo:

La rentabilidad financiera, ROE, se calcula:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Beneficio neto después de Impuestos}}{\text{Fondos Propios}}$$

Por ejemplo si se coloca en una cuenta un millón y los intereses generados son 100 mil, la rentabilidad es del 10%. La rentabilidad de la cuenta se calcula dividiendo la cantidad generada y la cantidad que se ha necesitado para generarla.

Formula de DuPont

A efectos de poder realizar un análisis más detallado de las causas que generan rentabilidad, en la empresa DuPont se desarrollo a principios del siglo XX la formula DuPont que desagrega la formula anterior en tres términos:

Existen empresas que siguen una estrategia de líderes en costes que basan su rentabilidad en una alta rotación con un bajo margen. Es decir venden mucha cantidad pero con poco margen en cada venta. En tanto otras empresas basan su rentabilidad en unos altos márgenes, pero una rotación baja.

Permite a la empresa dividir su retorno en los componentes de utilidad sobre ventas y

eficiencia sobre unos de los activos.

Retorno de la Inversión

El retorno sobre la inversión RSI o ROI de sus siglas en inglés: Return On investment – es una razón financiera que compara el beneficio o la utilidad obtenida en relación a la inversión realizada, vale decir “representa una herramienta para analizar el rendimiento que la empresa tiene desde el punto de vista financiero”

Para su cálculo, en el numerador se pueden admitir diferentes definiciones, como por ejemplo neto después de impuestos, el BAI (antes de impuestos) o el BAII (antes de intereses e impuestos, mientras que en el denominador se debe indicar los medios para obtener dicho beneficio.

ROA (Return on Assets) = Beneficios / Activos Medios.

Este ratio también se puede expresar como la suma de dos de manera que:

ROA o ROI = Margen sobre ventas x Rotación del activo

Margen sobre ventas = Bo / Ventas

Rotación del activo = Ventas / Activo total promedio

Ejemplo: Si los activos de finales del ejercicio a estudiar son 230,000 y los del anterior ejercicio son 170,000, tendremos unos activos medios de 200,000. Si el beneficio es de 20,000 tendremos un ROA = 10%.

Esta razón es ampliamente utilizada en el análisis de las entidades financieras ya que mide la rentabilidad sobre los activos totales medio o lo que es lo mismo su capacidad para generar valor, permitiendo de esta manera apreciar la capacidad para obtener beneficio de activo total de la empresa y poniendo así en relación el beneficio con el tamaño de su balance.

Comparando el ROA de varios años se puede medir si el tamaño creciente de una empresa va acompañado del mantenimiento o aumentos de rentabilidad o si, por el contrario, este crecimiento está implicando un progresivo deterioro en sus niveles o rentabilidad.

Estado de Resultados

En contabilidad el Estado de resultados, estado de rendimiento económico o estado de pérdidas o ganancias, es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de como se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado.

El Estado financiero es dinámico, ya que abarca un periodo durante el cual deben identificarse perfectamente los costos y gastos que dieron origen al ingreso del mismo. Por lo tanto debe aplicarse perfectamente al principio del periodo contable para que la información que presenta sea útil y confiable para la toma de decisiones.

Modelo

El cuadro siguiente refleja un modelo de estado de resultados:

$$\begin{aligned} & \text{Estado de Resultados} \\ & + \text{Ingresos por actividades} \\ & - \text{ Descuentos y bonificaciones} \\ & = \text{Ingresos Operativos netos} \\ - & \text{ Costo de los bienes vendidos o de los servicios prestados} \\ & \quad = \text{Resultado bruto} \\ & \quad - \text{ Gastos de ventas} \\ & \quad - \text{ Gastos de administración} \\ & = \text{Resultad de las operaciones ordinarias} \\ & \quad + \text{Ingresos Financieros} \\ & \quad - \text{ Gastos Financieros} \\ & \quad + \text{Ingresos extraordinarios} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
& - \text{Gastos extraordinarios} \\
& + \text{Ingresos de ejercicios anteriores} \\
& - \text{Gastos de ejercicios anteriores} \\
& = \text{Resultado antes de impuestos a las ganancias} \\
& - \text{Impuesto a las ganancias} \\
& = \text{Resultado neto}
\end{aligned}$$

Resultado bruto

El estado de resultados incluye en primer lugar el total de ingresos provenientes de las actividades principales del ente y el costo incurrido para lograrlos. La diferencia entre ambas cifras indica el resultado bruto o margen bruto sobre ventas que constituyen un indicador clásico de la información contable. Habitualmente se calcula el resultado bruto como porcentaje de las ventas, lo que indica el margen de rentabilidad bruta con que opero la compañía al vender sus productos.

$$\text{Rentabilidad Bruta} = \frac{\text{Resultado Bruto}}{\text{Ventas}}$$

Resultado neto

Luego se restan todos los gastos de venta, administración. A este sub total se le denomina resultado de las operaciones ordinarias. Finalmente se restan los gastos financieros y se le suman los productos financieros, el impuesto a las ganancias o a la renta y la participación de los trabajadores en las utilidades (en caso de haber) para llegar al resultado neto o resultado del ejercicio.

Indicadores

Otros indicadores clásicos que suelen obtenerse son:

$$\text{Rentabilidad Neta} = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Rentabilidad sobre el Patrimonio Neto} = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

A partir del resultado del ejercicio también puede calcular el EBITDA, (“Earnings Before Interestm Taxes, Depreciation and Amortization”). El EBITDA representa resultado de la empresa antes deducir los intereses (carga financiera), los impuestos, las amortizaciones y las depreciaciones. Este indicador se ha consolidado en los últimos años como uno de los más utilizados para medir la rentabilidad operativa de una empresa.

El EBITDA tiene la ventaja de eliminar el sesgo de la estructura financiera, del entorno fiscal (a través de los impuestos) y de los gastos “Ficticios” (amortizaciones). De esta forma, permite obtener una idea clara del rendimiento operativo de las empresas, y comparar de una forma mas adecuada lo bien o mal que lo hacen distintas empresas o sectores en el ámbito puramente operativo.

Estados Financieros

Los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para informar de la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo contable determinado. Esta información resulta útil para la administración, gestores, reguladores y otros tipos interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.

La mayoría de estos informes constituyen el producto final de la contabilidad y son elaborados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados, normas contables o normas de información financiera. La contabilidad es llevada

adelante por contadores públicos que, en la mayoría de los países del mundo, deben registrarse en organismos de control públicos o privados para poder ejercer la profesión.

Objetivos.

El objetivo de los estados financieros es proveer información sobre el patrimonio del ente emisor a una fecha y su evolución económica y financiera en el periodo que abarcan, para facilitar la toma de decisiones económicas. Se considera que la información a ser brindada en los estados financieros debe referirse a los siguientes aspectos del ente emisor:

Su situación patrimonial a la fecha de 2 estados

Un resumen de las causas del resultado asignable a ese lapso;

La evolución de su situación financiera por el mismo periodo,

Otros hechos que ayuden a evaluar los montos, momentos e incertidumbres de los futuros de fondos de los inversores.

Características de la Información

La información contenida en los estados financieros debería reunir, para ser útil a sus usuarios, las siguientes características:

1. Pertinencia
2. Confiabilidad
3. Aproximación
4. Esenciabilidad
5. Neutralidad
6. Integridad
7. Verificabilidad
8. Sistemática
9. Comparabilidad

10. Claridad

Contabilidad

Contabilidad es la ciencia social que se encarga de comprobar, medir y evaluar el patrimonio de las organizaciones, empresas e individuos con el fin de servir en la toma de decisiones y control, presentado la información, previamente registrada, de manera sistemática y útil para las distintas partes interesadas.

La finalidad de la contabilidad es suministrar información en un momento dado y de los resultados obtenidos durante un periodo de tiempo, que resulta de utilidad a los usuarios en la toma de sus decisiones tanto para el control de la gestión pasada, como para las estimaciones de los resultados futuros, dotando tales decisiones de racionalidad y eficiencia.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Aproximación: Aproximación es una representación inexacta que, sin embargo, es suficientemente fiel como para ser útil.

Claridad: La información debe prepararse utilizando un lenguaje preciso, que evite las ambigüedades, y que sea inteligible y fácil de comprender por los usuarios que estén dispuestos a estudiarlas y que tengan un conocimiento razonable de las actividades económicas, y de la terminología propia de los Estados Financieros.

Comparabilidad: La información contenida en los EECC debe ser susceptible de comparaciones con otras informaciones.

Confiabilidad: La confiabilidad se refiere a la consistencia de los resultados. En el análisis de la confiabilidad se busca que los resultados de un cuestionario concuerden con los resultados del mismo cuestionario en otra ocasión.

Control: Proceso por medio del cual las actividades de una organización quedan ajustadas a un plan.

Control Contable: Es el conjunto de métodos y procedimientos que se orientan en la autorización de las operaciones, la exactitud de los registros contables, basados en la transacciones reales relacionada con la finalidad misma de la empresa. Un buen control contable refuerza la eficiencia laboral, consigue minimizar el error y disminuir el desperdicio.

Control de inventarios: Control de mercaderías, materiales, productos en proceso y terminados, de acuerdo con los métodos contables y físicos.

Control Interno: Abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección.

Costos: Suma de los esfuerzos expresados cuantitativamente, que son necesarios para lograr una cosa. Precio que se abona por la adquisición de un producto más los gastos de compras.

Conteo: Calculo, valoración, recuento.

Encuesta: Instrumento cuantitativo de investigación social mediante la consulta a un grupo de personas elegidas de forma estadística, realizada con ayuda de un cuestionario.

Entrevista: Es una conversación que tiene como finalidad la obtención de información, que se realiza con preguntas abiertas.

Esenciabilidad: El tratamiento contable de cada hecho debe basarse en la realidad económica, antes que en la forma legal.

Existencia: Mercancías destinadas a la venta, guardadas en un almacén, bodega o tienda.

Inventarios: Relación estimativa de los bienes y derechos que posee una empresa en un momento dado, y la suma que debe. Documento en que se expresa dicha relaciones.

Inventarios en Libro: Existencia en Libros. Saldo que figura en los registros y libros contables como consecuencia de las sucesivas adiciones por incorporaciones o aumento de valor y las deducciones por retiro o disminuciones de valor.

Investigación de Campo: Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar alguna variable.

Manual: Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas.

Mercaderías: Contablemente, aquellas partidas del activo, rubro Bienes de cambio, que se caracterizan por ser bienes tangibles que son poseídas para su venta en el curso ordinario de los negocios.

Mercancías: Denominación genérica de todos los bienes cuya negociación da lugar al tráfico comercial.

Método: Es el modo y el material para hacer algo, lo constituye la naturaleza pura o elaborada, ambos, en compañía del ambiente que llamamos investigación.

Metodología: El proceso general de planificación previo al estudio de un fenómeno, ya sea para describir, explicar o transformar la realidad.

Muestra: Selección de un conjunto de individuos representativos de la totalidad del universo objeto de estudio, reunidos como una representación válida y de interés para la

investigación de su comportamiento.

NIC: Norma Internacional de Contabilidad

Norma: Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc.

Neutralidad: Quienes preparan la información contable deben actuar con objetividad.

Observación: Que consiste en la intuición o percepción sensorial de los fenómenos, tal como ocurren comúnmente; es un método de investigación descriptivo ya que se dedica al registro y descripción de los hechos.

Organización: Sistema social integrado por individuos y grupos que, bajo una determinada estructura y dentro de un contexto que controlan parcialmente, desarrolla actividades aplicando recursos en pos de ciertos valores comunes.

Pertinencia: Pertinencia es la cualidad de pertinente. Se trata de un adjetivo que hace mención a lo perteneciente o correspondiente a algo o aquello que viene a propósito.

Población: Es un conjunto de personas. Una cantidad particular de la gran superficie de la Tierra tiene una capacidad de producción, que limita el aumento de la población humana. Algunos observadores de sociedades humanas han propuesto que el concepto población no controlado puede causar una catástrofe maltusiana. Los otros se oponen vehementemente a esta idea.

Política: Arte o traza con que se conduce un asunto o se emplean los medios para alcanzar un fin determinado.

Procedimiento: Manera de hacer algo. Sección de un programa que realiza unas operaciones bien definidas y enfocadas a un fin.

Rentabilidad: La rentabilidad es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado.

Sistema de Control: Conjunto de métodos y normas coordinados, adoptados por una organización, para preservar sus activos, comprobar la exactitud y corrección de sus datos contables, facilitar la eficiencia operativa y ayudar a alcanzar los objetivos previstos en el planeamiento y en las políticas de la dirección superior.

Sistematicidad: La información a exponer debe estar orgánicamente ordenada, con base en las normas contables profesionales.

Stock: Acumulación de mercaderías. Existencias de mercaderías. Variable medida como una cantidad en un momento determinado.

Utilidad: Remanente del pago de todos los gastos de una compañía.

Valor neto realizable: Es el precio estimado de venta en el curso ordinario de los negocios menos los costos estimados de terminación y los costos estimados necesarios para hacer la venta.

Verificabilidad: De ser susceptible de comprobación por cualquier persona con pericia suficiente.

2.3. HIPOTESIS Y VARIABLE

2.3.1. Hipótesis general

El manual de procedimientos de control interno de inventarios incide en la rentabilidad de la distribuidora de construcción “María Luisa” ubicado en la parroquia Chanduy, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

2.3.2. Hipótesis particulares.

La duplicidad de funciones, afecta en la administración de la distribuidora.

El manejo de los recursos materiales, incide en los resultados financieros.

La coordinación de tareas entre los empleados, incide en la atención a los clientes.

La atención a los clientes por parte de los empleados, incide en la imagen de la empresa.

La ubicación de los productos, afecta en el despacho de los materiales a los clientes.

2.3.3. Declaración de las variables.

Hipótesis General

Variable Independiente: Manual de procedimientos de control interno de inventarios

Variable Dependiente: Rentabilidad

Hipótesis Particulares

1.- **Variable Independiente:** La duplicidad de funciones

Variable Dependiente: Administración.

2.- **Variable Independiente:** El manejo de los recursos materiales

Variable Dependiente: Resultados Financieros

3.- **Variable Independiente:** La coordinación de tareas entre los empleados

Variable Dependiente: Clientes

4.- **Variable Independiente:** La atención a los clientes por parte de los empleados

Variable Dependiente: Imagen de la empresa.

5.- **Variable Independiente:** La ubicación de los productos

Variable Dependiente: Clientes.

2.3.4. Operacionalización de las variables.

Cuadro No. 1 Operacionalización de las Variables

HIPOTESIS GENERAL			
VARIABLE	TIPO	CONCEPTO	INDICADORES
Manual de Procedimientos de control interno de inventarios	V. I.	Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas	Informes Reglas Normas
Rentabilidad	V. D.	La rentabilidad es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado.	Utilidad Estados Financieros Indices
HIPOTESIS PARTICULARES			
VARIABLE	TIPO	CONCEPTO	INDICADORES
La duplicida de funciones	V. I.	Responsabilidades y funciones de cada persona en los diferentes niveles jerarquicos de una empresa.	Evaluación Incentivos Normas
Administración	V. D.	Es el encargado de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento) de la organización, con el fin de obtener el maximo beneficio posible	Reportes Informes Documentos
El manejo de los recursos materiales	V. I.	Un recurso es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio.	Kardex Inventarios Documentos
Resutados Financieros	V. D.	Los Resultados Financieros incide en la utilidad anualmente, por lo que disminuye el rendimiento con los ajustes que se realizan del inventario	Estado de Resultado Indices Utilidad

HIPOTESIS PARTICULARES			
VARIABLE	TIPO	CONCEPTO	INDICADORES
La coordinación de tareas	V. I.	La coordinación es un proceso que consiste en integrar las actividades de departamentos independientes a efectos de perseguir las metas de la organización con eficacia.	Reportes Tiempo de Despacho Evaluación de Tareas
Clientes	V. D.	Cliente es el receptor de un bien, servicio o producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor.	Encuesta Cuestionario Facturación
La atención a los clientes por parte de los empleados	V. I.	Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.	Encuesta Cuestionario Tiempo de Recepción
Imagen	V. D.	La imagen de una empresa es la forma en que se comunica al cliente lo que ofrecemos, lo que somos y lo que queremos ser como empresa. Comunicar todo esto correctamente es crucial para un negocio que desea crecer.	Aumento de Cliente Solicitud Calificación Proveedores Productos de Calidad
La ubicación de los productos	V. I.	La colocación estratégica de los productos en un establecimiento es una de las formas más efectivas de conducir los desplazamientos de los clientes por el local.	Percha Línea de Productos Unidad de Medida
Clientes	V. D.	Cliente es el receptor de un bien, servicio o producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor.	Facturación Record Ventas Cuestionario

Fuente: Manuel González Reyes – Mario Martínez Hidalgo

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipos de Investigación:

Según su finalidad: Fundamental, pura, básica, teórica o aplicada.

Básica: Para GRAJALES, Tevni, *Tipos de Investigación*, <http://tgrajales.net/investipos.pdf>

“La básica denominada pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes”,

Aplicada: Para GRAJALES, Tevni, *Tipos de Investigación*, <http://tgrajales.net/investipos.pdf>

“La investigación aplicada, guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar”

Según su finalidad este proyecto utiliza investigación pura y que aplica y busca conocer los hechos para poder actuar correctamente en la realización de lo que necesita la empresa.

Según su objetivo gnoseológico: Exploratorias, descriptivas, correlacionales o explicativas.

Exploratoria: Para ILLESCAS, Simón

“Es una especie de sondeo con el cual se alcanza a obtener una idea general muy orientadora de algo que interesa al investigador. Muy útil para formular adecuadamente problemas e hipótesis”

Descriptiva: Para ILLESCAS, Simón, *Métodos y Técnicas de Investigación*, Tecnológico Bolivariano, Registro de Conesup 09-030.

“Describe un fenómeno o una situación mediante su estudio, en una circunstancia tempo-espacial determinada. Se caracteriza por enfatizar aspectos cuantitativos y aspectos de categorías bien definidas del fenómeno observado”(Pag.68)

Explicativas: Para: ILLESCAS, Simón, *Métodos y Técnicas de Investigación*, Tecnológico Bolivariano, Registro de Conesup 09-030.

“Es aquella que determina la relación entre causa y efecto, entre antecedentes y consecuente de hechos y socio-naturales. Entre este tipo de investigación, las hipótesis se encuentran con la intervención de dos o más variables”(Pag.69)

Esta investigación es explicativa por lo que en ella se analizan las causas y los efectos que han venido sucediendo en la empresa y los antecedentes que existen en ella.

Según su contexto: De laboratorio o de campo.

De laboratorio o de campo: Para GRAJALES, Tevni, *Tipos de Investigación*, <http://tgrajales.net/investipos.pdf>.

Esta clasificación distingue entre el lugar donde se desarrolla la investigación, si las condiciones son las naturales en el terreno de los acontecimientos tenemos una investigación de campo. En cambio si se crea un ambiente artificial, para realizar la investigación, estamos ante una investigación de laboratorio.

Esta investigación es de campo y nos encontramos en el terreno verificando los acontecimientos para poderla desarrollar.

Según el control de las variables: Experimental o no experimental.

Experimental o no Experimental: Para GRAJALES, Tevni, *Tipos de Investigación*, <http://tgrajales.net/investipos.pdf>.

Cuando es experimental, el investigador no solo identifica las características que se estudian sino que las controla, las altera o manipula con el fin de observar los

resultados al tiempo que procura evitar que otros factores intervengan en la observación. Cuando el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos entonces se desarrolla una investigación no experimental.

Según la orientación temporal: Históricas, colaterales o longitudinales.

Históricas, transversales o longitudinales: Para GRAJALES, Tevni, *Tipos de Investigación*, <http://tgrajales.net/investipos.pdf>.

“La investigación según el periodo de tiempo en que se desarrolla puede ser de tipo horizontal o longitudinal cuando se extiende a través del tiempo dando seguimiento a un fenómeno o puede ser vertical o transversal cuando apunta a un momento y tiempo definido”.

El diseño puede ser cuantitativo y/o cualitativo.

Cuantitativo: Para: JIMENEZ, Yelitza, *Diseño de Investigación*, <http://boards.melodysoft.com>

“Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis y responder a preguntas de investigación. Confía en la medición numérica”

Cualitativo: Para JIMENEZ, Yelitza, *Diseño de Investigación*, <http://boards.melodysoft.com>.

“Se utiliza para descubrir y refinar preguntas de investigación y tiene un enfoque más holístico”

La idea de esta investigación es cuali-cuanti que significa cualitativo y cuantitativo.

3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1. Características de la población.

Población: POLLE, Bernard (2000), al referirse a la población dice:

“El conjunto de todos los individuos cuyo conocimiento es objeto de interés desde un punto de vista estadístico” (Pag.212)

Cuadro No. 2 El Universo

Elementos	Cantidad
Administrador	1
Contador	1
Asistente de Administración	1
Vendedores	2
Bodeguero	1
Estibadores	2
Choferes	1
Secretaria	1
Personal de Limpieza	1
Mensajero	1
Asesor	1
Clientes	9
Total	22

Fuente: Distribuidora “María Luisa”

3.2.2. Delimitación de la población.

La población se encuentra delimitada por todas las personas involucradas en el problema determinando sus características personales se ha dividido en población finita.

Población Finita: Para DENE Brije, Antonio, *Estadística Descriptiva*, <http://www.antoniodenebrije.com/ficheros/maticaseso/estadisticadescriptiva.pdf>.

“El número de elementos que la forman es finito”

Población Infinita: Para DENE Brije, Antonio, *Estadística Descriptiva*, <http://www.antoniodenebrije.com/ficheros/maticaseso/estadisticadescriptiva.pdf>.

“El número de elementos que la forman es infinito, o tan grande que pudiesen considerarse infinitos”

Por lo tanto la población de nuestra investigación es finita porque tiene 22 elementos y no

es necesario aplicar la muestra.

Tiempo: Para EINSTEIN, Albert, *Espacio y Tiempo*.

http://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/sites/ciencia/volumen2/ciencia3/078/htm/sec_7.htm.

“Está formado por cuatro dimensiones posee propiedades geométricas bien establecidas”

Espacio: Para EINSTEIN, Albert, *Espacio y Tiempo*.

http://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/sites/ciencia/volumen2/ciencia3/078/htm/sec_7.htm

“Esto quiere decir que, para determinar la posición de un punto, se necesita un sistema de referencia y tres números (llamadas coordenadas)”.

Esta investigación tiene:

Tiempo: Año 2012

Espacio: Distribuidora “María Luisa”, ubicada en la Provincia de Santa Elena, en la Parroquia de Chanduy, en las calles 12 de Octubre y José Luis Tamayo.

3.2.3. Tipo de Muestra

Muestra: para POLLE, Bornard (2000), al referirse a la muestra dice que es:

Selección de un conjunto de individuos representativos de la totalidad del universo objeto de estudio, reunidos como una representación válida y de interés para la investigación objeto de su comportamiento. Los criterios que se utilizan para la selección de muestras pretenden garantizar que el conjunto seleccionado represente con la máxima fidelidad a la totalidad de la que se ha extraído, y hacer posible la medición de su grado de probabilidad. (Pág. 215).

Tipos de Muestras que existen son: Probabilísticas y no Probabilísticas.

Probabilísticas. Para VITUTOR, *Tipos de Muestreo*.

<http://www.vitutor.com/estadística/.../inferenciacontenido.html>.

“Consiste en elegir una muestra de una población al azar”

No Probabilísticas: Para VITUTOR, *Tipos de Muestreo-*

<http://www.vitutor.com/estadística/.../inferenciacontenido.html>.

“Consiste en seleccionar una muestra en relación a las características a investigar”

El tipo de muestra que se considera en nuestra investigación es No Probabilísticas.

3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.

Los métodos a utilizar pueden ser teóricos y los empíricos.

Método Teórico:

Definición: Los métodos teóricos cumplen una función gnoseológica importante ya que nos posibilitan la interpretación conceptual de los datos empíricos encontrados.

Existe una variedad de métodos teóricos:

El Método de Análisis Histórico y Lógico.

El método histórico estudia la trayectoria real de los fenómenos y acontecimientos en el decursar de la historia. El método lógico indaga las leyes generales del funcionamiento y desarrollo de los fenómenos. Lo lógico no repite lo histórico en todos sus detalles, sino que reproduce en el plano teórico lo más importante del fenómeno, lo que constituye su esencia: “lo lógico es lo histórico mismo pero liberado de la forma histórica”.

El método lógico y el histórico no están divorciados entre sí, sino que por el contrario se complementan y están íntimamente vinculados. El método lógico para poder descubrir las leyes fundamentales de los fenómenos, debe basarse en los datos que le proporciona el método histórico, de manera que no constituya un simple razonamiento especulativo. De igual forma el método lógico debe descubrir las leyes, la lógica objetiva del desarrollo histórico del fenómeno y no limitarse a la simple descripción de los hechos.

Método Analítico – Sintético

Es un método analítico que consiste en la separación de las partes de un todo para estudiarlas en forma individual (análisis), y la reunión racional de elementos dispersos para estudiarlos en su totalidad (síntesis).

Análisis: Del griego analizar = descomposición, fragmentación de un cuerpo en sus principios constitutivos. Método que va de lo compuesto a lo simple.

Proceso cognoscitivo por medio del cual una realidad es descompuesta en partes para su mejor comprensión.

Separación de un todo en sus partes constitutivas con el propósito de estudiarlas por separado, así como las relaciones que las unen.

Método Sintético.- Reunión de las partes o elementos para analizar dentro de un todo su naturaleza y comportamiento, con el propósito de identificar las características del fenómeno observado, siguiendo un método similar al del análisis.

Síntesis. Del griego synthesis = método que procede de lo simple a lo compuesto, de las partes al todo, de la causa a los efectos, del principio a las consecuencias.

Reunión racional de los elementos dispersos de un todo para estudiarlos en su totalidad así como en sus suposiciones globales las consecuencias universales.

Método Inductivo – Deductivo.

La inducción y la deducción son dos métodos teóricos de fundamental importancia para la investigación.

La inducción, la podemos definir como una forma de razonamiento por medio de la cual se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que

refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales.

El gran valor del método inductivo, está dado justamente porque establece las generalizaciones sobre la base del estudio de los fenómenos singulares, lo que le posibilita desempeñar un papel esencial en el proceso de confirmación empírica de la hipótesis.

La deducción es una forma de razonamiento, mediante la cual se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad.

La deducción parte de principios, leyes y axiomas que reflejan las relaciones generales, estables, necesarias y fundamentales entre los objetos y fenómenos de la realidad. Justamente porque el razonamiento deductivo toma como premisa el conocimiento de lo general, es que nos puede llevar a comprender lo particular en el que existe lo general. De aquí la gran fuerza demostrativa de la deducción.

A lo largo de la historia de la filosofía, la inducción y la deducción han sido divorciadas una de la otra. Los filósofos empiristas absolutizan la inducción como método único de conocimiento, mientras que los racionalistas absolutizan la deducción.

En la actividad científica la inducción y la deducción continuamente se complementan entre sí.

Método Hipotético – Deductivo.

El método hipotético-deductivo toma como premisa una hipótesis, inferida de principios o leyes teóricas, o “sugerencia” por el conjunto de datos empíricos. A partir de esta hipótesis y siguiendo las reglas lógicas de la deducción, se llega a nuevas conclusiones y predicciones empíricas, las que a su vez, son sometidas a verificación.

El método hipotético-deductivo desempeña el papel esencial en el proceso de verificación de las hipótesis y leyes teóricas. Inclusive, en el caso que de la hipótesis inicial se

desprendan conclusiones y predicciones empíricas contradictorias, esto constituye una evidencia de la inconsistencia lógica de dicha hipótesis y de la necesidad de revisarla y sustituirla.

El método hipotético-deductivo tiene un gran valor heurístico, ya que nos posibilita adelantar y verificar nuevas hipótesis de la realidad, así como inferir otras y establecer predicciones a partir del sistema de conocimientos que ya poseemos.

Además el método hipotético-deductivo se aplica en el análisis y construcción de las teorías científicas, posibilitando la sistematización del conocimiento científico, al deducirlo de un número limitado y preciso de principios e hipótesis generales. De esta manera el método hipotético-deductivo unifica el conocimiento científico en un sistema integral que presenta una estructura jerarquizada de principios y leyes, conceptos e hipótesis.

Método Transito de lo abstracto a lo concreto.

El tránsito de lo abstracto a lo concreto expresa la transformación del conocimiento científico en su proceso de desarrollo.

La abstracción permite reflejar las cualidades y regularidades generales, estables y necesarias de los fenómenos. Refleja una cualidad o relación del fenómeno considerada de forma aislada, pura, sin que se establezca la multiplicidad de relaciones con el todo concreto “La abstracción inicial expresa la esencia del fenómeno, pero no siempre lo hace por completo. Refleja la esencia, la ley de los fenómenos, de manera abstracta en su aspecto puro”.

Así pues, la abstracción nos ofrece una imagen esquematizada del fenómeno pero que justamente por ello expresa una relación esencial de este, ya que hace omisión de un gran número de factores que rigen el fenómeno.

De este modo la abstracción desempeña un papel importante en el proceso del conocimiento, pues permite precisar las particularidades de los fenómenos sus

regularidades y cualidades generales y estables; sin embargo, resulta unilateralmente e insuficiente, ya que el objeto de la ciencia no es dar una explicación reduccionista de la realidad, ya que el objetivo de la ciencia no es dar una explicación reduccionista de la realidad, a partir de las cualidades abstractas y leyes empíricas. Por el contrario, la investigación científica persigue representar las múltiples relaciones y determinaciones de la realidad.

El tránsito de lo abstracto a lo concreto se expresa en el proceso de integración del conocimiento científico que se produce en las diferentes esferas de la ciencia.

Con el desarrollo histórico, se hacen cada vez más estrechos los vínculos entre las diversas disciplinas científicas particulares, con lo que surge la necesidad de que cada ciencia aborde y explique su objeto de estudio atendiendo a los conocimientos que aportan otras disciplinas.

Método Modelo Modelación.

El modelo científico es un instrumento de la investigación de carácter material o teórico, creado por los científicos para reproducir el fenómeno que está estudiando. El modelo es una reproducción simplificada de la realidad, que cumple una función heurística, ya que permite descubrir y estudiar nuevas relaciones y cualidades del objeto de estudio. La modelación es justamente el proceso mediante el cual creamos modelos con vistas a investigar la realidad.

Los científicos crean diferentes tipos de modelos, atendiendo a los objetivos que se plantean y a las características del fenómeno estudiado.

Métodos empíricos fundamentales:

Observación: La observación se utiliza fundamentalmente para obtener información primaria de los fenómenos que se investigan y para comprobar los planteamientos formulados en el trabajo.

Observar es tomar conciencia de un hecho o fenómeno en todas sus manifestaciones, identificando el significado del objeto o fenómeno investigado.

Par LAUREANO, Ladrón, Op. Citi, dice:

“La observación es el proceso, mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar” (Pag.98).

Modalidades de Observación.

En la observación de objetos y fenómenos, a veces es insuficiente la utilización de los sentidos del observador, que debe ayudarse de ciertos instrumentos que potencien el alcance de los sentidos o sustituya su alcance y penetración, cuantificando los fenómenos.

La observación tiene dos grandes modalidades, de forma directa, de forma indirecta.

Directa. Consiste en interrelaciones directas con el medio y con las personas que lo forman para realizar los estudios de observación de campo.

El observador se sirve de determinados instrumentos de observación en los que se registran y valoran los comportamientos observados.

Indirecta. La observación es indirecta cuando se emplean elementos que registren aspectos visuales y auditivos del problema de investigación. (grabadoras, filmadoras, etc.).

Este tipo de observación se puede llevar a cabo a través cuestionarios y encuestas que produce el sujeto investigado, en presencia o no del observador, y de las entrevistas en la que participan activamente el entrevistador y el entrevistado.

La Encuesta.

Es una técnica de recogida de información donde, en medio de preguntas escritas

organizadas en un formulario impreso, se obtienen respuestas que reflejan los conocimientos, opiniones, intereses, necesidades, actitudes o intenciones de un grupo o más o menos amplio de personas, se emplea para investigar masivamente determinados hechos o fenómenos, para conocer opiniones de la población o de colectivos, ya que su aceptación más generalizada, la encuesta implica la idea de la indagación de grupos de individuos y no de sujetos aislados. Lo que interesa es conocer la situación general y no los casos particulares.

Es esencial tener en cuenta que el objetivo de la encuesta es buscar información a través de preguntas directas e indirectas, las cuales se organizan determinados requisitos metodológicos en un cuestionario. O sea, que la encuesta es la técnica, y el cuestionario es el instrumento a través del cual encuestamos a la población.

Si la encuesta está orientada a obtener información pertinente y significativa para una investigación, debe ser elaborada atendiendo al diseño investigativo, en correspondencia con el problema, el objetivo, la hipótesis (en caso de que esta sea formulada), las categorías, variables e indicadores definidos y el marco teórico que sustenta dicho diseño.

Al planear la encuesta puede resultar de utilidad atender a los aspectos siguientes, como una guía metodológica orientadora y flexible que contempla una serie de tareas lógicamente concatenadas, pero que en ningún caso debe ser empleada como un procedimiento algorítmico.

Guía metodológica para el diseño y realización de la encuesta.

Tareas:

1. Determinación de los objetivos específicos de la encuesta.
2. Selección del tipo de encuesta:
 - 2.1. Según la estructura
 - No estandarizada
 - Estandarizada
 - Semiestandarizada

2.2. Según la vía de obtención de la información.

- Directa
- Indirecta

3. Diseño del cuestionario

3.1. Consigna o demanda de cooperación.

3.2. Preguntas:

3.2.1. Contenido y cantidad

3.2.2. Tipos de preguntas:

3.2.2.1. Según su función

- De contenido
- De control
- De filtro
- Colchón

3.2.2.2. Según el grado de libertad de respuesta:

- Abiertas
- Cerradas
- Mixtas

3.2.2.3. Según la coincidencia entre el objetivo y el contenido de la pregunta:

- Directas
- Indirectas

3.2.2.4. Según su correspondencia con la realidad concreta del sujeto:

- Incondicionales
- Condicionales

3.2.3. Formulación adecuada y comprensible.

3.2.4. Secuencia de las preguntas.

- 3.3. Organización del cuestionario
4. Pilotaje del cuestionario.
5. Establecimiento de las situaciones indispensable
6. Realización de la encuesta.
7. Aplicación del instrumento a la muestra.
8. Evaluación de la información recogida.

El diseño del cuestionario.

Es necesario en este momento establecer, teniendo en cuenta la Operacionalización de las variables en indicadores empíricos, el contenido y la cantidad de preguntas, los tipos, la formulación y el ordenamiento que tendrán.

1. Consigna o demanda de cooperación: Consiste en un conjunto de instrucciones y orientaciones que se brindan a los sujetos con relación a los objetivos y la importancia de las preguntas que ellos deben responder, esta debe ser sencilla, clara y precisa y convincente (para que el sujeto se persuada de lo valiosa que será la información que nos aporta), hay que garantizarle al encuestado que la información será confidencial, anónima (en los casos pertinentes), etc.
2. Preguntas.
 - 2.1. Contenido de las preguntas y cantidad: Al elaborar un cuestionario es indispensable establecer cuáles son los aspectos que nos interesa conocer, o sea, redactar una lista de cuestionarios respecto a las cuales vamos a buscar información, lo que está en dependencia directa de las variables que se pretenden estudiar según nuestros objetivos, y de su Operacionalización, es decir, la especificación de los indicadores empíricos en forma de

conductas, rasgos, actividades o acciones que se necesita conocer para poder manipular y medir dichas variables.

2.2. Tipos de preguntas:

2.2.1. Según su función en el cuestionario, las preguntas pueden ser de contenido, de control, de filtro y de colchón.

Preguntas de contenido: Son las que se relacionan directamente con los objetivos de la investigación y la encuesta, ofreciendo información significativa directa para la evaluación de las variables e indicadores.

Preguntas de control: Su función es comprobar la consistencia y veracidad de las repuestas del sujeto.

Preguntas de Filtro: Permiten al investigador saber si el sujeto conoce o no acerca de la temática tratada, si está en condiciones de brindar algún tipo de información significativa al respecto, lo que determina la pertinencia de incluir preguntas de contenido sobre ese aspecto.

2.2.2. Según el grado de libertad de respuesta, pueden formularse preguntas abiertas, cerradas o mixtas.

Preguntas abiertas: No aparece limitado o preestablecido el modo de responder a estas y no se definen variantes de respuesta, por lo que el individuo tiene libertad para contestar de acuerdo con la forma en que interprete la pregunta.

Preguntas cerradas: Son denominadas también preguntas alternativas fijas, ya que las posibilidades de respuesta del sujeto están expresamente fijadas con anterioridad.

Valoración comparativa de las preguntas abiertas y cerradas.

Ambos tipos de preguntas se diferencian desde el punto de vista de los objetivos para los cuales son apropiadas. Las abiertas son adecuadas cuando el tema es complejo, sus dimensiones relevantes no son conocidas, el interés de la investigación reside en la exploración o en la formulación de un nuevo asunto.

Las preguntas cerradas son más eficaces cuando las posibilidades de respuesta son conocidas de forma general, tanto en lo cualitativo como en lo cuantitativo, es decir, que resulta en extremo operativo, cerrar las preguntas referidas.

Por tanto las preguntas abiertas y cerradas las cuantificamos de acuerdo a la respuesta que obtengamos para emitir los resultados definitivos.

- 2.2.3. Según el grado de coincidencia entre el objetivo de las preguntas y su contenido, estas pueden ser clasificadas en directas e indirectas.

Preguntas directas: Coinciden el contenido de la pregunta y el objetivo de interés del investigador, o sea, que el sujeto percibe claramente que es lo que se está indagando.

Preguntas indirectas: El contenido y el objetivo no coinciden de forma expresa, ya que se trata de obtener información sin descubrir nuestros propósitos, evitando crear expectativas en el sujeto que condicionen sus respuestas.

- 2.2.4. Según su correspondencia con la realidad del sujeto, las preguntas pueden ser incondicionales o condicionales.

Preguntas incondicionales: Se refieren a situaciones reales, verdaderas que vive y experimenta el sujeto, y a sus ideas, opiniones y criterios al respecto.

Preguntas condicionales: Se indagan opiniones del sujeto respecto a situaciones imaginarias o futuras, por lo que tienen un contenido

proyectivo.

- 2.3. Formulación de las preguntas: Deben utilizarse términos comprensibles, evitar las palabras ambiguas, imprecisas, poco claras, que induzcan a la confusión o tergiversación. No deben ponerse dos preguntas en una, tampoco hacer las preguntas muy largas, lo que dificulta su comprensión. Hay que evitar preguntas tendenciosas, que sugieren respuestas o son en extremo perjudiciales.
- 2.4. Secuencia de las preguntas: Se debe emplear la llamada "técnica del embudo" para ordenar las preguntas, comenzando por las más sencillas, neutras o menos significativas, e ir progresivamente avanzando hacia las que constituyen el núcleo de la indagación, siendo más complejas y hasta embarazosas.

3. Organización del cuestionario.

El instrumento debe presentarse a los encuestados con una letra clara y de tamaño fácilmente legible, en hojas con suficiente margen inferior y superior y escrito a dos espacios como mínimo. Hay que dejar suficiente espacio para escribir las respuestas a preguntas abiertas, o anexar una hoja adicional.

3.4 EL TRATAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACION.

Para el tratamiento estadístico de la información que se obtenga de la encuesta, se analizará de la siguiente forma:

- 1.- Se hará un análisis de cada una de las preguntas realizadas.
- 2.- El momento de cuantificar las preguntas será por puntaje de acuerdo a la matriz de calificación.
- 3.- Verificación de la Hipótesis General y Particulares.

4.- Se realizara gráficos de pastel para poder realizar los respectivos análisis.

La encuesta se la realizara con todo el personal de la empresa y los clientes.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL

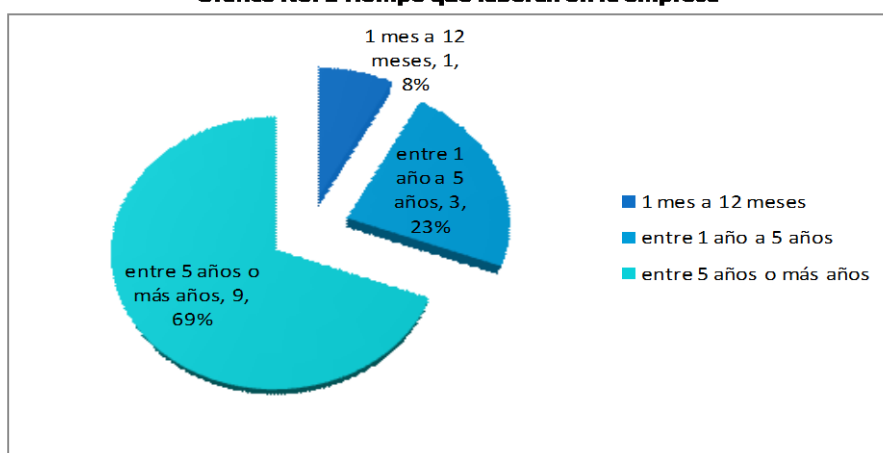
1) ¿Qué tiempo lleva laborando en la empresa?

Cuadro No. 3 Tiempo que laboran en la empresa

Descripción	Frecuencia	%
1 mes a 12 meses	1	8%
entre 1 año a 5 años	3	23%
entre 5 años o más años	9	69%
Total	13	100%

Fuente: Distribuidora María Luisa

Grafico No. 1 Tiempo que laboran en la empresa



Fuente: Distribuidora Franquiciada "María Luisa"

Interpretación de la Pregunta 1.- De acuerdo a los resultados de la pregunta No. 1, se observa que el 69% de los empleados de la Distribuidora María Luisa de materiales de construcción, indica que trabajan más de 5 años en el negocio.

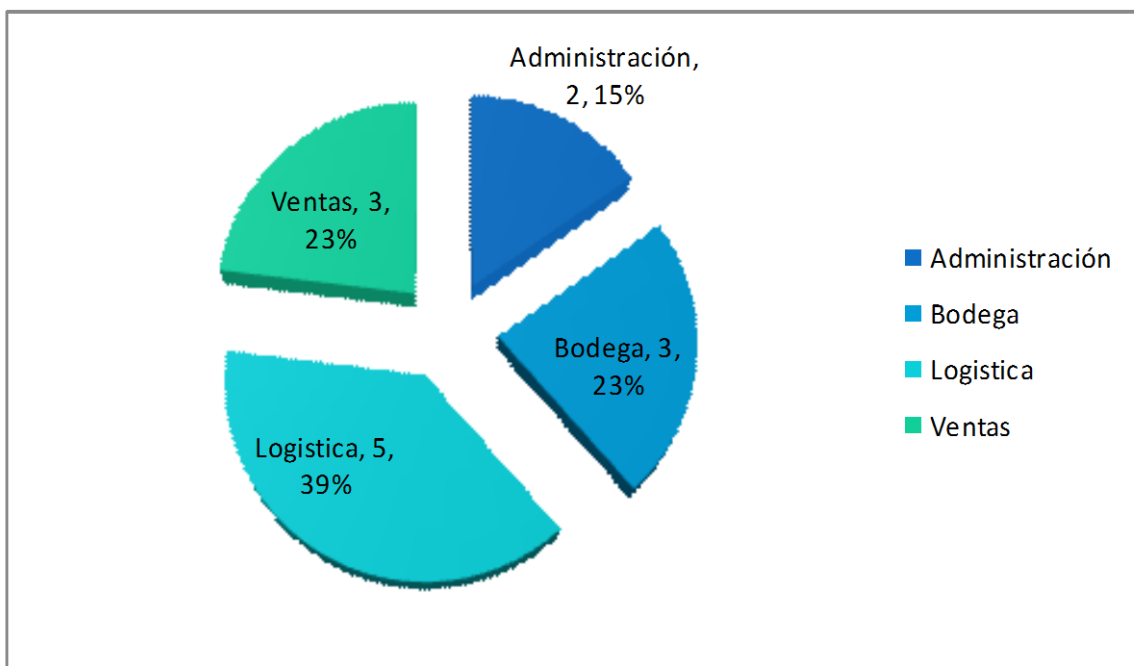
2) Las funciones que usted desempeña, corresponden al área de:

Cuadro No. 4 Las funciones corresponden a la área de

Descripción	Frecuencia	%
Administración	2	15%
Bodega	3	23%
Logística	5	38%
Ventas	3	23%
Total	13	100%

Fuente: Distribuidora María Luisa

Gráfico No. 2 Las funciones corresponden a la área de



Fuente: Distribuidora Franquiciada " María Luisa"

Interpretación de la Pregunta 2.- De acuerdo a los resultados de la Pregunta No. 2, se observa que existe el 85%, del personal de la distribuidora María Luisa, que las áreas donde más existe personal es en logística con el 39%, ventas y bodega con el 23% estimando que el área mas pequeña del negocio es la administrativa.

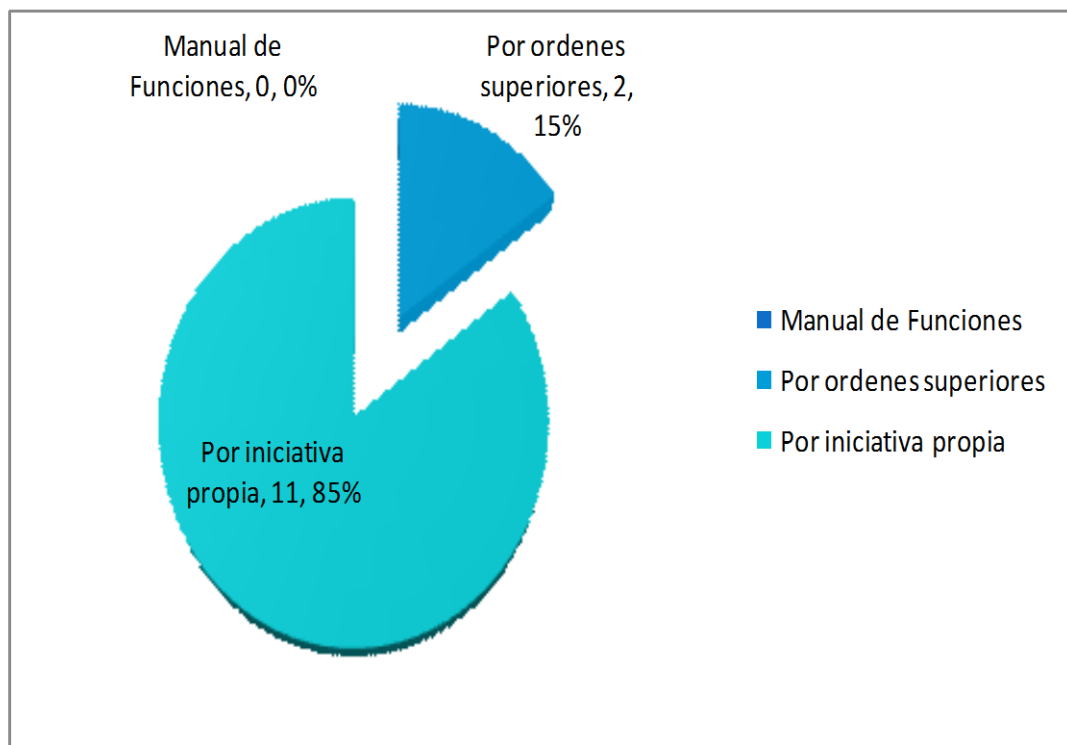
3.- Las Tareas que usted realiza, las hace por:

Cuadro No. 5 Las tareas que se realizan se hacen por:

Descripción	Frecuencia	%
Manual de Funciones	0	0%
Por ordenes superiores	2	15%
Por iniciativa propia	11	85%
Total	13	100%

Fuente: Distribuidora María Luisa

Grafico No. 3 Las tareas que se realizan se hacen por:



Fuente: Distribuidora Franquiada "María Luisa"

Interpretación de la Pregunta No. 3.- De acuerdo a los resultados de la pregunta No. 3, se observa que el 85% de los empleados de la Distribuidora María Luisa de materiales de construcción, indican que realizan sus actividades diarias de trabajo por iniciativa propia ya que quieren cumplir con sus responsabilidades.

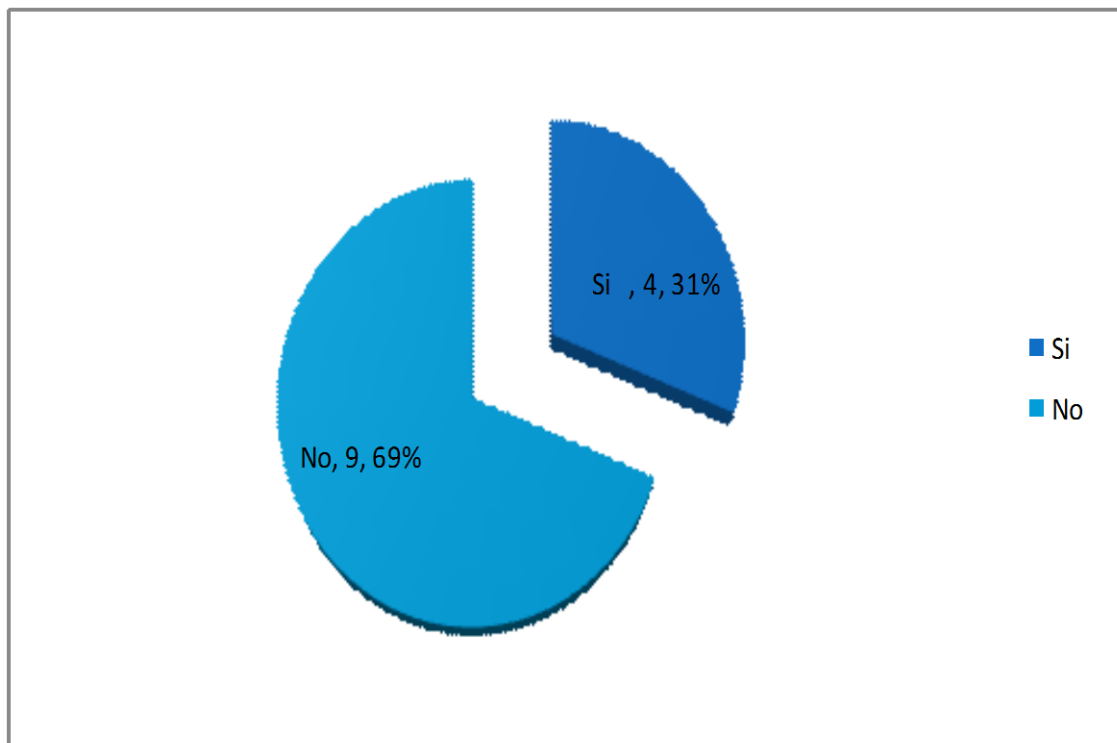
4.- ¿Existe en la empresa un buen manejo de inventario?

Cuadro No. 6 Existe en la empresa un buen manejo de inventario

Descripción	Frecuencia	%
Si	4	31%
No	9	69%
Total	13	100%

Fuente: Distribuidora María Luisa

Grafico No. 4 Existe en la empresa un buen manejo de inventario



Fuente: Distribuidora Franquiciada "María Luisa"

Interpretación de la Pregunta No. 4.- De acuerdo a los resultados de la pregunta No. 4, se observa que el 69% de los empleados de la Distribuidora María Luisa de materiales de construcción, indica que no existe un buen manejo de control de inventarios en el negocio.

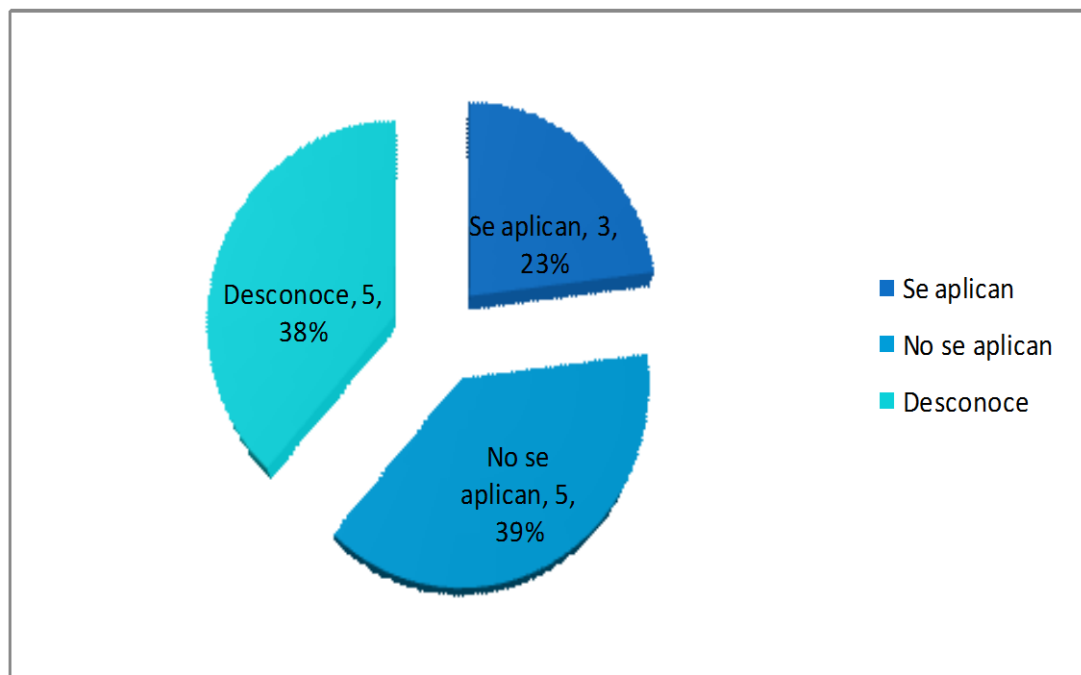
5.- Con Respecto a los principios contables, estos:

Cuadro No. 7 Con respecto a los principios contables

Descripción	Frecuencia	%
Se aplican	3	23%
No se aplican	5	38%
Desconoce	5	38%
Total	13	62%

Fuente: Distribuidora María Luisa

Gráfico No. 5 Con respecto a los principios contables



Fuente: Distribuidora Franquiada " María Luisa"

Interpretación de la Pregunta No. 5.- De acuerdo a los resultados de la pregunta No. 5, se observa que el 77% de los empleados de la Distribuidora María Luisa de materiales de construcción, indica que el 39% que no se aplican los principios contables y el 38% que desconoce.

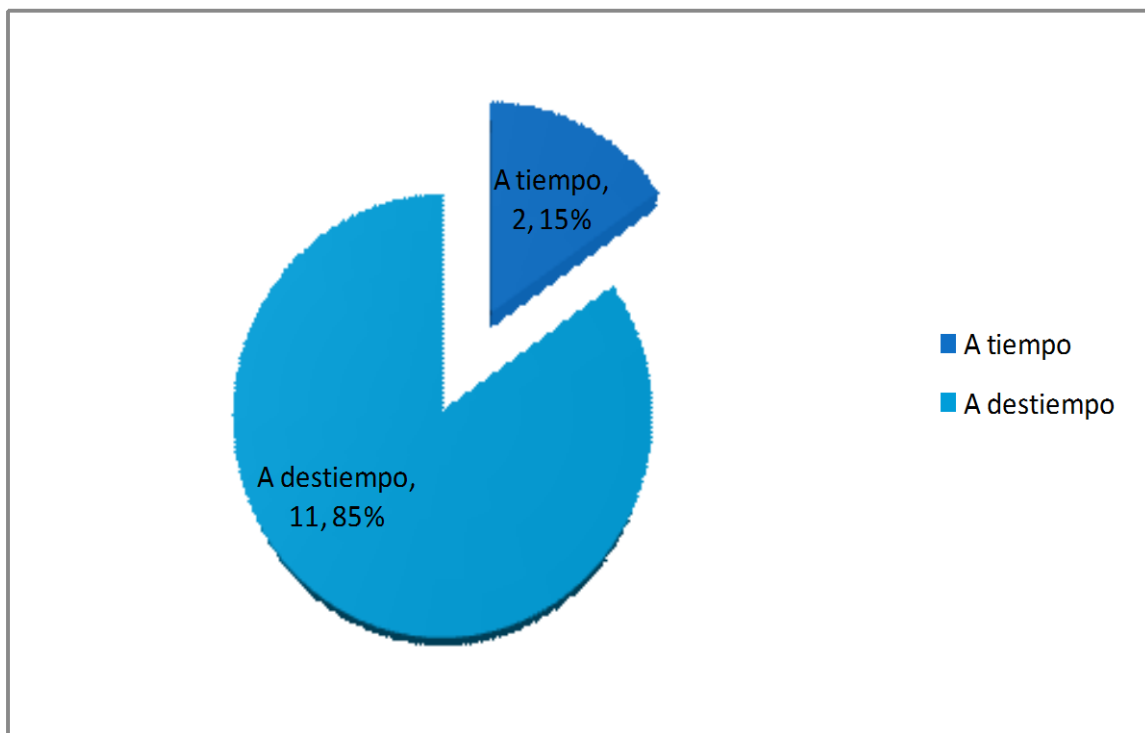
6.- Los pedidos realizados por los clientes, estos llegan:

Cuadro No. 8 Los pedidos realizados por los clientes, estos llegan:

Descripción	Frecuencia	%
A tiempo	2	15%
A destiempo	11	85%
Total	13	100%

Fuente: Distribuidora María Luisa

Gráfico No. 6 Los pedidos realizados por los clientes, estos llegan:



Fuente: Distribuidora Franquiada "María Luisa"

Interpretación de la Pregunta No. 6.- De acuerdo a los resultados de la pregunta No. 6, se observa que el 85% de los empleados de la Distribuidora María Luisa de materiales de construcción, indica que los pedidos no llegan a su destino a tiempo por falta de coordinación en el despacho de los materiales.

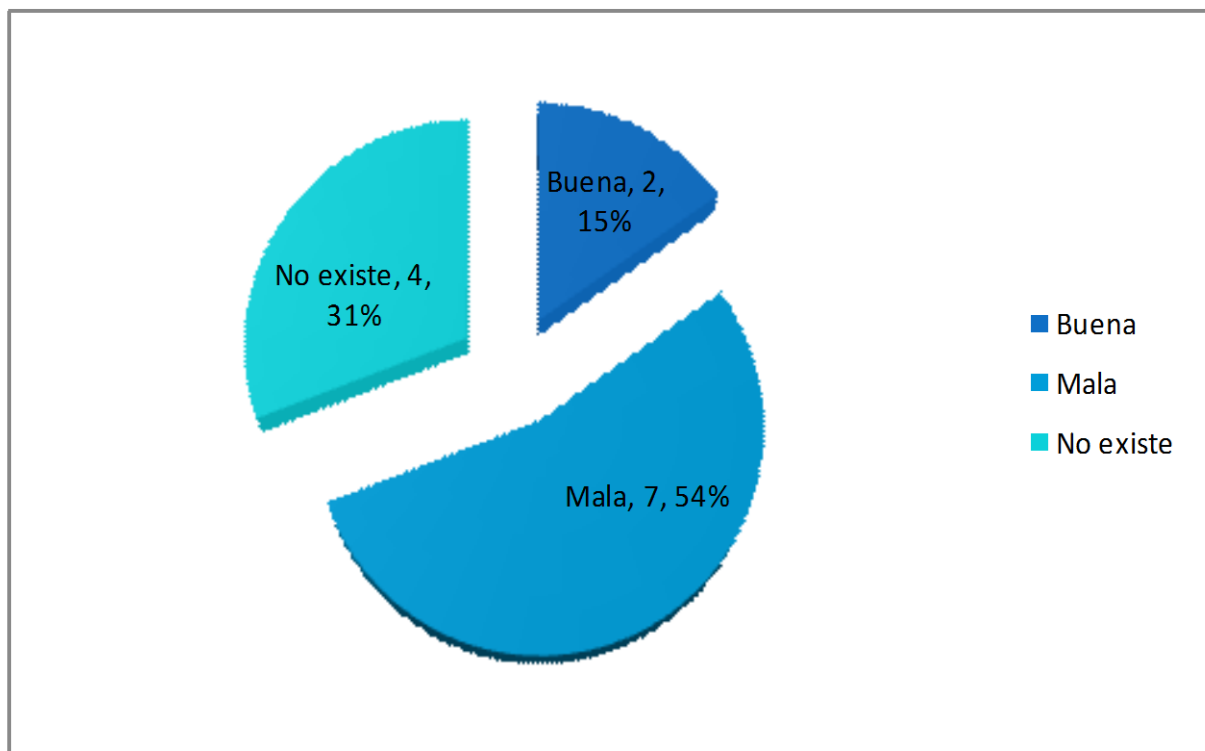
7.- ¿Cómo calificaría la comunicación entre la bodega y logística?

Cuadro No. 9 Como califica la comunicación entre logistica y bodega

Descripción	Frecuencia	%
Buena	2	15%
Mala	7	54%
No existe	4	31%
Total	13	100%

Fuente: Distribuidora María Luisa

Grafico No. 7 Como califica la comunicación entre logistica y bodega



Fuente: Distribuidora Franquiciada "María Luisa"

Interpretación de la Pregunta No. 7.- De acuerdo a los resultados de la pregunta No. 7, el 85% de los empleados de la Distribuidora María Luisa de materiales de construcción, indican el 31% que no existe comunicación entre bodega y logística y el 54% que es mala.

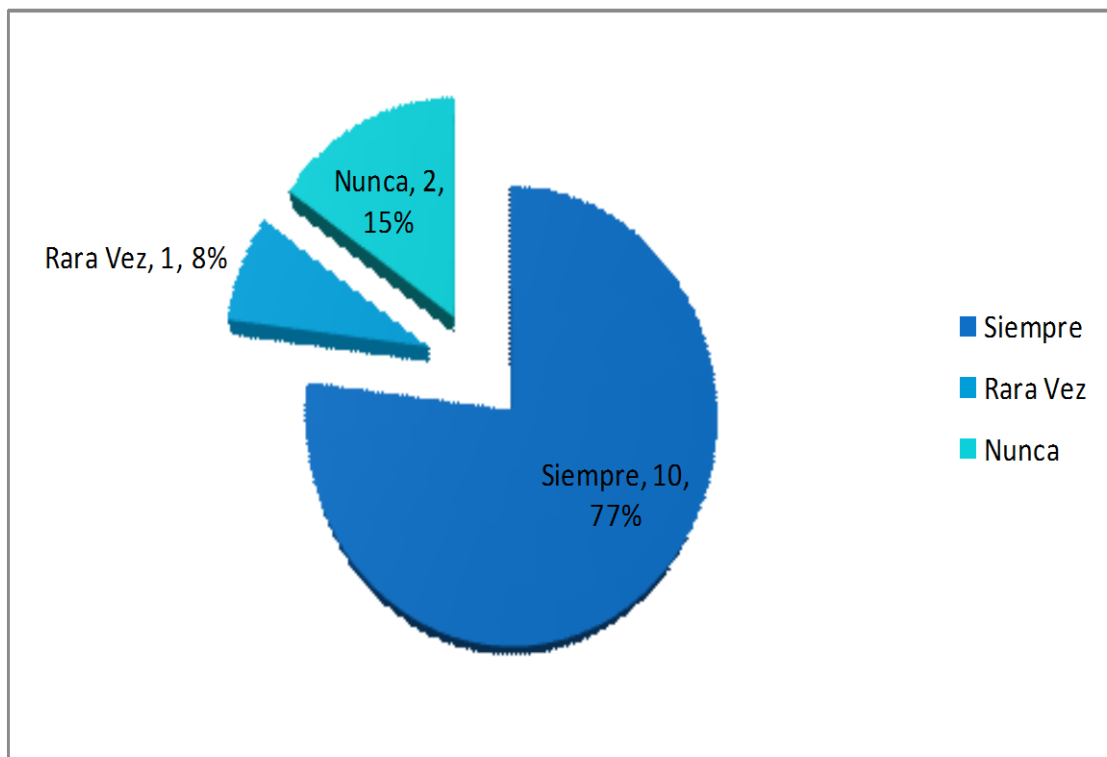
8.- Con respecto a la atención al cliente, usted ha tenido inconveniente:

Cuadro No. 10 Con Respecto a la atención al cliente, usted tiene inconvenientes:

Descripción	Frecuencia	%
Siempre	10	77%
Rara Vez	1	8%
Nunca	2	15%
Total	13	100%

Fuente: Distribuidora María Luisa

Grafico No. 8 Con respecto a la atención al cliente, usted tiene inconvenientes



Fuente: Distribuidora Franquiciada "María Luisa"

Interpretación de la Pregunta No. 8.- De acuerdo a los resultados de la pregunta No. 8 el 77% de los empleados de la Distribuidora María Luisa de materiales de construcción, indica que existen inconvenientes con los clientes por la atención que se realiza con ellos en obra.

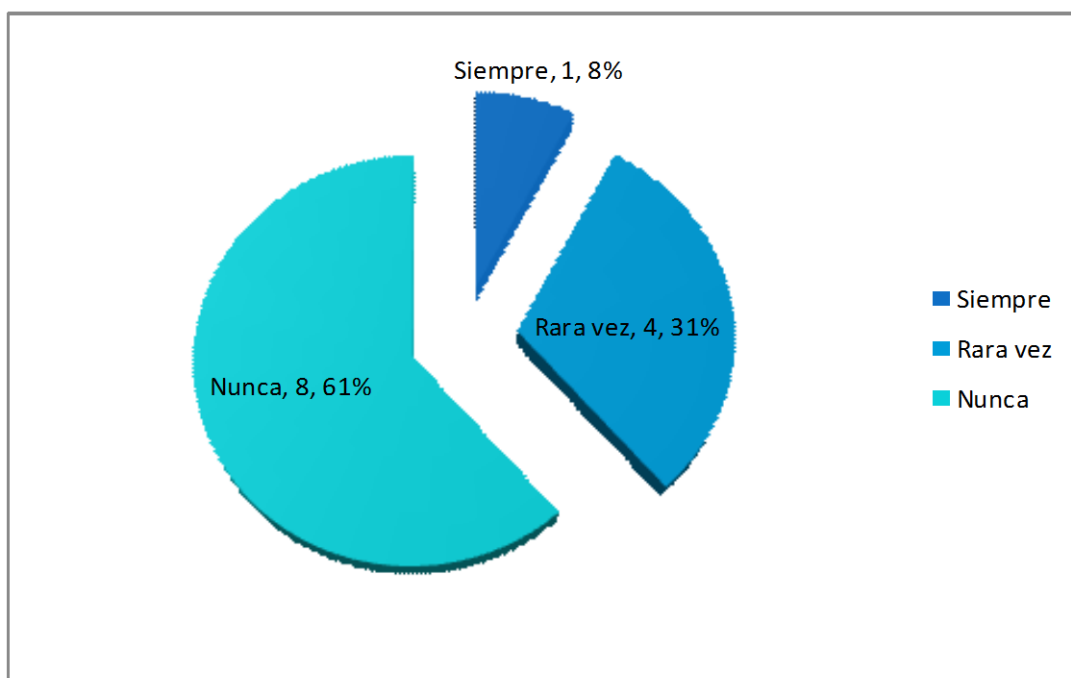
9.- Con respecto al control de productos esto se lo realiza:

Cuadro No. 11 Con respecto al control de los productos se lo realiza:

Descripción	Frecuencia	%
Siempre	1	8%
Rara vez	4	31%
Nunca	8	62%
Total	13	100%

Fuente: Distribuidora María Luisa

Grafico No. 9 Con respecto al control de los productos se lo realiza



Fuente: Distribuidora Franquiciada "María Luisa"

Interpretación de la Pregunta No. 9.- De acuerdo a los resultados de la pregunta No. 9, se observa que el 92% de los empleados de la Distribuidora María Luisa de materiales de construcción, indica que el 61% nunca se realizan control de productos y el 31% que se lo realiza pero es rara vez el control.

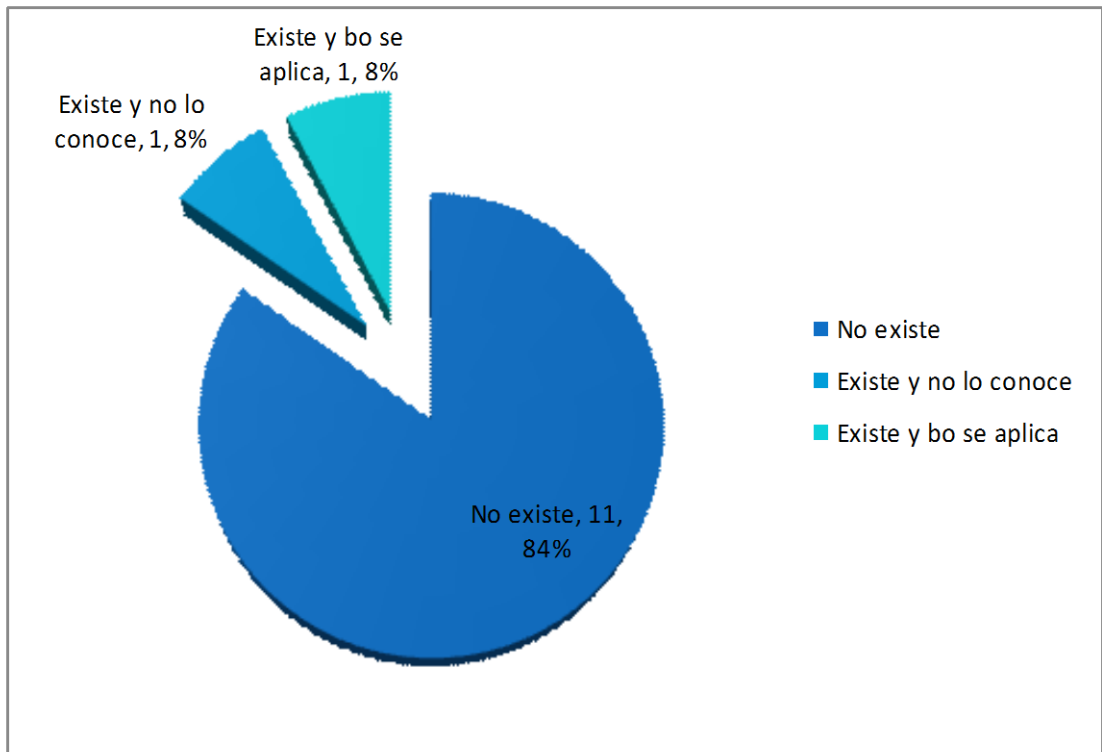
10.- Con respecto al manual de procedimientos de control de inventarios, este:

Cuadro no. 12 Con respecto al manual de procedimientos de control interno este:

Descripción	Frecuencia	%
No existe	11	85%
Existe y no lo conoce	1	8%
Existe y bo se aplica	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Distribuidora María Luisa

Grafico No. 10 Con respecto al manual de procedimientos de control interno este:



Fuente: Distribuidora Franquiada "María Luisa"

Interpretación de la Pregunta No. 10.- De acuerdo a los resultados de la pregunta No. 11, el 84% de los empleados de la Distribuidora María Luisa de materiales de construcción, indica que no existe manual de procedimientos de control interno de inventarios en el negocio.

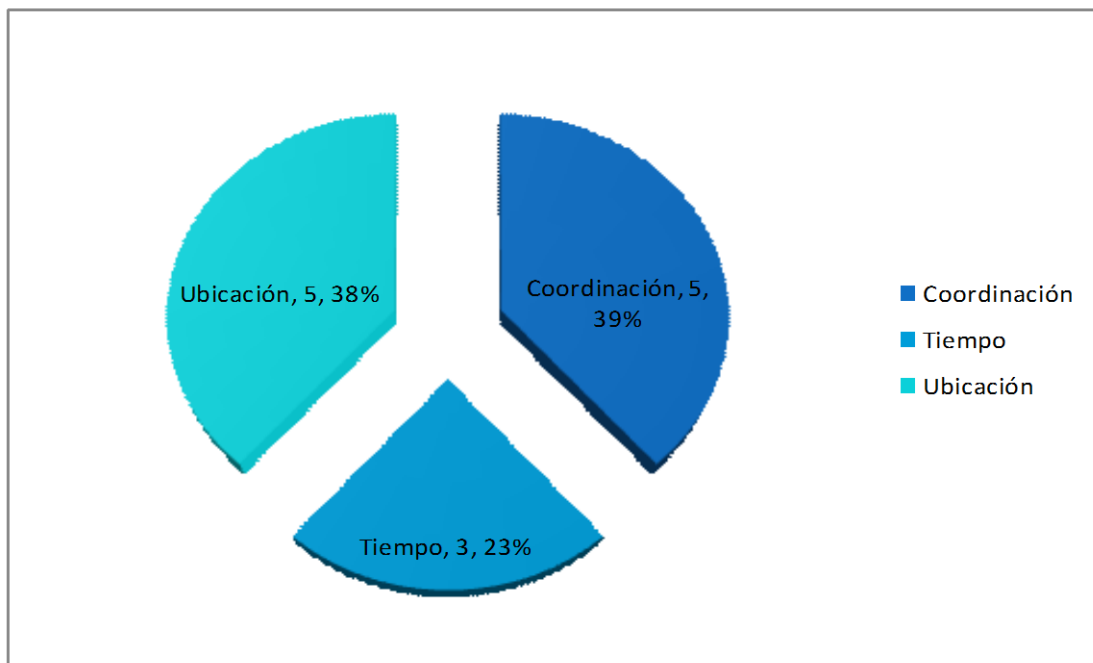
11.- Cuando llegan los materiales de construcción. ¿Cuáles de los siguientes inconvenientes cree usted que se presentan?

Cuadro No. 13 Cuando llegan los materiales de construcción existen inconvenientes

Descripción	Frecuencia	%
Coordinación	5	38%
Tiempo	3	23%
Ubicación	5	38%
Total	13	100%

Fuente: Distribuidora María Luisa

Grafico No. 11 Cuando llegan los materiales de construcción existen inconvenientes



Fuente: Distribuidora Franquiada "María Luisa"

Interpretación de la Pregunta No. 11.- De acuerdo a los resultados de la pregunta No. 12 el 77% de los empleados de la Distribuidora María Luisa de materiales de construcción, que el 38% que es por la ubicación de los materiales y el 23% por el tiempo que se demoran en recibir los productos.

ENCUESTA AL CLIENTE

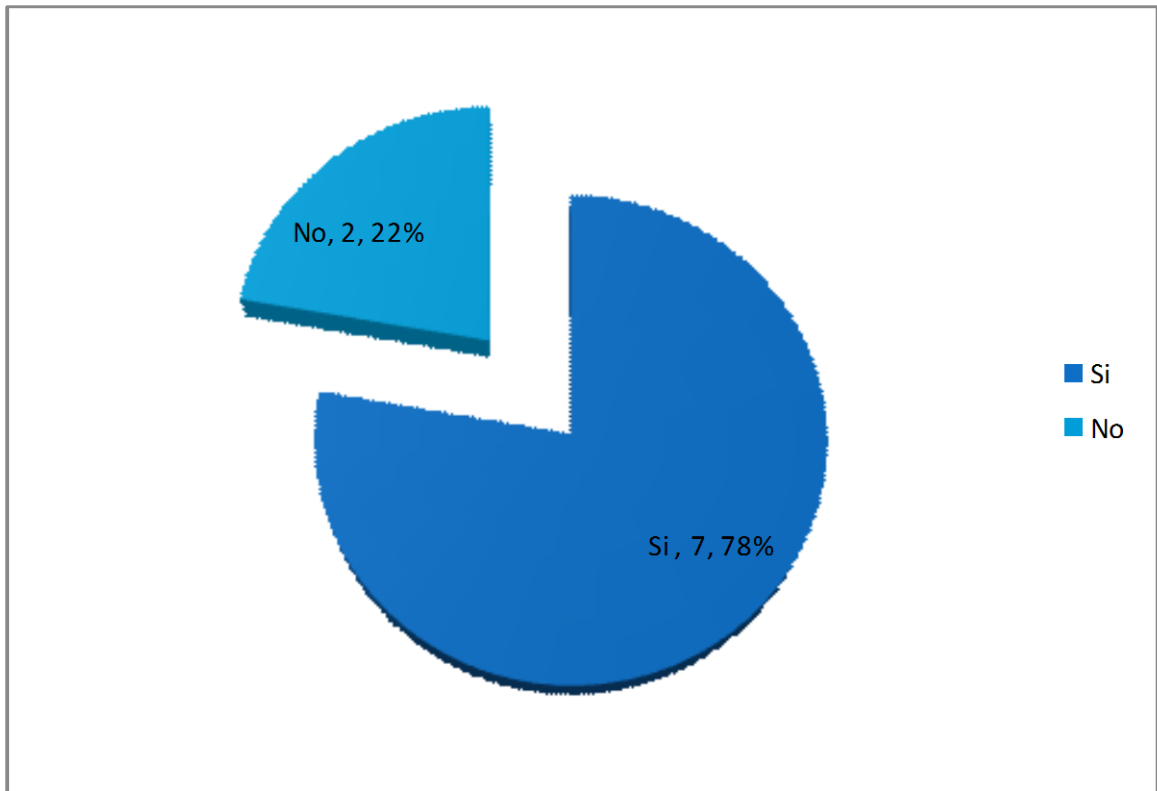
1.- ¿Con respecto a la atención de requerimientos, usted recibió la atención necesaria?

Cuadro No. 14 Recibió la atención necesaria

Descripción	Frecuencia	%
Si	7	78%
No	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Distribuidora María Luisa

Grafico No. 12 Recibió la atención necesaria



Fuente: Distribuidora Franquiciada "María Luisa"

Interpretación de la Pregunta No. 1.- De acuerdo a los resultados de la pregunta No. 1 el 78% de los clientes de la Distribuidora María Luisa de materiales de construcción, que si reciben la atención a los requerimientos que ellos solicitan.

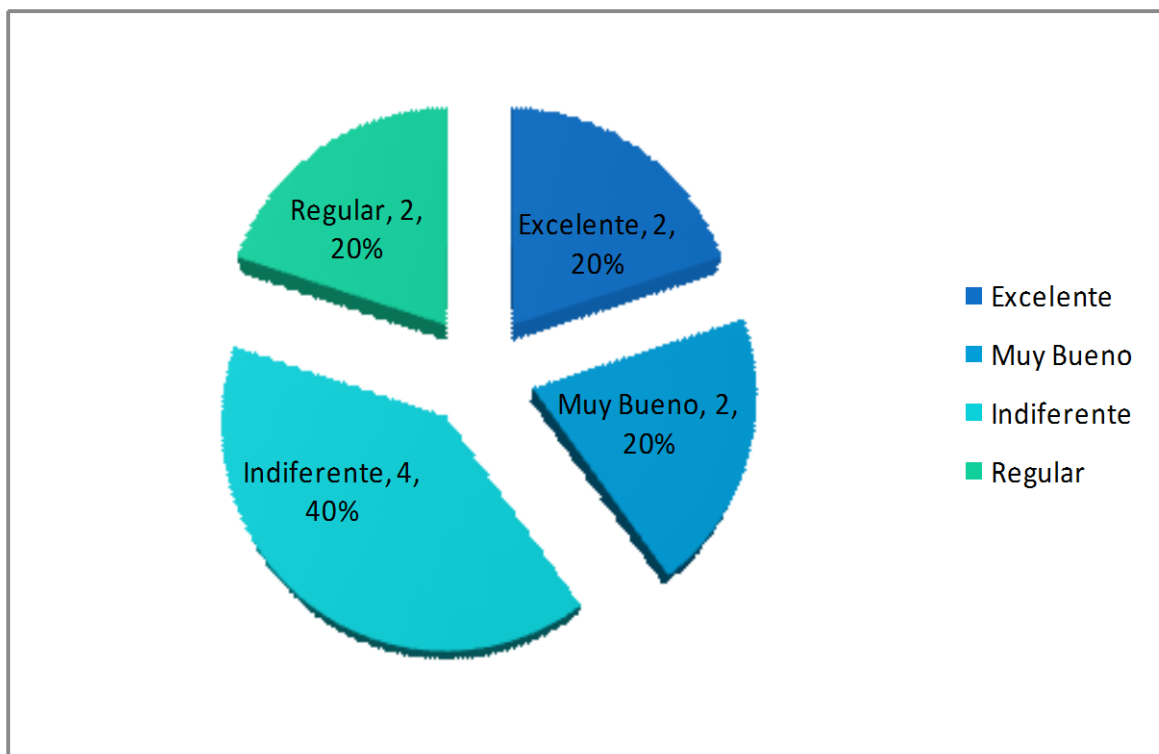
2.- ¿Cómo percibe usted el servicio de la distribuidora de Construcción “María Luisa”?

Cuadro No. 15 Como Percibe usted el servicio

Descripción	Frecuencia	%
Excelente	2	20%
Muy Bueno	2	20%
Indiferente	4	40%
Regular	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Distribuidora María Luisa

Grafico No. 13 Como Percibe usted el servicio



Fuente: Distribuidora Franquiciado "María Luisa"

Interpretación Pregunta 2.- De acuerdo a los resultados de la pregunta No. 2 el 60% de los clientes de la Distribuidora María Luisa de materiales de construcción, que el servicio de la distribuidora es 40% Indiferente y el 20% es Regular.

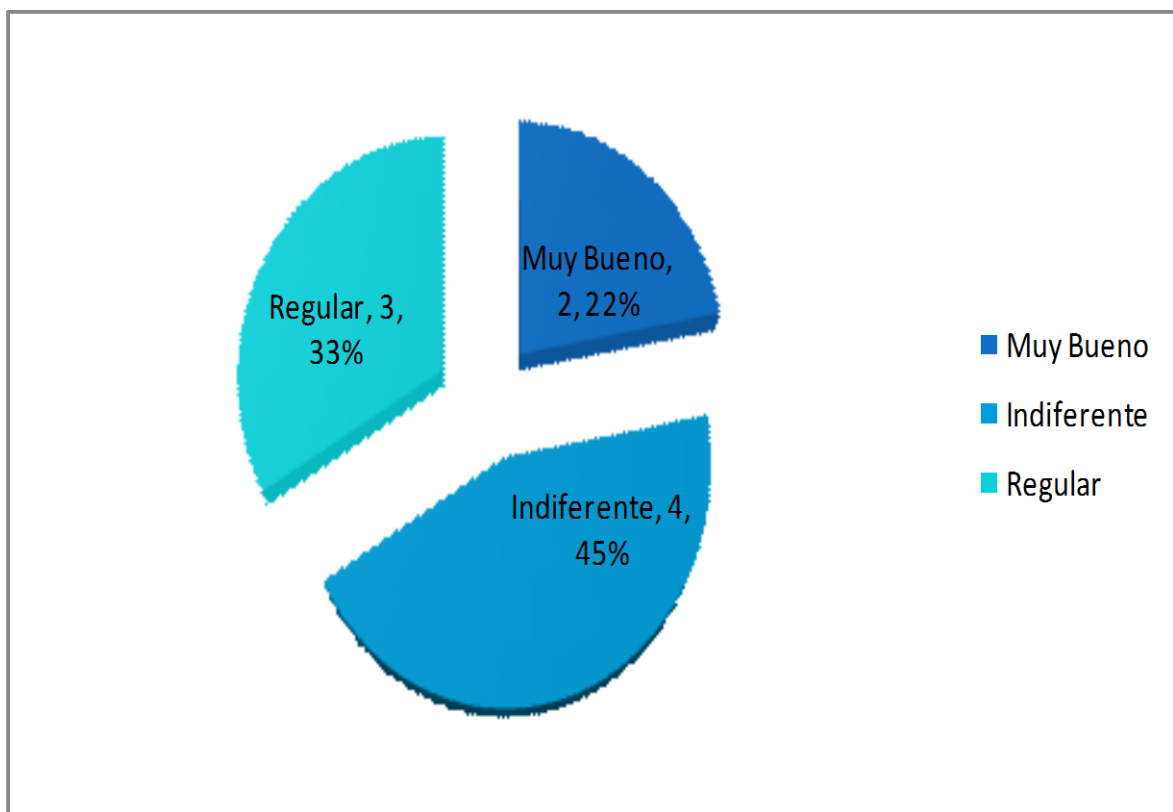
3.- ¿Cómo calificaría el servicio que usted recibe de la entrega de los productos en obra?

Cuadro No. 16 Como calificaria el servicio de la entrega de los productos en obra

Descripción	Frecuencia	%
Muy Bueno	2	22%
Indiferente	4	44%
Regular	3	33%
Total	9	100%

Fuente: Distribuidora María Luisa

Grafico No. 14 Como calificaria el servicio de la entrega de los productos en obra



Fuente: Distribuidora Franquiciada "María Luisa"

Interpretación Pregunta 3.- De acuerdo a los resultados de la pregunta No. 3 el 78% de los clientes de la Distribuidora María Luisa de materiales de construcción, que el servicio de la entrega de los productos en la obra el 45% es Indiferente y el 33% es Regular.

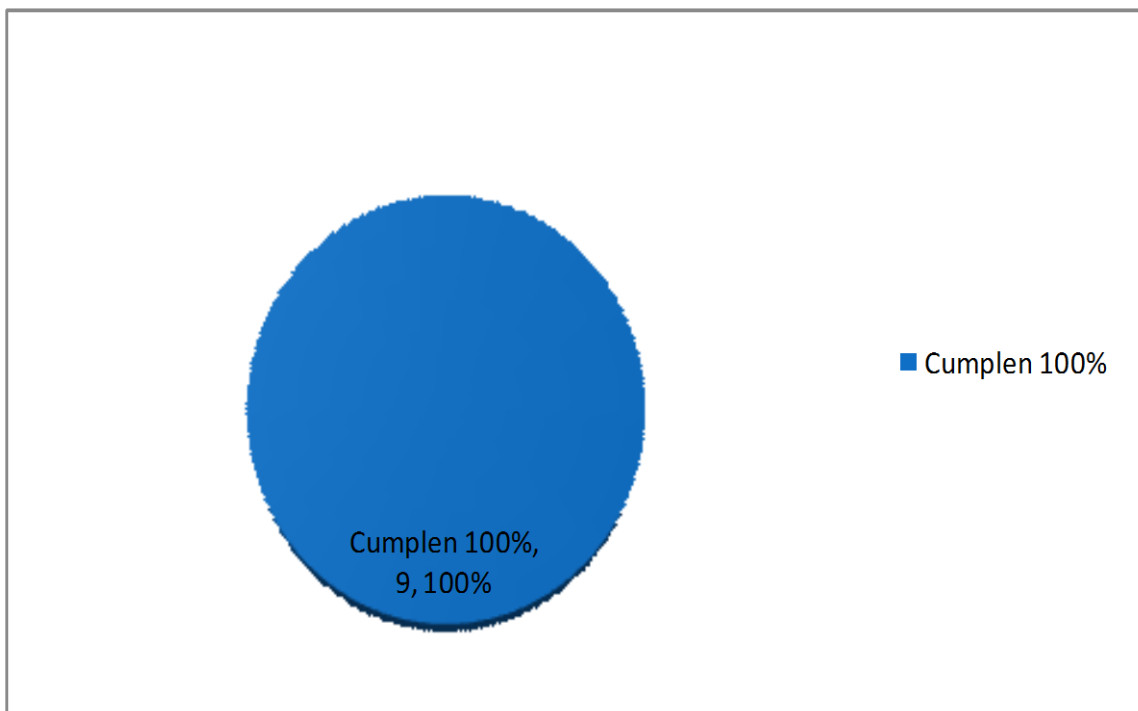
4.- Los productos que distribuye la distribuidora cumplen con las especificaciones requeridas por usted.

Cuadro No. 17 Los productos cumplen con las Especificaciones requeridas

Descripción	Frecuencia	%
Cumplen 100%	9	100%
Cumplen 50%	0	0%
No Cumplen	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Distribuidora María Luisa

Gráfico No. 15 Los productos cumplen con las Especificaciones requeridas



Fuente: Distribuidora Franquiada "María Luisa"

Interpretación Pregunta 4.- De acuerdo a los resultados de la pregunta No. 4 el 100% de los clientes de la Distribuidora María Luisa de materiales de construcción, que los productos que ofrece cumplen con las especificaciones.

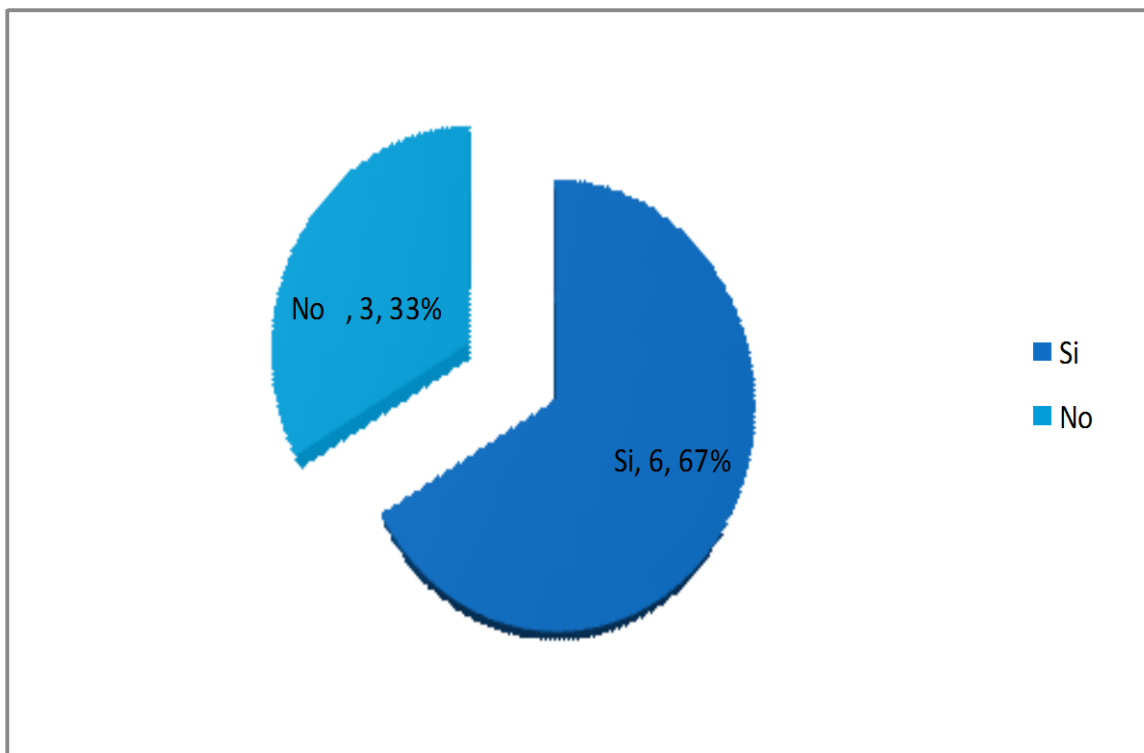
5.- ¿Recomendaría usted a la distribuidora de Construcción “María Luisa” a otras empresas?

Cuadro No. 18 Recomendaría usted a la distribuidora

Descripción	Frecuencia	%
Si	6	67%
No	3	33%
Total	9	100%

Fuente: Distribuidora María Luisa

Grafico No. 16 Recomendaría usted a la distribuidora



Fuente: Distribuidora Franquiada "María Luisa"

Interpretación Pregunta 5.- De acuerdo a los resultados de la pregunta No. 5 el 67% de los clientes de la Distribuidora María Luisa de materiales de construcción, que si recomendaría a la distribuidora con otros clientes.

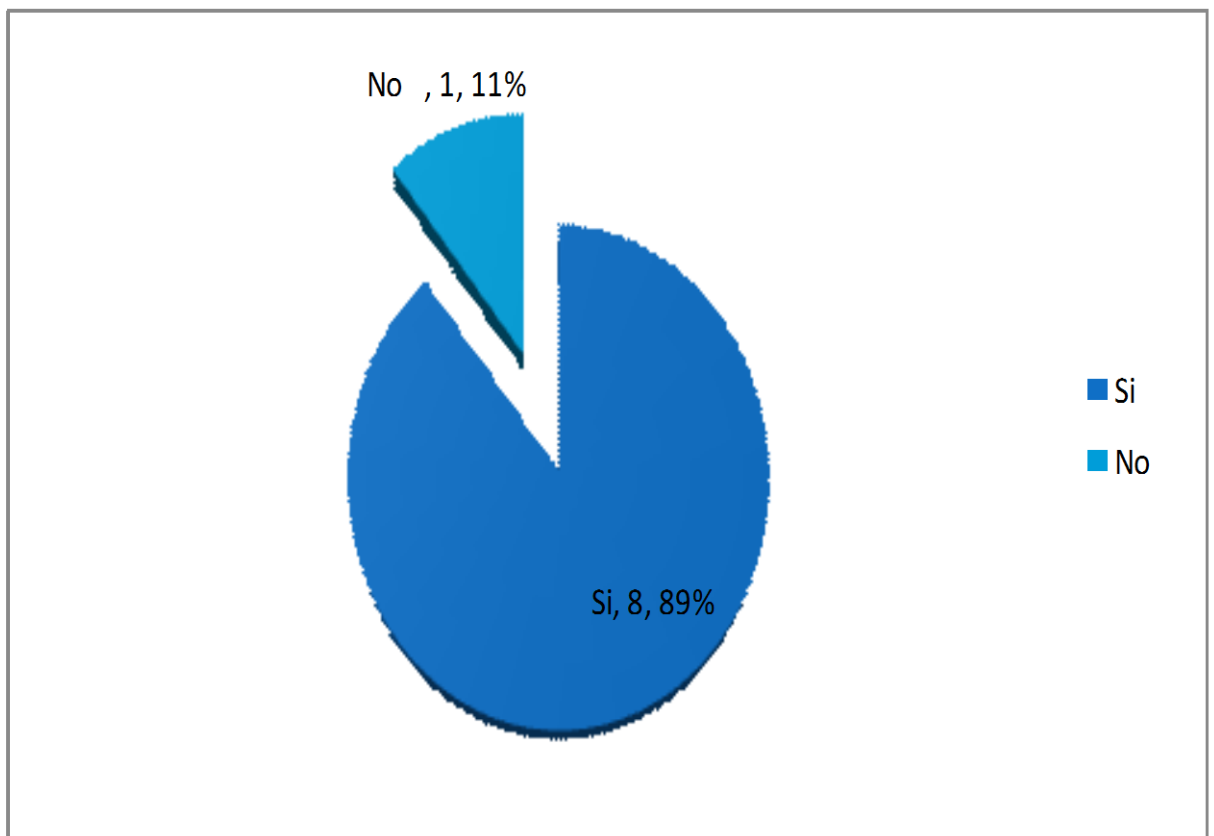
6.- ¿Los productos ofrecidos en la distribuidora son de buena calidad?

Cuadro No. 19 Los productos son de calidad

Descripción	Frecuencia	%
Si	8	89%
No	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Distribuidora María Luisa

Grafico No. 17 Los productos son de calidad



Fuente: Distribuidora Franquiciada "María Luisa"

Interpretación Pregunta 6.- De acuerdo a los resultados de la pregunta No. 6 el 89% de los clientes de la Distribuidora María Luisa de materiales de construcción, que los productos que ofrece la distribuidora son de buena calidad.

ENTREVISTA REALIZADO AL CONTADOR DEL NEGOCIO

Este cuestionario muestra las preguntas que se aplicaron en la entrevista que se realizo al Ing. Tomás Garcés para obtener información del Panorama del Negocio:

1.- ¿Nivel de Educación que Posee?

Superior Graduado de Ingeniero Comercial en la Universidad Estatal de Guayaquil en el Año 1999.

2.- ¿Tiempo que tiene laborando en la empresa?

9 años

3.- ¿La empresa tiene políticas, manuales de procedimientos, descripción de cargos y funciones escritos, conocidos y acatados para todo el negocio?

No que yo sepa no existe un manual de procedimiento

4.- ¿La empresa está ganando o perdiendo? ¿Por qué?

La empresa pierde por lo que el ajuste que se realiza en los inventarios nos afecta grandemente.

5.- ¿Usted recibe todos los soportes necesarios para registrar las operaciones?

Bueno, se podría decir que si y que no ya que existen siempre documentos que no llegan a tiempo para registrarlos, sino que por el desorden que tienen se les traspapela en la oficina principal.

6.- ¿La rentabilidad es la adecuada de acuerdo a la actividad del negocio?

Yo diría que no por lo que siempre existe los problemas de diferencias en los inventarios,

pero desde hace los últimos cinco años, hemos venido ajustando diferencias que para mí ya no son controlables.

7.- ¿Se cuanto se gasta y el costo total al tener este negocio?

Si conocemos los costos y los gastos.

8.- ¿Quién toma la decisión en el negocio?

Por ser un negocio familiar las decisiones la toma el dueño o propietario

9.- ¿Los materiales de construcción son de buena calidad?

Sí, todos los productos son de buena calidad.

10.- ¿Cuáles serian los porcentajes de rentabilidad que debe tener este negocio según usted?

Si llevan un control adecuado debería estar entre un 7 al 10%

11.- ¿Usted a comunica al dueño de los resultados que se obtienen con los ajustes del inventario y su efecto?

Yo le comunico al dueño, pero como es un negocio familiar no se puede desconfiar de nadie, el trata de controlar todo, pero no se puede.

12.- ¿Conoce usted cual es el problema principal de la empresa para no tener una buena rentabilidad?

Si el problema es el control del inventario, siempre ajustamos al cierre del año los valores, le informado al gerente de todo lo referente a los controles pero no hemos podido llegar a concretar nada todavía.

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Tomando como referencia los resultados obtenidos con la aplicación de los Instrumentos de recolección de datos, podemos inferir que la distribuidora de construcción “María Luisa” debe efectuar un análisis de las actividades de bodega para posteriormente encontrar cuales son los puntos débiles o críticos.

Con esto podrá establecer los parámetros o medidas de control que permita el mejoramiento de las actividades de esta área.

Sin embargo, una vez que se fijan los controles, es necesario efectuar un análisis de funciones a fin de establecer una correcta segregación de las mismas, dando así una solución altamente efectiva ante el problema que se analizó en el negocio.

También se puede determinar que existen problemas de comunicación entre logística y bodega ya que no coordinan apropiadamente la recepción y el despacho de los materiales.

4.3. RESULTADOS

Al efectuar el análisis en cada una de las preguntas de las encuestas, hemos podido probar que los objetivos e hipótesis planteadas son consistentes o a su vez, siendo más precisas responden a la realidad del negocio.

El personal del negocio indica que uno de los inconvenientes es la duplicidad de funciones que afecta a la administración, ellos realizan sus actividades en base a la iniciativa que tienen para poder desarrollar sus actividades, tratan de atender a los clientes de una mejor forma pero la falta de coordinación entre logística y bodega para el despacho de los productos hace que existan errores al momento de entregar los productos en obra, por no tener bien registrado la dirección de los clientes.

Por otra parte la falta de comunicación entre los departamentos involucrados en la recepción y despacho de los materiales de la bodega, genera inconvenientes al momento que los vehículos no son utilizados apropiadamente para poder cumplir con los

requerimientos del negocio y muchas veces persisten los errores por lo que los vehículos se quedan en el negocio sin ser descargados los productos que llegan de los proveedores.

En cuanto al manejo de los recursos materiales a afectado los resultados durante muchos años esto se debe que por error y la comunicación inapropiada no registran todos los movimientos en los Kardex de la Bodega al momento de realizar el inventario físico existen diferencias en el mismo. Esto también se produce sobre los productos caducados por no tener un control sobre los aditivos y haber tenido una fecha de expiración muy prolongada no se los puede devolver para su cambio.

En cuanto a la atención a los clientes por la falta de coordinación, afecta en la imagen de la empresa el administrador siempre se personaliza en las obras de los clientes a pedir disculpa por los retrasos de entrega de los materiales, por la honorabilidad, prestigio lograda por el administrador los clientes siguen confiando en el negocio

Por otra parte la no ubicación de los productos en la bodega, al momento de despachar los materiales no se ubican rápidamente, se encuentra ubicados por tamaño y mezclados en las diferentes líneas que distribuyen.

4.4. VERIFICACION DE HIPÓTESIS

Cuadro No. 20 Verificación de la Hipótesis

HIPOTESIS	RESULTADOS
<p>El manual de procedimientos de control interno de los inventarios incide en la rentabilidad de la clientes y la entrevista al Contador, nos indican que distribuidora de construcción "María Luisa" ubicado en la parroquia Chanduy, cantón Santa Elena, este incide en forma negativa en la rentabilidad del provincia de Santa Elena.</p>	<p>Los resultados de la encuesta realizada al personal, a los clientes y la entrevista al Contador, nos indican que existe una ausencia de controles internos, obviamente en la parroquia Chanduy, cantón Santa Elena, este incide en forma negativa en la rentabilidad del mismo.</p> <p>La pregunta 4 queda reflejada con el 69% que no existe un buen manejo del inventario, la pregunta 9 el 62% indica que nunca se realiza un control de inventario y el 31% rara vez, la pregunta 10 el 85% del personal indica que no existe un manual de procedimientos, en la entrevista realizada al contador en la pregunta tres nos indica que no existe manuales funciones y procedimientos de control de inventario</p>

La duplicidad de funciones afecta en la administración de la distribuidora

En base a la encuesta la pregunta 2 nos indica que el volumen del personal del negocio se encuentra Logística y bodega un total de 8 personas, la pregunta 3 el 85% indica que por iniciativa realiza sus actividades, complicando la atención apropiada a los clientes.

El manejo de los recursos materiales incide en los resultados financieros

Al no tener un buen manejo de los recursos materiales este incide en los resultados del ejercicio del negocio: La pregunta 5 el 76% del personal nos da a conocer que el 38% indican que desconoce si aplican los procedimientos contables en el negocio y el otro 38% no se aplican dichos procedimientos. La pregunta 9 el 62% nos indican que nunca se realizan control de los productos. En la entrevista realizada al contador en la pregunta 4 observamos que el ajuste del inventario incide en los resultados, la pregunta 6 nos indica que la rentabilidad no es la adecuada a lo que debe existir en esta clase de negocios

La pregunta 10 nos dan a conocer que no existe un manual de procedimientos y la pregunta 11 nos indican que existen problemas en la recepción de los materiales, la pregunta 6 nos indica que la gerencia no tiene una política de control interno.

La coordinación de tareas entre los empleados incide en la atención a los clientes.

Como resultado la pregunta 6 el 85% de los empleados indican que los pedidos llegan a destiempo, la pregunta 7 indica que el 85% del personal nos da a conocer que el 54% la comunicación es mala y el 31% indica que no existe, la pregunta 8 el 77% siempre existe inconvenientes en la atención a los clientes, en la encuesta realizada a los clientes en la pregunta 3 nos indica que la atención es indiferente referente al despacho de los productos, la pregunta 2 indica que es el 40% de la atención es indiferente y el 20% indica que es regular esto se produce por la falta de coordinación y responsabilidades en los empleados

La atención a los clientes por parte de los empleados incide en la imagen de la empresa

Como resultado la pregunta 6 el 85% de los empleados indican que los pedidos llegan a destiempo, la pregunta 7 indica que el 85% del personal nos da a conocer que el 54% la comunicación es mala y el 31% indica que no existe, la pregunta 8 el 77% siempre existe inconvenientes en la atención a los clientes, en la encuesta realizada a los clientes en la pregunta 3 nos indica que el 44% de la atención es indiferente referente al despacho de los productos y el 33% indica que es mala, la pregunta 2 nos indica que el 40% de la atención es indiferente y el 20% indica que es regular esto se produce por los inconvenientes que tienen los empleados en el desarrollo de las actividades

La ubicación de los productos afecta en el despacho de los materiales a los clientes

La pregunta 11 nos da la realidad de como se lleva el control de las bodegas el 38% nos indica que no existe la coordinación apropiada para la recepción de los materiales y el 38% nos indican que falta de una buena ubicación existen estos inconvenientes.

Fuente: Distribuidora Franquiciado "María Luisa"

Autores: Mario Martínez Hidalgo y Manuel González Reyes

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. TEMA

Elaboración de un manual de procedimientos de control interno de inventarios para la distribuidora de construcción “María Luisa” ubicada en la parroquia Chanduy, cantón Santa Elena, provincia Santa Elena.

5.2. FUNDAMENTACIÓN

El manual de procedimientos de control interno de inventarios, describe todas las medidas adoptadas por el dueño de negocio para dirigir y controlar las operaciones del control de las bodegas. Ejerce el control sobre las operaciones y recursos que posee el negocio:

- a.- Establecer normas, metas u objetivos
- b.- Analizar el rendimiento y evaluar los resultados
- c.- Tomar acciones correctivas.

Cada uno de estos pasos implica algún tipo de acción. Su eficacia depende de la competencia y actitud de todos los funcionarios y empleados directamente encargados de llevar a cabo una tarea y de rendir cuenta de los resultados. El proceso de inventario cubre todos los controles de supervisión y su eficacia en el resultado de los esfuerzos de muchos empleados.

El término “Control Interno” abarca la organización, políticas, procedimientos y practicas empleadas para controlar las operaciones de la

bodega y promover el cumplimiento de las responsabilidades asignadas en forma efectiva, para alcanzar los resultados deseados.

El Control Interno de Inventarios esta en las acciones tomadas para dirigirlo o llevar a cabo operaciones, dichas medidas incluyen el corregir las deficiencias y adaptar las operaciones, para que estén de conformidad con las normas o con los objetivos deseados.

Hablar de control implica un carácter abstracto e inmaterial y por otro lado una serie de acciones a través de las cuales se hace palpable y por consiguiente tiene un resultado el cual es medible o evaluable. El control es inherente al negocio y específicamente a la administración, personificada en sus órganos de decisión y ejecución correspondiente.

Aquí es importante un plan de acción, realista, simple y factible en vez de un plan teórico, sofisticado y no alcanzable que frecuentemente constituye el defecto principal al ogo de resultados y casi siempre produce desperdicios de recursos. Por esto el plan debe de estar de acuerdo a la visión, misión, objetivos y actividades o metas del negocio.

Para que el control funcione es necesario:

- 1.- Establecer en forma sistematizada es decir, que deben seguir un ordenamiento racional.
- 2.- Dotarlo de los elementos necesarios para su funcionamiento
- 3.- Orientarlo a objetivos específicos, de manera que su efecto por la acción que produce, puede ser evaluable.

El término “control” se emplea con una amplia gama de sentido y aplicaciones, por tal motivo y para enfocar más claramente el presente documento se emplea el término “control interno” para dar más énfasis su

naturaleza interna dentro del negocio y la responsabilidad principal del administrador en todo nivel de su funcionamiento.

Los diversos aspectos de la responsabilidad sobre los inventarios afectan a muchas áreas y cada uno de estos ejerce cierto grado de control sobre los productos, a medida que los mismos se mueven a través de los distintos procesos del inventario.

Todos estos controles abarcan, desde el procedimiento para desarrollar presupuestos y pronósticos de ventas hasta la operación de un control de costo por el departamento de contabilidad para la determinación de costos de los inventarios, constituyen el manual de procedimientos de control interno de inventarios, las funciones son: compra, recepción, almacenaje, despacho, funciones y políticas contables.

Cuando se realice la solicitud de compras para cualquier tipo de material, pues en ese momento suelen estar en su cantidad mínima y le será más fácil y rápido el conteo.

Dividir el almacén en diferentes secciones y ordenar que se tomen inventarios físicos rotativos y esporádicos debidamente planeados.

Para los artículos críticos por su valor, por su influencia en las ventas y dependiendo del índice de rotación de los mismos ordenar la toma de inventarios con mayor frecuencia que el resto de los artículos.

Este tipo de trabajo lo hará el personal encargado de la bodega, siempre supervisado por el administrador.

El asegurarse de que las repuestas sean positivas dará a la administración una seguridad para obtener buenos resultados de control y que existan condiciones operativas satisfactorias en general.

Lo anterior conlleva a establecer medidas de control en la operación de la empresa para salvaguardar su activo, la verificación y exactitud de los datos y operaciones realizadas, así como el desarrollo y fomento de las eficiencias y reglas que deben seguir en el manejo del negocio.

El manual debe considerar como aspecto fundamental los objetivos del negocio en cuanto al servicio eficiente a su clientela presente y futura, para mejorar su posición en el mercado en que participa y debe incluir:

- ✓ Procedimiento de fondo de que deban seguirse en relación con los deberes y obligaciones de cada uno de las áreas que integran la organización, las cualidades y conocimientos que deberán reunir el personal de acuerdo con sus atribuciones.
- ✓ Un plan de organización que exponga una separación apropiada de funciones y responsabilidades.
- ✓ Un procedimiento de registros adecuados que provea un control contable exacto sobre el activo, ingresos y gastos.

Para diseñar y llevar a cabo el proceso de creación del manual de procedimientos de control interno de inventario en el negocio determina, se hace necesario de acuerdo a los conceptos planteados y a la experiencia obtenida en el desarrollo de esos trabajos, ordenar el proceso de obtención de la información, garantizando en todo momento, no solo la obtención de los datos y los controles, sino también una venta capaz de guiarnos consecuentemente a nuestros objetivos.

El sistema contable podrá contar con todos los soportes correspondientes al movimiento de las bodegas tanto en recepción como en el despacho de los materiales que estarán debidamente justificados.

La Norma Internacional de Contabilidad # 2 Inventarios el objetivo específico es realizar la contabilización de las existencias y determinar el costo a asignar a los inventarios.

Esta norma será de aplicación para todas las existencias, excepto a la obra en curso, los instrumentos financieros y los activos biológicos. Esta norma no será de aplicación para la valoración de existencias mantenidas por productores de productos agrícolas, forestales y mineros; ni para intermediarios que comercien con materias primas cotizadas, siempre que se midan al valor neto realizable.

Inventario.- son activos poseídos para ser vendidos en el curso normal de la explotación, en proceso de producción en cara a esa venta, o en forma de materiales o suministros para ser consumidos en el proceso de producción o en el suministro de servicios

Valor neto realizable.- es el precio estimado de venta de un activo en el curso normal de la explotación, menos los costes estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo la venta

Valor razonable.- es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo, entre un comprador y un vendedor, interesados y debidamente informados, que realizan una transacción en condiciones de independencia mutua.

INFORMACION A REVELAR

- a) Las políticas contables adoptadas para la valoración de las existencias, incluyendo la fórmula de valoración de los costos que se haya utilizados
- b) El importe total en libros de las existencias y los importes parciales

según la clasificación que resulte apropiada para la entidad.

- c) El importe en libros de las existencias que se contabilicen por su valor razonable menos los costes de venta
- d) El importe de las existencias reconocido como gasto durante el ejercicio
- e) El importe de las rebajas de valor de las existencias que se haya reconocido como gasto en el ejercicio.

5.3. JUSTIFICACION

La administración en vista de que compañía ha crecido en espacio físico y ha incrementado nuevas líneas se ve en la necesidad de ampliar sus campos de control y de registro de información por lo que es necesario incorporar nuevos procesos operativos e informáticos para registrar correctamente su situación financiera.

Al poseer este manual mejoraremos positivamente en la organización, la cual proporcionara a la misma, una información contable, agilizando y facilitando el trabajo en general de compras y ventas, fomentando satisfacción y credibilidad en los clientes al momento de recibir los materiales ya que estos son de buena calidad, y podemos minimizar los costos en el almacenaje y despacho de los materiales incrementando las ventas.

El manual de procedimientos de control interno de inventarios son la mejor herramienta para procesar información con gran cantidad de datos, el manual es una herramienta contable para el manejo y manipulación de información.

Esta investigación está orientada mejorar el proceso de control inventario

de la distribuidora de construcción “María Luisa”, además de permitir al personal de bodega que maneje adecuadamente un sistema, realizar sus actividades de manera rápida, evitando así pérdida de tiempo y de información.

La iniciativa de esta herramienta en el negocio antes mencionada, responde a la carencia de control de inventarios, desconocimiento de la cantidad de mercadería que posee el negocio, sin embargo, el propósito del manual de procedimientos de control interno de inventarios, es el mayor y mejor método de control en el manejo de los procesos de información, creando un adecuado ambiente para el personal.

Es necesario que la información sea procesada y almacenada de una forma más efectiva para agilizar los procesos de recepción y despacho de mercadería, variedad de los artículos, disminución en los errores al momento de enviar la mercadería a los clientes, aumento de satisfacción de clientes y así lograr un control integral de las actividades inmersas en estos procesos. Con el desarrollo de un sistema automatizado que abarque las necesidades y una mayor relación con los requerimientos de los empleados, proporcionara una mejor efectividad en el manejo del flujo y procesamiento de la información al momento de solicitarla.

Al establecer este proceso poseerá un impacto psicosocial positivo en la organización, la cual proporcionara a la misma, una información contable, agilizando y facilitando el trabajo de la gestión de compras y ventas, fomentando satisfacción y credibilidad en los clientes al momento de recibir los productos, disminuyendo los costos de almacenaje y aumentando las ventas y a su vez la utilidad al final de cada periodo.

Se ha conseguido un total apoyo a la idea de implantar un sistema automatizado para el control de inventario. Todo el personal se siente por hacer realidad un proyecto que traería un soporte técnico contable y acorde

a los avances de la era tecnológica de la información.

El personal que labora en la distribuidora de construcción “María Luisa” tanto el personal administrativo, áreas de ventas y el personal encargado de la bodega, exige un cambio que englobe la exigencia de la nueva era, esto nos da más fuerza para continuar a fin conseguir la implantación.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1. Objetivos General de la propuesta.

Elaborar un manual de procedimientos de control interno de inventarios para la distribuidora Franquiciada “María Luisa”, aplicando las normas internacionales de contabilidad # 2 inventarios, de esta manera regular el despacho y recepción de materiales de construcción y por ende aumentar la rentabilidad del negocio.

5.4.2. Objetivos específicos de la propuesta.

Identificar los procesos (actividades) que se llevan a cabo en bodega.

Determinar las funciones que debe tener el personal involucrado con la bodega.

Seleccionar los tipos de reportes a utilizarse, para el mejor manejo de la información en la Bodega.

Clasificar por Línea, Producto, Unidad de medida los productos a comercializar.

Establecer las políticas contables que regulan la cuenta inventario.

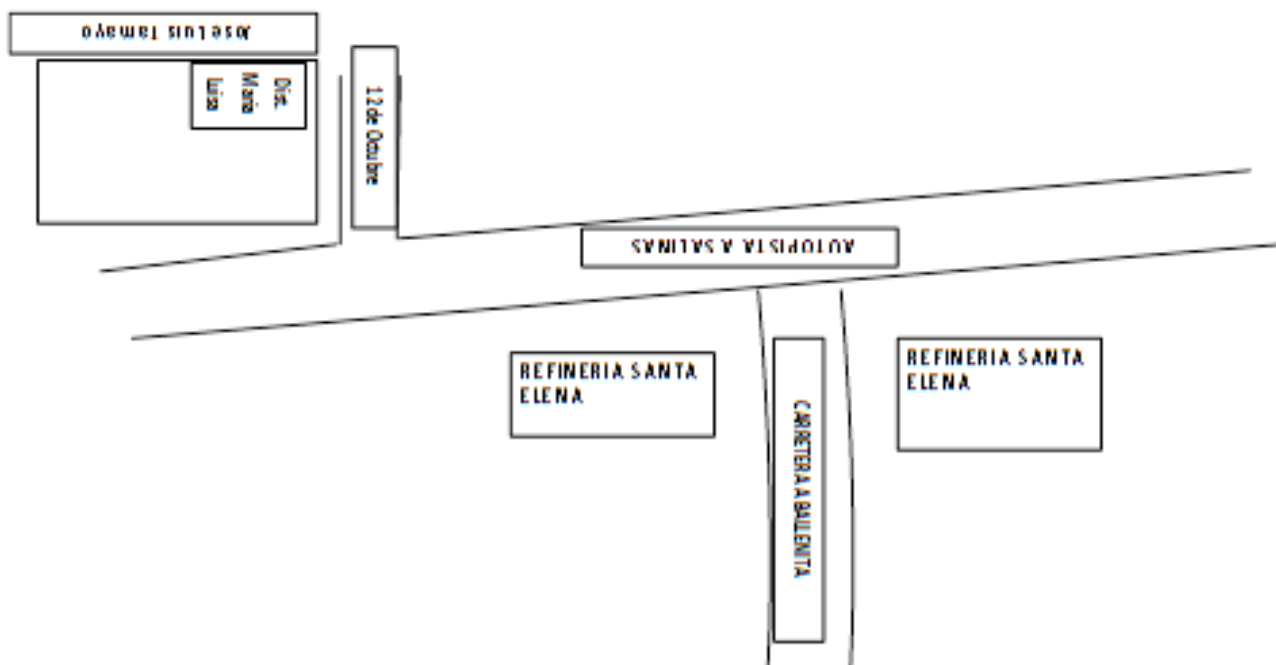
Establecer el control existente en los productos caducados.

5.5. UBICACIÓN

La provincia de geográfica de la provincia comprende al norte la provincia de Manabí, Guayas al este y sur, y el Océano Pacífico al oeste, particularmente la península con su mismo nombre, Santa Elena. Entre sus poblaciones más destacadas constan: La Libertad, Salinas, Santa Elena, Ballenita, Manglaralto, Montañita, Ancón, Anconcito, Punta Blanca, Colonche, Olón, Ayangue, Chanduy, Palmar, entre otros.

Chanduy es la más antigua población de la península, pues existió desde antes de la conquista española. Su templo ha sido reconstruido varias veces y aun se lo está trabajando. Posee un comercio minoritario constituido por 9 tiendas, 2 zapaterías, 1 sombre ría, 1 lavandería, 1 distribuidora de materiales de construcción y 1 sastrería

Cuadro No. 21 Ubicación del Negocio



Fuente: Distribuidora Franquiciada "María Luisa"

Autores: Mario Martínez Hidalgo y Manuel González Reyes

5.6. FACTIBILIDAD.

Factibilidad Legal

Norma Internacional de Contabilidad 2 Inventarios (NIC 2) IASC adoptada por el IASB. (International Accounting Standard Board Consejo de Estándares Internacionales de Contabilidad)

La Norma Internacional de Contabilidad # 2 Inventarios el objetivo es: Prescribir el tratamiento contable de los inventarios y suministrar una guía práctica para la determinación del coste de los activos.

Inventario.- son activos poseídos para ser vendidos en el curso normal de la explotación, en proceso de producción en cara a esa venta, o en forma de materiales o suministros para ser consumidos en el proceso de producción o en el suministro de servicios

VALORACION DE LAS EXISTENCIAS Y COSTE DE LAS EXISTENCIAS.

- a) Párrafo 9.- Las existencias se valoraran al menor de: el coste o el valor neto realizable.
- b) Párrafo 10.- El coste de las existencias comprenderá todos los costes derivados de la adquisición y transformación de las mismas, así como otros costes en los que se haya incurridos para darles su condición y ubicación actuales.
- c) Párrafo 11 “El coste de adquisición de las existencias comprenderán el precio de compra, los aranceles y los impuestos, el transporte, almacenamiento y otros costes derivados.
- d) Párrafo 12: El coste de transformación de las existencias comprenden

aquellos costes directamente relacionados con las unidades producidas tales como mano de obra directa, materia prima y los costes indirectos de fabricación, variables y fijos.

- e) Párrafo 13.- determina el proceso de distribución de los costos indirectos fijos a los costes de transformación se basara en la capacidad normal de trabajo de los medios de producción.

FORMULAS DEL COSTE

Párrafo 23.- El método de identificación específica de sus costes individuales.- El coste de las existencias de productos que no sean habitualmente intercambiables entre sí, así como los bienes y servicios producidos y segregados para proyectos específicos.

El coste de las existencias distintas a las tratadas en el párrafo anterior se asignara utilizando el método de primera entrada, primera salida FIFO o en su caso el coste ponderado

RECONOCIMIENTO DE UN GASTO

Párrafo 34.- Las existencias sean vendidas el importe en libros de las mismas se reconocerá como gasto del ejercicio en el que se reconozcan los correspondientes ingresos ordinarios. El importe de cualquier rebaja de valor, hasta alcanzar el valor neto realizable masi como las demás perdidas en las existencias, se reconocerán en el ejercicio que ocurra la rebaja a la perdida.

Aplicando la norma contable podemos implementar las políticas contables apropiadas para el control de las bodegas y de la cuenta inventarios.

Las Normas Internacionales de Auditoría elaboradas por el IASB:

La norma internacional de auditoría 500 establece normas y procedimientos para la evidencia con respecto a ciertos saldos de cuenta específicos de los estados financieros y a otras revelaciones.

Asistencia al conteo físico del inventario: La administración ordinariamente establece procedimientos bajo los cuales el inventario es contado físicamente, cuando menos una vez al año, para servir como base para la preparación de los estados financieros o para asegurar la confiabilidad del sistema de inventario perpetuo.

Cuando el inventario es de importancia relativa para los estados financieros, el auditor deberá obtener evidencia suficiente apropiada de auditoría respecto de su existencia y condición, asistiendo al conteo físico del inventario a menos que no sea factible. La asistencia del auditor sirve como prueba de controles o procedimiento sustantivo sobre el inventario dependiendo de la evaluación del riesgo y el enfoque planeado del auditor.

Dicha asistencia hará posible al auditor inspeccionar el inventario, observar el cumplimiento con la operación de procedimientos de la administración para registrar. Así como controlar los resultados del conteo y proporcionar evidencia respecto de la confiabilidad de los procedimientos de la administración.

Factibilidad Financiera.

Con los recursos utilizados y por la disponibilidad por parte de la distribuidora de dar las facilidades para poder elaborar un manual de procedimientos para su almacén.

La parte financiera presupuestariamente tienen recursos para la inversión necesaria para el cumplimiento de este manual de procedimientos disponible para la capacitación del personal, adecuar áreas operativas de trabajo, e coordinar apropiadamente la comunicación entre las diferentes áreas para el cumplimiento de los objetivos planteados para el desarrollo de esta propuesta.

Factibilidad Técnica.

Entre los equipos que se poseen se realizara una actualización del software y se realizara un mantenimiento hardware para establecer con esto la tecnología necesaria para poder aplicar el manual de procedimientos de inventario adecuadamente en el negocio.

Se tienen impresoras que necesita ser revisadas y ponerlas operativas, las mismas que se encuentran en el almacén a disposición de las áreas involucradas en el control de las bodegas y del inventario.

5.7. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA.

Manual de Procedimientos de Control Interno de Materiales de Construcción Franquiciado “María Luisa”.

1. Objetivo.

Establecer un procedimiento que describa el adecuado manejo y almacenamiento custodia de los materiales de construcción, permitiendo su eficiente control y aprovechamiento.

Controlar eficazmente la rotación de los inventarios de la manera que permita mayores rendimientos y mejores servicios a nuestros clientes internos y externos.

Establecer las responsabilidades para el cuidado de las instalaciones y equipos durante la recepción, almacenaje, custodia y despacho.

2. Alcance.

Este procedimiento es aplicable para todos los movimientos de bienes desde la revisión del material hasta el cierre de inventarios y entrega de reportes en:

- Bodega General

3. Descripción.

- Toda la Bodega que registre en Sistema tiene la obligación de realizar inventarios cíclicos e inventarios generales.
- La Bodega deberá estar siempre ordenada, limpia y correctamente colocada el material de acuerdo a la línea del producto.

4. Definiciones.

Bienes.- Materiales de Carpintería, Pintura, Ebanistería, Construcción, etc.

Bienes Consumibles.- Cemento, Arena, Tablas, Cañas, Clavos, Alambres, Aditivos.

Bienes No Consumibles.- Equipos menores de construcción.

Responsables.- Bodeguero, Asistente de Facturación.

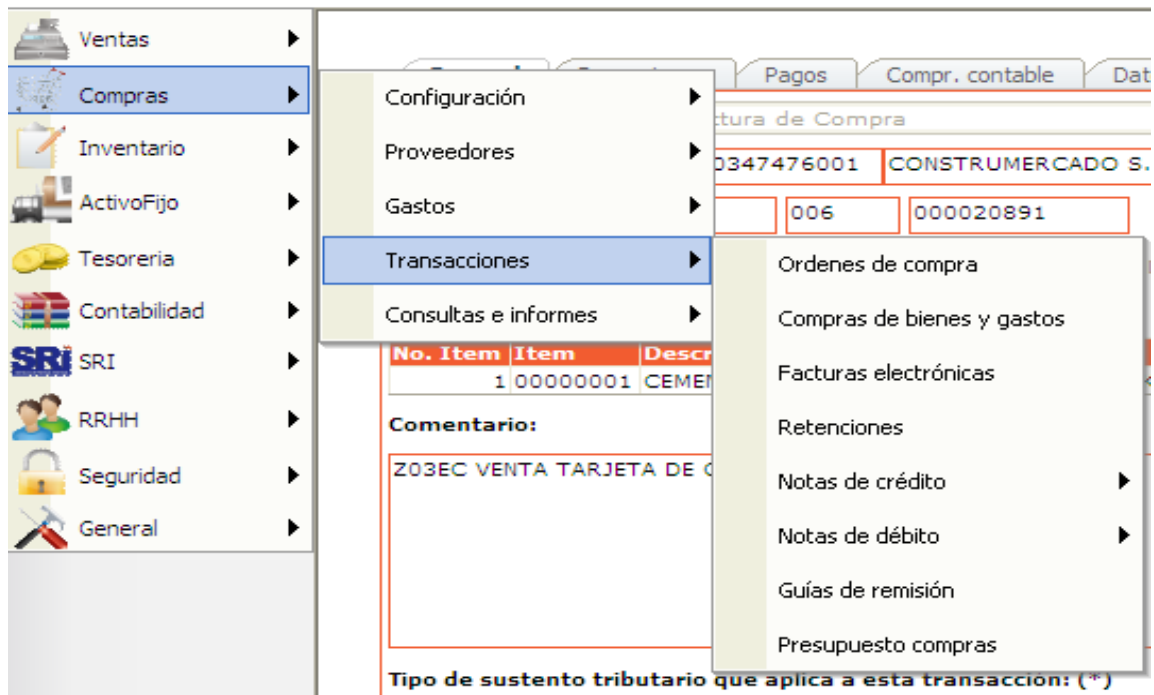
Inventarios Cíclicos.- Son los inventarios parciales (de una pequeña parte de la mercadería de la bodega definida por el método ABC) que se toman con cierta frecuencia de manera que un periodo dado, se haya realizado inventario de TODA la mercadería de la Bodega.

5. Procedimiento.

1.- Recepción de Materiales.

El primer paso que debe seguir el departamento de Logística es verificar la orden de compra realizada, para coordinar el retiro del

material y la recepción en bodega de los productos.



El bodeguero recibe la orden de compra y procede a verificar la recepción del material físicamente con la orden solicitada al proveedor:

Registro de Orden de Compra

General

Fecha emisión: 18/01/2013 Fecha Validez: 17/02/2013

Proveedor: (*)

No. orden compra: 0000001

Tipo de compra: (*) CREDITO Buscar Items Estado: EMITIDO

Item	Cantidad	Unidad	Precio	Descuento	Precio Desc.	Subtotal	IVA
	0.00		0.0000	0.00	0.0000	0.0000	12.00

No se han ingresado productos en la orden de compra

Comentario: FACTURAR A NOMBRE DE: 0917255770001 GONZALEZ REYES MANUEL ADALBERTO

Subtotal Gravado:	12.00	%	0.00
Subtotal No Gravado:	0.00	%	0.00
Descuento:	0.00	%	0.00
Subtotal - Desc. (Gravado):			0.00
Subtotal - Desc. (No Grav.):			0.00
Subtotal - Descuento:			0.00
I.V.A.:			0.00
Reemb. transp.:			0.00
Total:			0.00

Peso total: 0.00

Volumen total: 0.00

El bodeguero realiza el ingreso del material

Ingreso de Compra de Bienes y Gastos

General
Recepciones
Pagos
Compr. contable
Datos de auditoria

Tipo documento: (*) <input type="text" value="Factura de Compra"/>	Orden de compra: <input type="text"/>
Proveedor: (*) <input type="text" value="0990347476001 CONSTRUMERCADO S.A."/>	Fecha ingreso: <input type="text" value="14/01/2013"/>
No. documento: (*) <input type="text" value="003"/> <input type="text" value="006"/> <input type="text" value="000020891"/>	Fecha emisión: <input type="text" value="11/01/2013"/>
Tipo de compra: <input type="text" value="CONTADO"/> <input checked="" type="checkbox"/> Documento electrónico	Moneda: <input type="text" value="DOLAR"/>
Estado: <input type="text" value="POR PAGAR"/>	Tipo cambio: (*) <input type="text" value="1.00"/>

No. Item	Item	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio Orig.	Descuento	Precio Desc.	Subtotal	Acum. IVA
1	000000001	CEMENTO ROCAFUERTE TIPO IP SACO 50 KG CB	280,00	SACO 50 KG	5,6000	0,00	5,600000	1,568,0000	NO

Comentario:

Subtotal Gravado:	12,00 %	1,568,00
Subtotal No Gravado:	0,00 %	0,00
Descuento:	0,00 %	0,00
Subtotal - Desc. (Gravado):		1,568,00
Subtotal - Desc. (No Gravado):		0,00
Subtotal - Descuento:		1,568,00
I.V.A.:		188,16
I.C.E. (Base imponible):	0,00	0,00
I.C.E. (Valor):		0,00
Reembolso transporte:		0,00
Total:		1,756,16

Tipo de sustento tributario que aplica a esta transacción: (*)

Este documento de compra está asociado a una transacción de caja chica

No. autoriz. SRI: (*) <input type="text" value="1101201301"/>	
Fecha validez: (*) <input type="text" value="11/01/2013"/>	
Peso total: <input type="text" value="280,000.00"/>	
Volumen total: <input type="text" value="280.00"/>	

Las transacciones debe registrarse al momento que ocurren, el bodeguero entre la información soporte al contador.

2.- Despacho de Materiales.-

El departamento de venta es el encargado de emitir las facturas de ventas ya sea a los clientes que se poseen y el encargado de realizar las facturas de las ventas diarias en el almacén.

Documento de Venta

Tipo documento: (*) Factura Nota de venta Comp. Venta por Reembolso Fecha Emisión: (*) 17/01/2013

No. Documento: (*) 002001000006419 Fecha Validez: (*) 09/02/2013

Tipo de venta: (*) CONTADO Moneda: (*) DOLAR

Cliente: (*) 1302639354 NICOLAS GOMEZ VARGAS Tipo cambio: (*) 1.00

Vendedor: Estado: (*) EMITIDO

No. Item	Item	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio Orig.	Descuento	Precio Desc.	Subtotal
1	00000001	CEMENTO ROCAFUERTE TIPO IP SACO 50 KG CB	6.00	SACO 50 KG	6.3929	0.00	6.3929	38.3574

Uso del material: Vivienda Otros No contesta

Comentario:
 EFE: 42.96
 LEYENDA ADICIONAL

Obra:

Peso (Kg): 6,000.00 Volumen (m3): 6.00

Subtotal Gravado:	12.00 %	38.36
Subtotal No Gravado:	0.00 %	0.00
Descuento:	0.00 %	0.00
Subtotal - Descuento (Gravado):		38.36
Subtotal - Descuento (No Gravado):		0.00
Subtotal - Descuento:		38.36
I.V.A.:		4.60
I.C.E.:		0.00
Total:		42.96

El bodeguero recibe el documento de facturación, procede a entregar los materiales.

El bodeguero emite la respectiva Guía de Remisión para la entrega de los materiales.

Logística coordina con el chofer del camión la ruta a seguir para la entrega de los materiales facturados.

En caso que sea entrega de cemento, bloques, se utiliza el montacarga para agilizar el proceso de cargado.

Recopilación de información con sus respectivos soportes y se entrega al contador del negocio.

3.- Almacenamiento de Materiales.-

Los productos estarán clasificados por:

Línea: Gasfitería, Pintura, Construcción, Ferretería.

The screenshot shows a software interface with a navigation menu on the left and a search results table on the right. The 'Productos' menu item is highlighted, and a sub-menu is open showing 'Líneas', 'Categorías', 'Tipos', and 'Productos'. The search results table has columns for 'Código', 'Descripción', and 'Unid'.

Código	Descripción	Unid
00003895	CODO PP/RR 1/2*90	UNID
00003934	ESCOBA	UNID
00000646	NEPLO R/R X 6 CMTS X 1/2 PP	UNID
00001447	PAQUETE VARILLA GRAFIL 5.5 MM * 5.90 MT	UNID
91008625	PLAS COLOR LATEX SUPER ECONOMICO VERDE FOSFORECENT	GALC
91008660	ROSC. PTDOR C-80 1/2" X 6M 420PST	UNID

También se clasificara los productos por categorías para mayor información de lo que se tiene en almacén.

Definición de Categorías de Productos

Descripción

Descripción	Siqlas	Línea	Estado
CUBIERTAS	CUBIERTAS	OTROS	✓
FERRETERIA EN GENERAL	FERRETERI	OTROS	✓
GRIFERIA	GRIFERIA	OTROS	✓
LIMPIEZA	LIMPIEZA	OTROS	✓
LINEA ELÉCTRICA Y TELEFÓNICA	LINEA ELÉ	OTROS	✓
MADERA	MADERA	OTROS	✓
OTROS PRODUCTOS	OTROS PRO	OTROS	✓
OTROSSERVICIOS	OTROSSERV	OTROS	✓
PIEZAS SANITARIAS Y COCINA	PIEZAS SA	OTROS	✓
PINTURA	PINTURA	OTROS	✓

1 2 3 4

También se clasificara los materiales por productos.

Definición de Productos

Descripción

Código	Descripción	Unidad inv.	Tipo	Linea	Estado		
00004231	ABRAZADERA 1-1/2	UNIDAD	FERRETERIA EN GENERAL	OTROS	✓		
00004230	ABRAZADERA 1-1/4	UNIDAD	FERRETERIA EN GENERAL	OTROS	✓		
00004229	ABRAZADERA 1P	UNIDAD	FERRETERIA EN GENERAL	OTROS	✓		
00004233	ABRAZADERA 2-1/2	UNIDAD	FERRETERIA EN GENERAL	OTROS	✓		
00004232	ABRAZADERA 2P	UNIDAD	FERRETERIA EN GENERAL	OTROS	✓		
00004227	ABRAZADERA 3/4	UNIDAD	FERRETERIA EN GENERAL	OTROS	✓		
00004234	ABRAZADERA 3P	UNIDAD	FERRETERIA EN GENERAL	OTROS	✓		
00004235	ABRAZADERA 4P	UNIDAD	FERRETERIA EN GENERAL	OTROS	✓		
00004236	ABRAZADERA 5P	UNIDAD	FERRETERIA EN GENERAL	OTROS	✓		
00004228	ABRAZADERA 7/8	UNIDAD	FERRETERIA EN GENERAL	OTROS	✓		

[1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#) [8](#) [9](#) [10](#) ...

Dependiendo del material se le reconoce por la unidad de medida.

Definición de Unidades de Medida

Descripción

Descripción	Signas	Estado		
1/2 LITRO	1/2 LITRO	✓		
1/4 LITRO	1/4 LITRO	✓		
CAJA	CAJA	✓		
GALON	GALON	✓		
JUEGO	JUEGO	✓		
JUEGOS	JUEGOS	✓		
KILOGRAMO	KILOGR	✓		
LIBRA	LIBRA	✓		
LITROS	LITRO	✓		
METRO CUADRADO	MET2	✓		

[1](#) [2](#) [3](#)

Esto facilita al Bodeguero a poder reconocer inmediatamente el producto vendido para su despacho o entrega a los clientes de la distribuidora. Al tener los materiales identificados por estos rubros, facilita el manejo de todos los documentos que debe tener la bodega para poder atender mejor a los clientes.

Una vez entregado el producto se procede a sellar la facturación por la entrega de los materiales.

Y se despacha los materiales con la Guía de Remisión, cuando la venta es a crédito, ya que cuando cancelan se procede a entregar el original de la facturación realizada (Esta política es manejada para poder controlar mejor la cartera que posee la distribuidora).

4.- Reportes.-

Los reportes a utilizarse son los siguientes

Movimientos de los materiales por items.

Registro de Movimientos de Inventario

Descripción

Todos
 Manuales
 Automáticos

Se encontraron 50 registro(s).

Tipo movim.	Bodega	Descripción	No. movim.	No. movim. bodega	Fecha	Estado
RECEPCION DE PRODUCTOS	BODEGA PRINCIPAL	POR C/R 0000057 DE PROV 0990347476001 - CONSTRUMERCADO S.A. CON FECHA 14/01/2013 REALIZADA POR ADMINISTRADOR DE DOC. DE CMP No. 003006000020842	0000057	0000057	14/01/2013 16:26:58	✓
RECEPCION DE PRODUCTOS	BODEGA PRINCIPAL	POR C/R 0000058 DE PROV 0990347476001 - CONSTRUMERCADO S.A. CON FECHA 14/01/2013 REALIZADA POR ADMINISTRADOR DE DOC. DE CMP No. 003006000020858	0000058	0000058	14/01/2013 16:26:58	✓
RECEPCION DE PRODUCTOS	BODEGA PRINCIPAL	POR C/R 0000059 DE PROV 0990347476001 - CONSTRUMERCADO S.A. CON FECHA 14/01/2013 REALIZADA POR ADMINISTRADOR DE DOC. DE CMP No. 003006000020866	0000059	0000059	14/01/2013 16:26:58	✓
RECEPCION DE PRODUCTOS	BODEGA PRINCIPAL	POR C/R 0000060 DE PROV 0990347476001 - CONSTRUMERCADO S.A. CON FECHA 14/01/2013 REALIZADA POR ADMINISTRADOR DE DOC. DE CMP No. 003006000020884	0000060	0000060	14/01/2013 16:26:58	✓
RECEPCION DE PRODUCTOS	BODEGA PRINCIPAL	POR C/R 0000061 DE PROV 0990347476001 - CONSTRUMERCADO S.A. CON FECHA 14/01/2013 REALIZADA POR ADMINISTRADOR DE DOC. DE CMP No. 003006000020891	0000061	0000061	14/01/2013 16:26:58	✓
RECEPCION DE PRODUCTOS	BODEGA PRINCIPAL	POR C/R 0000062 DE PROV 0990347476001 - CONSTRUMERCADO S.A. CON FECHA 14/01/2013 REALIZADA POR ADMINISTRADOR DE DOC. DE CMP No. 003006000020895	0000062	0000062	14/01/2013 16:26:58	✓
ENTREGA DE PRODUCTOS	BODEGA PRINCIPAL	POR C/E 0001431 A CLIENTE 9999999999999 - CONSUMIDOR FINAL CON FECHA 08/01/2013 DE DOC. DE VTA No. 002001000004886	0001431	0001431	08/01/2013 14:02:30	✓
ENTREGA DE PRODUCTOS	BODEGA PRINCIPAL	POR C/E 0001429 A CLIENTE 1802174860001 - JOSE EDUARDO MEJIA CON FECHA 08/01/2013 DE DOC. DE VTA No. 002001000004919	0001429	0001429	08/01/2013 14:02:09	✓
ENTREGA DE PRODUCTOS	BODEGA PRINCIPAL	POR C/E 0001430 A CLIENTE 0922764683 - FERNANDA BERNARDINO CON FECHA 08/01/2013 DE DOC. DE VTA No. 002001000004918	0001430	0001430	08/01/2013 14:02:09	✓
ENTREGA DE PRODUCTOS	BODEGA PRINCIPAL	POR C/E 0001427 A CLIENTE 9999999999999 - CONSUMIDOR FINAL CON FECHA 08/01/2013 DE DOC. DE VTA No. 002001000005018	0001427	0001427	08/01/2013 14:00:27	✓

1 2 3 4 5

Nuevo
Salir

También se obtiene del sistema la rotación de los materiales, con una sugerencia de cuales productos debo comprar.

Reporte de Sugerencia de Pedido

Filtro de Consulta Resultados de Consulta

Código	Descripción	Unidad	Egreso Estimado	Stock Actual	Sugerencia de Compra	Costo Promedio	Ult. Costo Compra	Proveedor
00001467	ALAMBRE RECOCIDO # 18 20KG	UNIDAD	4.79	4.00	0.43	25.50	25.50	CONSTRUMERCADO S.A.
00001959	BLOQUE LIVIANO PL-1ST-6	UNIDAD	3,235.00	3,138.00	97.00	0.28	0.28	CONSTRUMERCADO S.A.
00001960	BLOQUE LIVIANO PL-1ST-9	UNIDAD	1,899.00	9.00	1,890.00	0.33	0.33	CONSTRUMERCADO S.A.
00001826	CAJA OCTOGONAL PVC	UNIDAD	9.00	1.00	8.00	0.49	0.49	SIN PROVEEDOR
00001827	CAJA RECTANGULAR PVC	UNIDAD	18.00	1.00	17.00	0.49	0.49	SIN PROVEEDOR
00003923	CAÑA ROLLIZA	UNIDAD	18.00	13.00	5.00	1.48	1.48	SIN PROVEEDOR
00000001	CEMENTO ROCAFUERTE TIPO IP SACO 50 KG CB	SAC50K	6,885.00	4,035.00	2,850.00	5.60	5.60	CONSTRUMERCADO S.A.
00001847	CODO CONDUIT 1/2"* 90	UNIDAD	15.00	1.00	14.00	0.16	0.16	SIN PROVEEDOR
00003895	CODO PP/RR 1/2"*90	UNIDAD	2.00	0.00	2.00	0.32	0.32	SIN PROVEEDOR
00003934	ESCOBA	UNIDAD	2.00	0.00	2.00	1.25	1.25	SIN PROVEEDOR
00000646	NEPLO R/R X 6 CMTS X 1/2 PP	UNIDAD	2.00	0.00	2.00	0.16	0.16	SIN PROVEEDOR
00001447	PAQUETE VARILLA GRAFIL 5.5 MM * 5.90 MT	UNIDAD	3.08	2.00	0.44	52.70	52.70	SIN PROVEEDOR
91008625	PLAS COLOR LATEX SUPER ECONOMICO VERDE FOSFORECENT	GALON	2.00	1.00	1.00	5.03	5.03	SIN PROVEEDOR
91008660	ROSC. PTDOR C-80 1/2" X 6M 420PSI	UNIDAD	12.00	0.00	12.00	3.32	3.32	CONSTRUMERCADO S.A.
00001116	TUBO AGUA FRIA 1/2*6M(420PSI)	UNIDAD	18.00	5.00	13.00	6.05	6.05	CONSTRUMERCADO S.A.
00001008	TUBO CONDUIT PESADA 1/2 * 3M	UNIDAD	23.00	17.00	6.00	0.85	0.85	SIN PROVEEDOR
00001364	VARILLA 8MM*12MT	UNIDAD	499.50	0.00	499.00	4.73	4.73	CONSTRUMERCADO S.A.
00001411	VARILLA GRAFILADA 5.5*5.90MTS	UNIDAD	5.98	4.00	1.90	55.28	55.28	CONSTRUMERCADO S.A.

Imprimir

Otro reporte que se utiliza es la rotación de Productos.

Reporte de Rotación de Productos

Filtro de Consulta

Línea:

- DISENSA
- OTROS

Categoría:

- ACCESORIOS PVC
- ADOQUINES HORMIPIOS
- ADOQUINES ROCAFUERTE
- ALAMBRES Y CLAVOS
- ARIDOS
- BLOQUES DE HORMIGON

Tipo:

- ACCESORIOS PVC
- ADITIVOS
- BITUMINOSOS
- IMPERMEABILIZANTES
- MORTEROS
- OTROS

Otros criterios: Agrupar por Tipo de Producto

Ordenado por:

- Descripción producto
- Código interno
- Rotación anual

Tipo de orden:

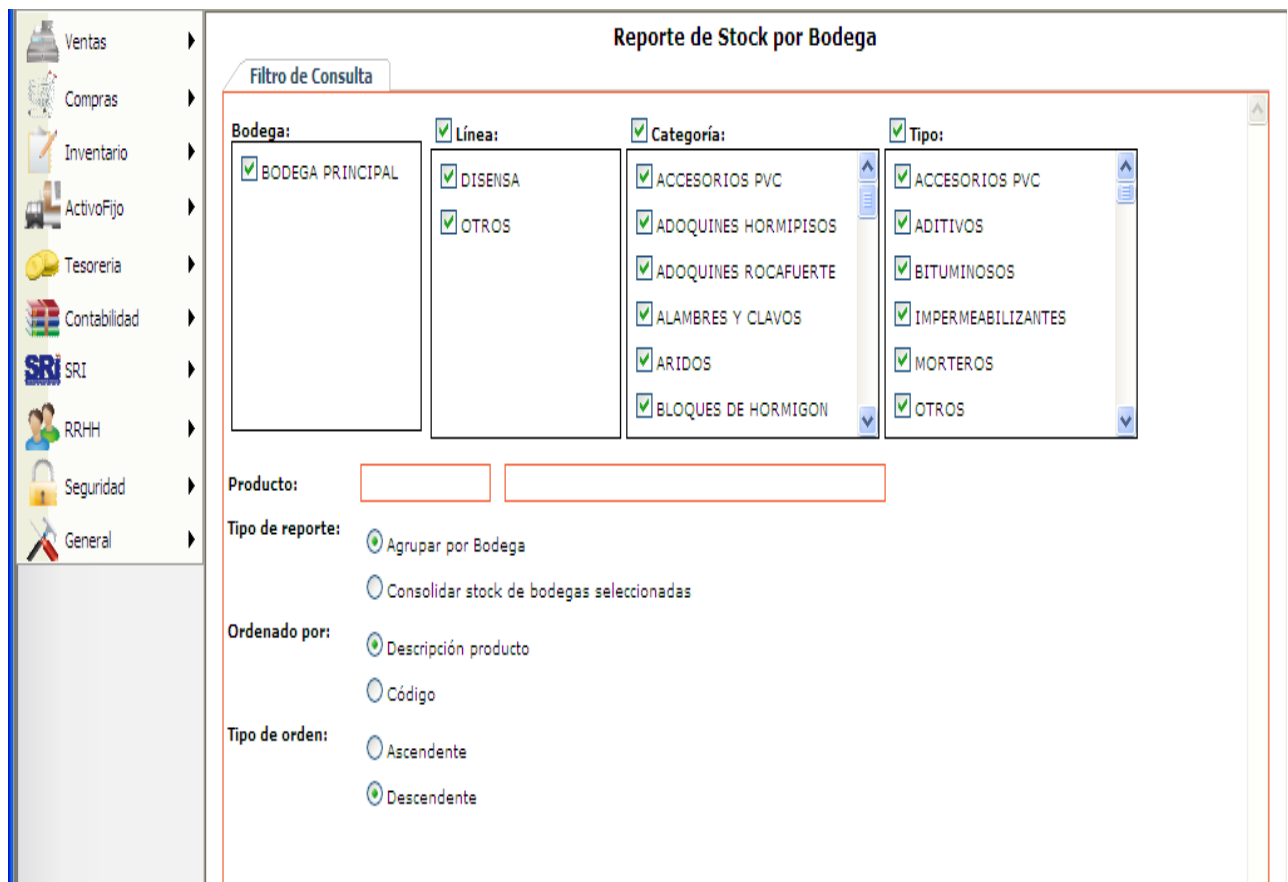
- Ascendente
- Descendente

Imprimir

Salir

Estos reportes que se utilizaran con mayor frecuencia para la toma de decisiones por la Administración para poder solicitar la compra a DISENSA de los materiales es la mayor rotación que tienen para su venta en la distribuidora.

También utilizamos el reporte de STOCK para realizar cotizaciones a los clientes



Reporte de Stock por Bodega

Filtro de Consulta

Bodega:	Línea:	Categoría:	Tipo:
<input checked="" type="checkbox"/> BODEGA PRINCIPAL	<input checked="" type="checkbox"/> DISENSA	<input checked="" type="checkbox"/> ACCESORIOS PVC	<input checked="" type="checkbox"/> ACCESORIOS PVC
	<input checked="" type="checkbox"/> OTROS	<input checked="" type="checkbox"/> ADOQUINES HORMIPISOS	<input checked="" type="checkbox"/> ADITIVOS
		<input checked="" type="checkbox"/> ADOQUINES ROCAFUERTE	<input checked="" type="checkbox"/> BITUMINOSOS
		<input checked="" type="checkbox"/> ALAMBRES Y CLAVOS	<input checked="" type="checkbox"/> IMPERMEABILIZANTES
		<input checked="" type="checkbox"/> ARIDOS	<input checked="" type="checkbox"/> MORTEROS
		<input checked="" type="checkbox"/> BLOQUES DE HORMIGON	<input checked="" type="checkbox"/> OTROS

Producto:

Tipo de reporte:

- Agrupar por Bodega
- Consolidar stock de bodegas seleccionadas

Ordenado por:

- Descripción producto
- Código

Tipo de orden:

- Ascendente
- Descendente

El Kardex para el control y la rotación de los inventarios y la afectación de los costos a la contabilidad se llevan bajo el método de costo promedio.

El Kardex se utiliza para consulta cual fue la última compra realizada o ver si se encuentran registradas toda la facturación.

Reporte de Kárdex de Productos

Filtro de Consulta Resultados de Consulta

Cantidad Inicial:

Costo Promedio Inicial:

Total Inicial:

Fecha	Movimiento	Cant. Ingreso	Cant. Egreso	Costo Unitario	Costo Ingreso	Costo Egreso	Cant. Saldo	Valor Saldo	Costo Prom.
08/01/2013 11:31:13	POR C/R 0000015 DE PROV 0990347476001 - CONSTRUMERCADO S.A. CON FECHA 08/01/2013 REALIZADA POR ADMINISTRADOR DE DOC. DE CMP No. 003006000020779	280.00		5.6000	1568.00		280.00	1568.00	5.6000
08/01/2013 11:31:13	POR C/R 0000016 DE PROV 0990347476001 - CONSTRUMERCADO S.A. CON FECHA 08/01/2013 REALIZADA POR ADMINISTRADOR DE DOC. DE CMP No. 003006000020780	280.00		5.6000	1568.00		560.00	3136.00	5.6000
08/01/2013 11:31:20	POR C/R 0000017 DE PROV 0990347476001 - CONSTRUMERCADO S.A. CON FECHA 08/01/2013 REALIZADA POR ADMINISTRADOR DE DOC. DE CMP No. 003006000019958	280.00		5.6000	1568.00		840.00	4704.00	5.6000
08/01/2013 11:31:20	POR C/R 0000019 DE PROV 0990347476001 - CONSTRUMERCADO S.A. CON FECHA 08/01/2013 REALIZADA POR ADMINISTRADOR DE DOC. DE CMP No. 003006000020001	280.00		5.6000	1568.00		1120.00	6272.00	5.6000
08/01/2013 11:31:20	POR C/R 0000020 DE PROV 0990347476001 - CONSTRUMERCADO S.A. CON FECHA 08/01/2013 REALIZADA POR ADMINISTRADOR DE DOC. DE CMP No. 003006000020014	280.00		5.6000	1568.00		1400.00	7840.00	5.6000
08/01/2013 11:31:20	POR C/R 0000021 DE PROV 0990347476001 - CONSTRUMERCADO S.A. CON FECHA 08/01/2013 REALIZADA POR ADMINISTRADOR DE DOC. DE CMP No. 003006000020090	280.00		5.6000	1568.00		1680.00	9408.00	5.6000
08/01/2013 11:31:20	POR C/R 0000023 DE PROV 0990347476001 - CONSTRUMERCADO S.A. CON FECHA 08/01/2013 REALIZADA POR ADMINISTRADOR DE DOC. DE CMP No. 003006000020106	280.00		5.6000	1568.00		1960.00	10976.00	5.6000
08/01/2013 11:31:20	POR C/R 0000024 DE PROV 0990347476001 - CONSTRUMERCADO S.A. CON FECHA 08/01/2013 REALIZADA POR ADMINISTRADOR DE DOC. DE CMP No. 003006000020137	280.00		5.6000	1568.00		2240.00	12544.00	5.6000
08/01/2013 11:31:20	POR C/R 0000025 DE PROV 0990347476001 - CONSTRUMERCADO S.A. CON FECHA 08/01/2013 REALIZADA POR ADMINISTRADOR DE DOC. DE CMP No. 003006000020350	280.00		5.6000	1568.00		2520.00	14112.00	5.6000

Imprimir Salir

5.- Inventarios.

Para la toma física de los Inventarios se procede a cerrar la distribuidora por el lapso de tres días.

Las personas que intervienen en el Inventario son:

Bodeguero

Logística

Ventas

Contador

Para realizar los inventarios físicos utilizamos el reporte que nos entrega el sistema para el conteo físico.

Listado de Productos para Toma de Inventario Físico

Bodega: BODEGA PRINCIPAL
 Línea: TODAS
 Categoría: TODAS
 Tipo: TODAS

Consultar Quitar todos los productos

Agregar -->

Productos a seleccionar			Productos seleccionados
<input type="checkbox"/>	Código	Producto	Unidad Inventario
<input type="checkbox"/>	00004231	ABRAZADERA 1-1/2	UNIDAD
<input type="checkbox"/>	00004230	ABRAZADERA 1-1/4	UNIDAD
<input type="checkbox"/>	00004229	ABRAZADERA 1P	UNIDAD
<input type="checkbox"/>	00004233	ABRAZADERA 2-1/2	UNIDAD
<input type="checkbox"/>	00004232	ABRAZADERA 2P	UNIDAD
<input type="checkbox"/>	00004227	ABRAZADERA 3/4	UNIDAD
<input type="checkbox"/>	00004234	ABRAZADERA 3P	UNIDAD

No se encontraron resultados

Imprimir Salir

Inventario

Procedemos a ingresar en el Sistema el Stock contado

Ingreso de Conteo Físico de Productos en Bodega

Bodega:

Se encontraron 0 registro(s).
 No se encontraron resultados

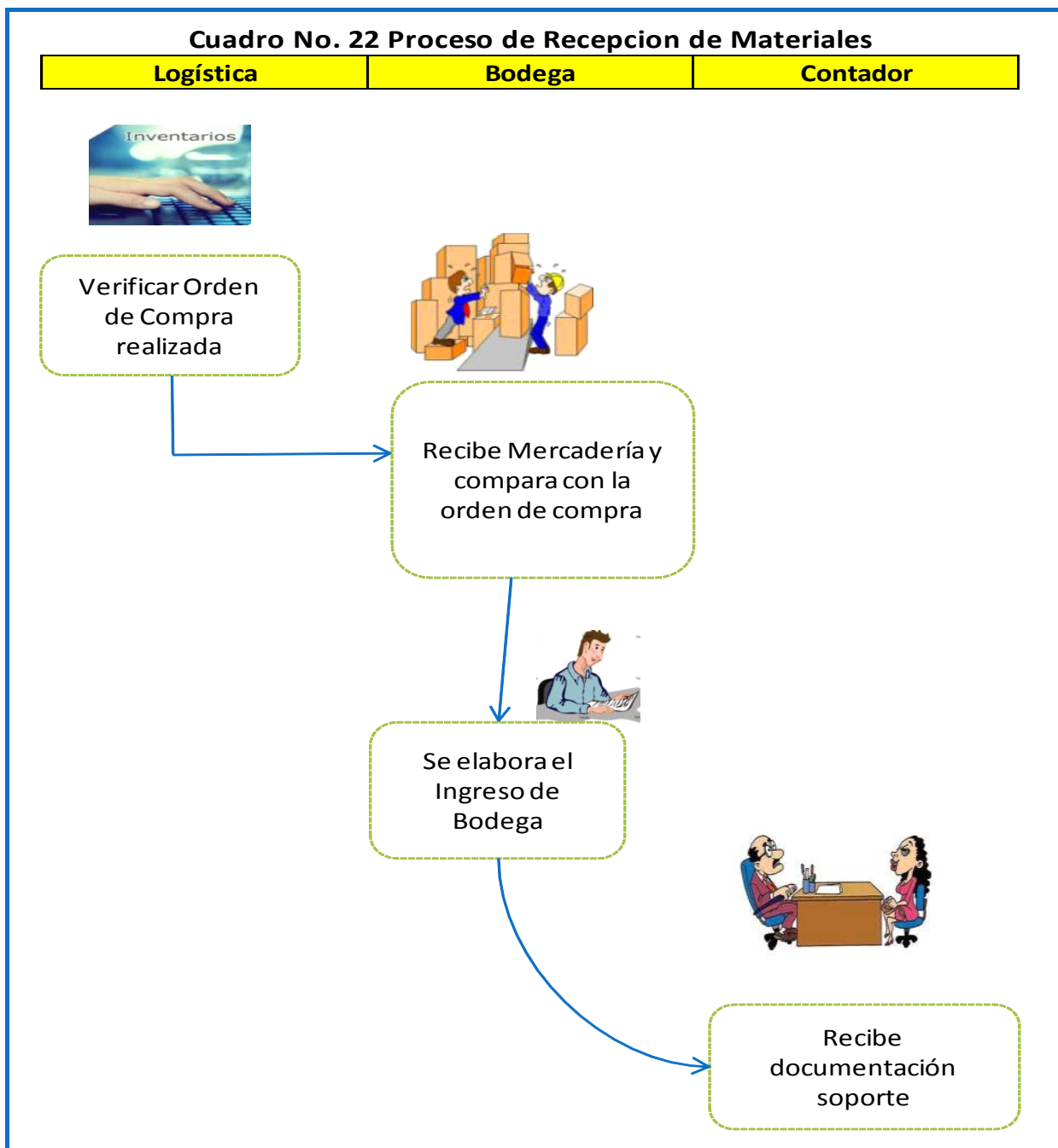
Nuevo Salir

Inventario

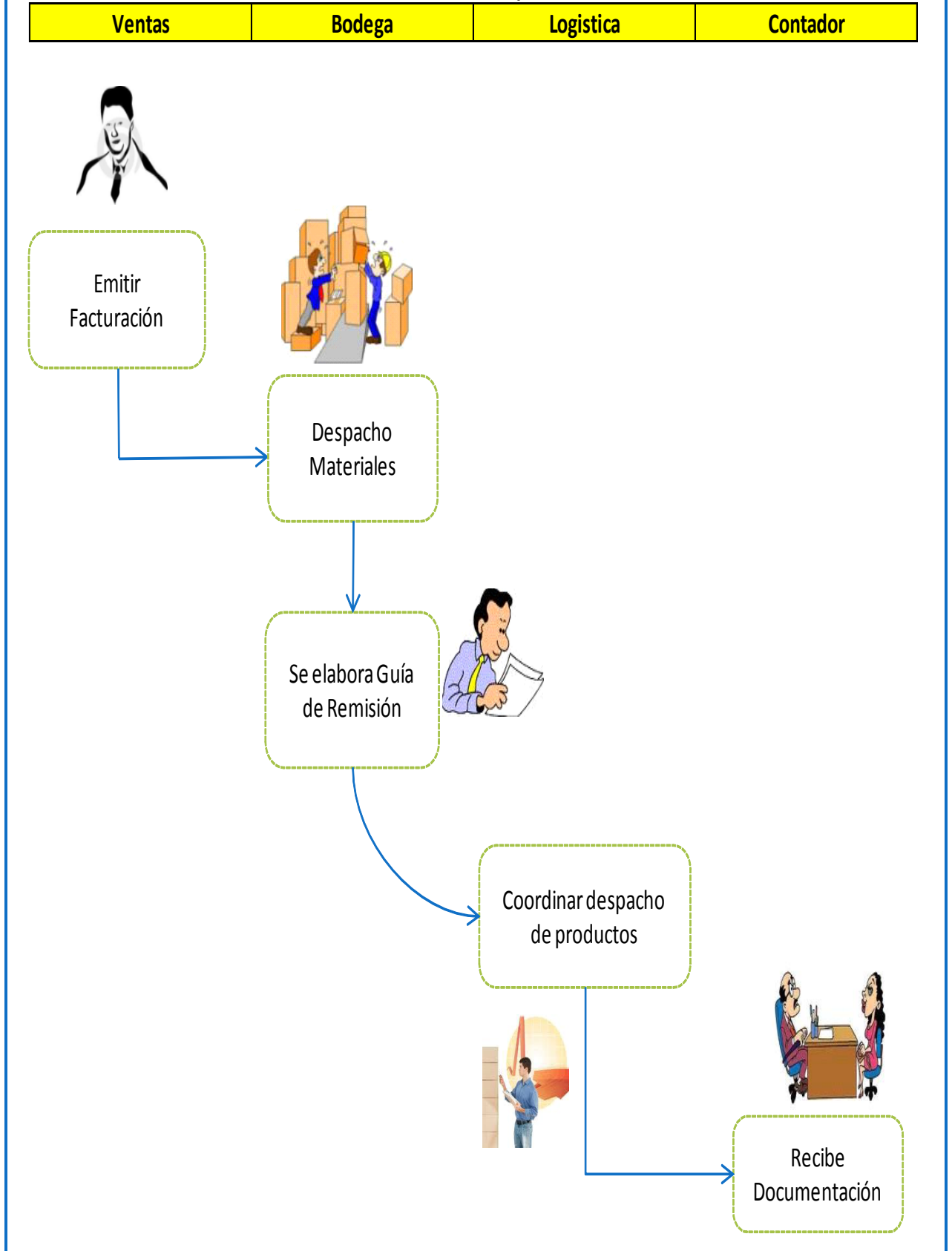
El sistema nos entrega las diferencias encontradas, las mismas que se solicita al Bodeguero las justifique.

Una vez justificadas se procede hacer el cierre del inventario y levantar la respectiva acta de justificación que es aprobada por el Administrador de la Distribuidora

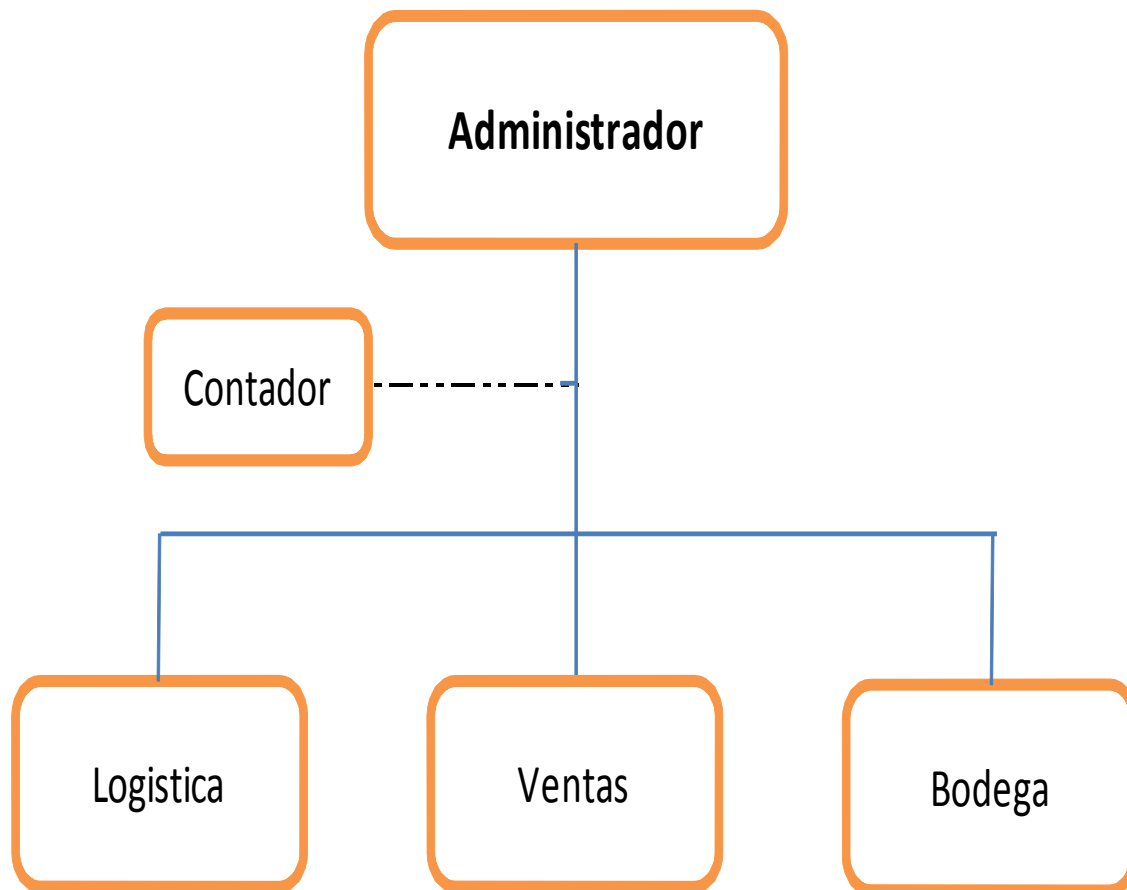
FLUJO DE PROCESO:



Cuadro No. 23 Proceso de Despacho de Materiales



Cuadro No. 24 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



MANUAL DE FUNCIONES

ADMINISTRADOR

DEFINICIÓN:

Responsable de ejercer la dirección general de la negocio. De establecer objetivos anuales del negocio, ejercer la representación legal de la compañía, administrar las políticas generales y velar por el cumplimiento de las mismas. Además, es el responsable de la relación de negocios con clientes, estableciendo los lineamientos para los nuevos contratos. Debe además buscar el establecimiento de nuevas relaciones comerciales para la compañía.

FUNCIONES:

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial del negocio, con amplias facultades para interponer juicios y reclamos ante cualquier autoridad judicial o administrativa.
2. Suscribir a nombre del negocio todos los actos y contratos.
3. Establecer contactos con nuevos clientes.
4. Desarrollar planes de negocio para el negocio.
5. Revisar y aprueba contratos para los clientes.
6. Negociar con clientes las condiciones y descuentos de la venta de materiales.
7. Supervisar y aprobar las órdenes de compra de los materiales.

8. Solucionar problemas técnicos específicos.
9. Supervisar la distribución de los materiales a los clientes.
10. Encargado de buscar innovaciones en el mercado de la construcción.
11. Aprobar estrategias a seguir del negocio.
12. Establecer objetivos anuales del negocio.
13. Tomar decisiones sobre las alternativas a invertir por parte del negocio.
14. Firmar conjuntamente con el contador, el balance general, estado de resultados y todos los documentos anexos que son requerimientos por los organismos de control.
15. Decidir y aprobar adquisiciones de la empresa.
16. Selección de Personal.
17. Calificación y Negociación con los proveedores

Cuadro No. 25 Perfil del Cargo del Administrador

Sexo	Indistinto
Edad	Entre 40 y 70 años
Educación	Superior
Experiencia previa	5 años.
Idioma	Español

CONTADOR

RESPONSABILIDAD:

Responsable de controlar y verificar todo el proceso contable del negocio y del fiel cumplimiento de las disposiciones legales establecidas por entidades gubernamentales y de control. Tiene la firma de responsabilidad de estados financieros y otros informes correspondientes de las operaciones del negocio. Adicionalmente se encarga de que las declaraciones de impuestos del negocio estén al día.

AUTORIDAD:

1. Aprobar Diarios contables, Ingresos y Egresos.
2. Firmar Estados Financieros.
3. Aprobar Notas de Débito y Crédito.

FUNCIONES:

4. Responsable de la elaboración de los estados financieros y balance general tanto para la administración como para órganos de control.
5. Elaboración de los registro de diarios contables.
6. Elaborar los asientos de ajustes (Depreciaciones, Amortizaciones, Otros).
7. Ingresar las Cartolas de los bancos para realizar las conciliaciones bancarias.

8. Revisar y Aprobar cuadratura de los Ingresos de Caja, por las ventas del día.
9. Utilizar Sistema de pagos de Impuestos al Servicio Rentas Internas.
10. Liquidar y pagar las obligaciones municipales.
11. Revisar y aprobar comprobantes de egresos de pagos a proveedores.
12. Revisar reporte semanales de los movimientos de la bodega.
13. Elaborar balances para los procesos de licitaciones.
14. Realizar control de inventario de las bodegas.
15. Codificar las Facturas previo al Ingreso al Sistema de Cuentas por Pagar.
16. Utilizar del Sistema Anexo Transaccional para reporte al Servicio Rentas Internas sobre las compras, ventas e Importaciones.

Cuadro No. 26 Perfil del Cargo del Contador

Sexo	Indistinto
Edad	30 años
Educación	Superior (CPA)
Experiencia previa	5 años
Formación	Sistemas Operativos. Utilitarios de Excel Avanzado.
Idioma	Español

BODEGUERO

RESPONSABILIDAD:

Responsable por el correcto funcionamiento de todas las operaciones relacionadas con la recepción y almacenamiento en las bodegas.

Además, supervisa y coordina las actividades de despacho de los materiales

FUNCIONES:

- 1.- Recibir materiales de proveedores.
- 2.- Despachar materiales y herramientas para los clientes.
- 3.- Mantener organizada y limpia la bodega.
- 4.- Ayudar a cargar y descargar los materiales cuando sea necesario.
- 5.- Ayudar en la organización del personal que se encuentre en bodega en el proceso de carga y descarga del inventario
- 6.- Coordinar el control del inventario.
- 7.- Redactar o emitir las guías de remisión de materiales y herramientas
- 8.- Reportar al administrador los materiales que hacen falta en la bodega para pedirlos previamente, según mínimo sugerido por el sistema.
- 9.- Colaborar con el Inventario Físico Programado.
- 10.- Controlar y custodiar los productos de la bodega.

11.- Verificar los materiales recibidos y comparar con la información de la orden de compra.

12.- Ubicar correctamente los materiales recibidos.

13.- Coordinar los ítems recibidos e ingresados al inventario.

14.- Verificar la caducidad de los aditivos que vende la distribuidora.

15.- Coordinar la devolución de dichos aditivos con el proveedor para su reciclaje o cambio.

Cuadro No. 27 Perfil del Cargo Bodeguero

Sexo	Indistinto
Edad	22 años
Educación	Secundaria
Experiencia previa	Dos años.
Formación	Administración de Bodega, Utilitarios básicos de computación Manejo de cargas. Manejo de químicos
Idioma	Español
Habilidades requeridas	Iniciativa, energía, comunicación, recepción de instrucciones, trabajo en equipo.

LOGISTICA

RESPONSABILIDAD:

Responsable del ciclo de compras de materiales, suministros, implementos de seguridad industrial nacionales e importados desde su cotización de servicios. Encargado de solucionar con agilidad las necesidades de adquisiciones y abastecimientos internos de la empresa.

AUTORIDAD:

- 1.- Dar el visto bueno a las compras de materiales y suministros.
- 2.- Decidir y coordinar con los transportistas la movilización de materiales y equipos a las diferentes obras

FUNCIONES:

- 3.- Actualizar constantemente la base de proveedores, para la cual deberá mantener una relación constante con los mismos.
- 4.- Elaborar y despachar las órdenes de compra.
- 5.- Solicitar autorización a la administración para realizar pagos al contado.
- 6.- Archivar documentación soporte.
- 7.- Coordinar la recepción de los materiales y herramientas compradas.
- 8.- Coordinar el despacho de materiales a las obras.

9.- Elaborar semanalmente un cuadro con las necesidades de materiales e insumos de las obras con precios para el flujo de la administración.

10.- Velar que se cumpla con responsabilidad la atención a los clientes en los despachos de los materiales.

11.- Coordinar apropiadamente el uso de los vehículos del negocio.

Cuadro No. 28 Perfil del Cargo Logística

Sexo	Indistinto
Edad	23 años
Educación	Superior
Experiencia previa	1 año
Formación	Utilitarios básico.
Idioma	Español
Habilidades	Comunicación, orientación al cliente, orden y precisión.

VENTAS

DEFINICIÓN:

Responsable del contacto con los clientes desde el inicio de la elaboración de las propuestas hasta el cierre de las Obras de los clientes. Responsable de conseguir nuevos clientes, responsable de la coordinación entre Logística y Bodega para la preparación de las ofertas y licitaciones y su presentación oportuna. Encargado de la Facturación a los clientes.

AUTORIDAD:

1. Negociar acuerdos, contratos y cronogramas de trabajo con el cliente.
2. Negociaciones externas - Mantener la comunicación con el cliente.

FUNCIONES:

1. Establecer contactos con potenciales Socios o Clientes
2. Receptar necesidades de los clientes.
3. Coordinar con el administrador los cupos disponibles de los diferentes materiales para a aprobación de los créditos.
4. Realizar seguimiento a Ofertas enviadas a los clientes.
5. Preparar en coordinación con la Administración la preparación de licitaciones y hacer seguimiento.
6. Atención a los clientes en oficina

7. Encargado de la facturación.
8. Encargado de la atención al público en el negocio.
9. Verificar existencias para el despacho de los materiales a obra.
10. Coordinar con Logística la entrega de los materiales oportunamente en la obra de los clientes.

Cuadro No. 29 Perfil del Cargo Ventas

Sexo	Indistinto
Edad	23 años
Educación	Superior
Experiencia previa	1 año
Formación	Utilitarios básico.
Idioma	Español
Habilidades	Comunicación, orientación al cliente, relaciones humanas

INSTRUCTIVO DE ALMACENAMIENTO DE LOS DESECHOS

OBJETIVO: Establecer los lineamientos necesarios para asegurar el correcto almacenamiento y recolección de tal manera que facilite el retiro de los mismo a los Gestores Ambientales.

ACANCE: Este instructivo aplica para todos aquellos desechos generados en la Bodega.

Productos Caducados

1. Los productos caducados deberán ser mantenidos en sus envases originales y se colocara un rotulo de identificación con palabra "Producto Caducado".
2. Se deberá destinar un área para el almacenamiento de los productos caducados, el área deberá encontrarse identificada, techada y contar con buena ventilación.
3. Todo producto caducado generado en bodega deberá ser devuelto al proveedor.
4. El Administrador deberá comunicar al Vendedor el stock de productos caducados, ya que ellos deben dar las indicaciones de sobre las disposición final, ya que ellos son la empresa Gestora de estos residuos.
5. Estos se produce en los activos para la construcción.



Política Contable de Inventarios.-

Las empresas deben conciliar los saldos en libros con los respectivos inventarios físicos, al menos una vez al año, de manera obligatoria.

Valuación.-

Para establecer las bases de cuantificación de las operaciones que se realizan en un ente económico, relativas al rubro de inventarios, es necesario tomar en cuenta los siguientes principios de contabilidad: Periodo contable, realización, valor histórico original y consistencia.

Incluye los bienes que posee la empresa destinados a la venta en curso normal de las operaciones, los que se hallen en proceso de fabricación de productos, los que se utilizarán en la fabricación de otros a ser vendidos o para consumo de la propia empresa, o en la prestación de servicios.

Se deben revelar las políticas contables adoptadas para la valuación de existencias, incluyendo las formulas de costeo aplicadas.

Se debe revelar el importe registrado por clase de existencias: Materiales.

Métodos de Valuación.-

El método que más se adecua a la operación y características de la empresa, tomando en cuenta que debe ser aplicado consistentemente, a no ser que se presenten cambios en las condiciones originales, en cuyo caso debe hacerse la revelación necesaria en los estados financieros a través de una nota. Existen varios métodos de valuación, siendo actualmente dos los que generalmente se emplean en entidades comerciales: Costo promedio y PEPS (FIFO).

En la empresa se va utilizar el método de Costo promedio para registrar las

transacciones y operaciones que se registran.

5.7.1. Actividades:

Entre las actividades a realizar tenemos:

- Presentación de la propuesta ante el propietario del negocio.
- Convocatoria a los trabajadores y empleados
- Socialización de la propuesta con los trabajadores.
- Difusión de las políticas de trabajo
- Difusión de las responsabilidades del personal
- Control de cumplimiento de la propuesta
- Seguimiento
- Evaluación de la propuesta.

5.7.2. Recursos, Análisis Financiero

Entre los Recursos, Análisis Financiero, tenemos los siguientes:

Cuadro No. 30 Ventas vs Costo de Ventas proyectadas a 5 años

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Linea Construcción	888,000.00	932,400.00	979,020.00	1,027,971.00	1,079,369.55
Linea Gasfiteria	36,000.00	37,800.00	39,690.00	41,674.50	43,758.23
Linea Ferreteria	60,000.00	63,000.00	66,150.00	69,457.50	72,930.38
Linea Pintura	42,000.00	44,100.00	46,305.00	48,620.25	51,051.26
Otras Lineas	60,000.00	63,000.00	66,150.00	69,457.50	72,930.38
Total Ventas	1,086,000.00	1,140,300.00	1,197,315.00	1,257,180.75	1,320,039.79
Costo de Ventas					
Linea Construcción	861,360.00	904,428.00	949,649.40	997,131.87	1,046,988.46
Linea Gasfiteria	30,600.00	32,130.00	33,736.50	35,423.33	37,194.49
Linea Ferreteria	48,000.00	50,400.00	52,920.00	55,566.00	58,344.30
Linea Pintura	35,700.00	37,485.00	39,359.25	41,327.21	43,393.57
Otras Lineas	48,000.00	50,400.00	52,920.00	55,566.00	58,344.30
Total Costo de Ventas	1,023,660.00	1,074,843.00	1,128,585.15	1,185,014.41	1,244,265.13

Cuadro No. 31 Proyección a 5 años de los Gastos Operativos

Gastos Operativos

Sueldos		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Administrador	1	1,000.00	1,050.00	1,102.50	1,157.63	1,215.51
Contador	1	500.00	525.00	551.25	578.81	607.75
Ventas	3	1,500.00	1,575.00	1,653.75	1,736.44	1,823.26
Logística	5	1,590.00	1,669.50	1,752.98	1,840.62	1,932.65
Bodega	3	954.00	1,001.70	1,051.79	1,104.37	1,159.59
Total Sueldos		5,544.00	5,821.20	6,112.26	6,417.87	6,738.77

Beneficios Sociales

Administrador	1	564.50	576.83	589.77	603.35	617.62
Contador	1	441.25	447.41	453.88	460.68	467.81
Ventas	3	687.75	706.24	725.65	746.03	767.43
Logística	5	709.94	729.53	750.11	771.71	794.40
Bodega	3	553.16	564.92	577.27	590.23	603.84
Total Beneficios Sociales		2,956.60	3,024.93	3,096.67	3,172.01	3,251.11

Otros Gastos Operativos

Agua		180.00	189.00	198.45	208.37	218.79
Luz		540.00	567.00	595.35	625.12	656.37
Telefonos		360.00	378.00	396.90	416.75	437.58
Impuestos Municipales		600.00	630.00	661.50	694.58	729.30
Internet		2,400.00	2,520.00	2,646.00	2,778.30	2,917.22
Mantenimientos		4,200.00	4,410.00	4,630.50	4,862.03	5,105.13
Franquicia		1,500.00	1,575.00	1,653.75	1,736.44	1,823.26
Regalias		6,000.00	6,300.00	6,615.00	6,945.75	7,293.04
Depreciación		14,975.30	17,056.10	15,235.40	1,031.40	996.90
Total Otros Gastos Operativos		30,755.30	33,625.10	32,632.85	19,298.72	20,177.59

Total Gastos Operativos		39,255.90	42,471.23	41,841.78	28,888.60	30,167.46
--------------------------------	--	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

Cuadro No. 32 Balance Estado de Situación Financiera proyectado a 5 años

Cuentas	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Activo						
Activo Corriente						
Efectivo y Equivalente de Efectivo	8,600.00	25,000.00	26,250.00	27,562.50	28,940.63	30,387.66
Inventarios	15,670.00	19,780.00	20,769.00	21,807.45	22,897.82	24,042.71
Total Activo Corriente	24,270.00	44,780.00	47,019.00	49,369.95	51,838.45	54,430.37
Activo No Corriente						
Propiedad, Planta y Equipo						
Terrenos	12,500.00	12,500.00	17,500.00	17,500.00	17,500.00	17,500.00
Inmuebles	24,560.00	24,560.00	33,230.00	33,230.00	33,230.00	33,230.00
Equipos de Computación		3,450.00	3,450.00	3,450.00	3,450.00	3,450.00
Vehículos	65,500.00	65,500.00	65,500.00	65,500.00	65,500.00	65,500.00
(-) Depreciación Acumulada	30,620.80	45,596.10	62,652.20	77,887.60	78,919.00	79,915.90
Total Activo No Corriente	71,939.20	56,963.90	53,577.80	41,792.40	40,761.00	39,764.10
Total Activo	96,209.20	101,743.90	100,596.80	91,162.35	92,599.45	94,194.47
Pasivo						
Pasivo Corriente						
Pasivo Financiero						
Préstamos Accionistas	45,000.00	40,000.00	35,000.00	30,000.00	25,000.00	20,000.00
Otras Obligaciones Corrientes						
Impuesto a la Renta	2,546.00	4,512.94	4,298.34	4,799.52	7,357.22	7,365.56
Participación Trabajadores	1,768.00	3,462.62	3,447.87	4,033.21	6,491.66	6,841.08
Total Pasivo	49,314.00	47,975.56	42,746.21	38,832.73	38,848.88	34,206.64
Patrimonio						
Aportación del Socio	4,200.00	4,200.00	4,200.00	4,200.00	4,200.00	4,200.00
Utilidades Acumuladas	42,695.20	57,803.75	73,043.31	91,098.65	120,527.52	122,499.21
Total Patrimonio	46,895.20	62,003.75	77,243.31	95,298.65	124,727.52	126,699.21
Total Pasivo y Patrimonio	96,209.20	109,979.30	119,989.52	134,131.38	163,576.39	160,905.85

Cuadro No. 33 Estado de Resultados proyectados a 5 años					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	1,086,000.00	1,140,300.00	1,197,315.00	1,257,180.75	1,320,039.79
(-) Costo de Ventas	1,023,660.00	1,074,843.00	1,128,585.15	1,185,014.41	1,244,265.13
Utilidad Bruta	62,340.00	65,457.00	68,729.85	72,166.34	75,774.66
(-) Gastos Operacionales	39,255.90	42,471.23	41,841.78	28,888.60	30,167.46
Utilidad Operacional	23,084.10	22,985.77	26,888.07	43,277.74	45,607.20
15% Participación Trabajadores	3,462.62	3,447.87	4,033.21	6,491.66	6,841.08
Utilidad antes de Impuesto a la Renta	19,621.49	19,537.91	22,854.86	36,786.08	38,766.12
(-) Impuesto a la renta	4,512.94	4,298.34	4,799.52	7,357.22	7,365.56
Utilidad Neta	15,108.55	15,239.57	18,055.34	29,428.86	31,400.56

El análisis expuesto ha sido realizado considerando los datos y rendimientos que se tienen por línea de productos, se considera al personal que labora en las instalaciones para determinar los gastos operativos existentes a la fecha.

Los costos tienen un ajuste de acuerdo a la inflación proyectada vigente a esas fechas del 5% de inflación que se mantiene en la actualidad.

Los beneficios que se obtendría en la utilidad es el control en el inventario con las políticas que se implanten mejora el rendimiento a partir del primer año mejorando económica la situación financiera de negocio y comenzar a cancelar oportunamente los préstamos que mantenemos operativamente.

Al implementar el manual se eliminaran los siguientes errores:

Faltantes de Mercadería

Despacho de Mercadería incorrectamente

Ingreso de artículos sin registros apropiados y ubicación no identificada

Personal no capacitado
 Duplicidad de funciones
 Desperdicio de tiempo

Cuadro No. 34 Flujo de Caja proyectado a 5 años

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos Operativos						
Ventas		1,086,000.00	1,140,300.00	1,197,315.00	1,257,180.75	1,320,039.79
Total Ingresos Operativos		1,086,000.00	1,140,300.00	1,197,315.00	1,257,180.75	1,320,039.79
Egresos Operativos						
Inversión Inicial	96,209.20					
Costo de Ventas		1,023,660.00	1,074,843.00	1,128,585.15	1,185,014.41	1,244,265.13
Gastos Operativos		39,255.90	42,471.23	41,841.78	28,888.60	30,167.46
Participación Trabajadores	0.00	1,768.00	3,462.62	3,447.87	4,033.21	6,491.66
Impuesto a la Renta	0.00	2,546.00	4,512.94	4,298.34	4,799.52	7,357.22
Total Egresos Operativos	96,209.20	1,062,915.90	1,117,314.23	1,170,426.93	1,213,903.01	1,274,432.59
Flujo Operativo						
Ingresos no Operativos						
Prestamos Accionistas	45,000.00	0.00				
Total Ingresos no Operativos	45,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Egresos no Operativos						
Inversiones						
Pago de Capital		5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00
Total Egresos No Operacionales		5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00
Flujo Neto no Operativo	45,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00
Flujo Neto	-51,209.20	18,084.10	17,985.77	21,888.07	38,277.74	40,607.20
Saldo Inicial			18,084.10	36,069.88	57,957.95	96,235.69
Flujo Acumulado		18,084.10	36,069.88	57,957.95	96,235.69	136,842.89

Medición del (VAN) Valor Actual Neto.- El valor actual neto es una medida de la rentabilidad absoluta neta que proporciona el proyecto, esto es, mide en el momento inicial del mismo, el incremento de valor que proporciona a

los propietarios en términos absolutos, una vez descontada la inversión inicial que se ha debido efectuar para llevarlo a cabo.

Tasa de Rendimiento Promedio es:

Sumatoria de Flujos	\$65,633.69
Años	5
Inversión Inicial	\$96,209.20
Tasa Rendimiento Promedio	13.64%

Tasa Interna de Retorno (TIR).- El tipo interno de rendimiento mide la rentabilidad relativa media bruta por periodo del proyecto de inversión sobre el capital que permanece invertido a principios de cada periodo; incluye la retribución a los recursos financieros del capital invertido, por lo que es bruta, y además se refiere al capital a principio de cada año permanece inmovilizado en el proyecto y no al capital que se inmoviliza inicialmente.

El TIR es el 36.40%

5.7.3 Impacto

El impacto en relación a la aplicación del manual de procedimientos internos de inventario es prever que el efecto no sea muy fuerte al momento de aplicarla y corregir a tiempo los errores que podrían causar un impacto grave en la aplicación con relación a la forma de controlar las bodegas de la empresa Distribuidora Franquiciada “María Luisa”.

Podrán generar una información transparente y efectiva para que se puedan realizar un mejor ambiente de trabajo. Se ha hecho con el fin de obtener buenos resultados, para que la empresa cuente con un nivel de aprovechamiento deseado y que sea una fuente de información apropiada para cualquier organismo de control.

Este impacto es positivo, visualizado a través de los resultados económicos que se demostraran al cierre del periodo contable, por ende brindara a la empresa mayor seguridad en sus operaciones y en su administración, al evitar:

- Duplicidad en Tareas del personal
- Ajustes de Inventarios Físicos
- Errores constantes en la entrega de materiales

Los Beneficios serán:

- Segregación de funciones
- Control Internos del Inventario
- Detalle de las actividades a seguir para registrar las transacciones del inventario
- Políticas Contables bien definidas.
- Disminución de pérdidas en los productos caducados.

5.7.4. Cronograma

Cuadro No. 35 Cronograma

Actividades	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13
Presentación de la propuesta ante el propietario del negocio.						
Convocatoria a los trabajadores y empleados						
Socialización de la propuesta con los trabajadores.						
Difusión de las políticas de trabajo						
Difusión de las responsabilidades del personal						
Control de cumplimiento de la propuesta						
Seguimiento						
Evaluación de la propuesta.						

Fuente: Distribuidora Franquiciada “María Luisa”

Autores: Mario Martínez Hidalgo y Manuel González Reyes

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.

La propuesta podrá ser evaluada a través de los indicadores que se detallaron en las hipótesis, desde esta perspectiva podrá evaluarse o monitorearse la variable dependiente o efecto perseguido con la elaboración del manual de procedimientos de control interno, los indicadores son:

- Encuesta satisfacción de clientes.
- Desempeño del personal
- Cumplimientos de los objetivos deseados.
- Controles en los Estados Financieros.
- Cumplir con la aplicación de las normas de contabilidad vigente
- Expansión en nueva línea de productos
- Aumentar el volumen de ventas
- Control de los recursos materiales del negocio
- Comunicación eficiente con el personal y las diferentes áreas del negocio.
- Recopilación de los registros

CONCLUSIONES

El manual de procedimientos de control interno inventarios está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, las diferencias entre estos dos es la intencionalidad del hecho; el termino error se refiere a omisiones no intencionales, y el termino irregular se refiere a errores intencionales.

Lo cierto es que las políticas contables deben brindar una confianza razonable que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en la cuenta inventario.

La elaboración y aplicación del manual de procedimientos de control interno inventarios, es el fundamento principal del negocio, por lo cual hay que proteger los recursos de la empresa, garantizando la eficacia y eficiencia en todas las operaciones que realiza en la recepción, despacho, ubicación de los ítems, atención a los clientes, responsabilidades del personal involucrado con la bodega, utilización de los recursos apropiadamente.

Los procedimientos están orientados a las políticas, procedimientos, cargos del personal, perfil profesional que debe tener, instructivo para el control de los productos tóxicos caducados que se utilizan en la construcción, para prever el medio ambiente.

Indica el manejo de como se reflejara la toma física del inventario y la distribución que deben tener los miles de productos que se manejan en el área de construcción, teniendo la bodega clasificada por línea, productos o proveedor.

Zonificar por sectores la península de Santa Elena para poder atender adecuadamente a los clientes, y con una atención personalizada por el ingreso a esta de los familiares, que son un apoyo en la parte operativa.

RECOMENDACIONES

Dar a conocer el manual de procedimientos de control de inventarios para su correcta aplicación en el desarrollo de las actividades operacionales diarias que tiene el negocio.

Se propone que el personal sea debidamente capacitado en la utilización de estos manuales y darle a conocer cuales sus responsabilidades con relación al manejo de la bodega donde se involucran a las personas responsables del mismo.

Para que la atención a los clientes funcione con eficacia se recomienda que el personal operativo a cargo sea el responsable de coordinar directamente la entrega de los materiales en obra, y sea el único responsable de decir cuáles son las políticas de crédito y hasta cuanto su monto de despacho.

Se aconseja a la administración del negocio realice chequeos periódicos, verificar el cumplimiento de los controles internos y vigilar el desempeño de sus colaboradores. Conseguir la colaboración y participación de cada uno de los empleados de la empresa, proporcionando todos los medios para la ejecución efectiva y eficaz de las actividades que se desarrollan en la misma, estableciendo claramente la adecuada utilización de los recursos y el seguimiento de los manuales de procedimientos de control interno aplicado a Inventarios.

De elaborarse el manual de procedimientos de control interno de inventarios, aplicando la norma internacional de contabilidad # 2, se convierte en una herramienta esencial que permitirá de una manera eficiente y confiable cumplir con los indicadores mencionados, sino reflejar a los propietarios la necesidad posterior de elaborar manuales de procedimientos para el área de venta y logística.

BIBLIOGRAFIA

HANSEN-HOLM & CO.: Manual para implementar las Normas Internacionales de Información Financiera, Distribuidora de Textos del Pacifico S. A., Guayaquil- Ecuador, 2009.

PROFESORES DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y ECONOMIA: IFRS – NIIF Casos de Aplicación Práctica, Editorial PuntoLex S. A., Chile, 2009.

ZAVALA, Jorge: Análisis práctico y guía de implementación de NIIF, NIIF para Pymes, Ediciones Abya – Yala, Quito – Ecuador, 2011.

OCEANO GRUPO EDITORIAL: Diccionario de administración y finanzas, Barcelona – España, 2009.

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA: Inventarios e Instrumentos Financieros, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, Loja – Ecuador, 2010.

MAESTRE, Adolfo et al,: Auditoría y Control Interno, Cultural S. A., Madrid – España, 2005.

BUNGE, Mario: La investigación científica, Editorial Ariel, Barcelona – España, 1975.

ILLESCAS, Simón: Métodos y Técnicas de Investigación, Tecnológico Bolivariano, Guayaquil – Ecuador, 2010.

VERA, Verónica y VIZUETE, Evelyn: Diseño de un Control Interno de Inventario para la Empresa XYZ, Tesis de Grado para optar al título de

Ingeniera Comercial, Mención Finanzas, Escuela de Ciencias Administrativas, Universidad Estatal de Milagro, Milagro, 2011.

LOMA, Verónica: Manual de Procedimientos de Control Interno para los Inventarios de los Almacenes FAE en los años 2005-2006, Tesis de Grado para optar al título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría CPA, Escuela de Contabilidad y Auditoría Modalidad a Distancia, Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Año 2006.

VEGA, Jessy: Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo-Riobamba, Aplicando la Nueva Normativa y Herramientas Informáticas que Rigen para el Sector Público en el año 2009, Tesis de Grado para optar al título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Año 2009.

ANEXO 1

ANEXO 2



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**ESPECIALIDAD INGENIERIA EN CONTADURIA PUBLICA – C.P.A.
CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA
DISTRIBUIDORA MARIA LUISA**

TEMA:

“Análisis de la carencia de un Manual de Procedimientos de control interno de inventarios y su incidencia en la Rentabilidad de la distribuidora de construcción “María Luisa” ubicada en la parroquia Chanduy, cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena”

Autores: González Reyes Manuel

Martínez Hidalgo Mario Javier

Guayaquil, 2013

Ecuador



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

OBJETIVO:

Implementar un manual de procedimientos de control interno de inventarios y demostrar la incidencia en la rentabilidad del negocio.

ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL:

1) ¿Qué tiempo lleva laborando en la empresa?

1 mes a 12 meses

Entre 1 año a 5 años

Entre 5 años o más años

2) Las funciones que usted desempeña, corresponden al área de:

Administración

Bodega

Logística

Ventas

3) Las tareas que usted realiza, las hace por:

Manual de Funciones

Por órdenes superiores

Por iniciativa propia

4) ¿Existe en la empresa un buen manejo de inventario?

Si

No

5) Con respecto a los principios contables, estos:

Se aplican

No se aplican

Desconoce

6) Los pedidos realizados por los clientes, estos llegan:

A tiempo

A destiempo

7) ¿Cómo calificaría la comunicación entre la bodega y logística?

Buena

Mala

No existe

8) Con respecto a la atención al cliente, usted ha tenido inconveniente:

Siempre

Rara vez

Nunca

9) Con respecto al control de productos esto se lo realiza:

Siempre

Rara vez

Nunca

10) Con respecto al manual de procedimientos de control de inventarios, este:

No existe

Existe y no lo conoce

Existe y no se aplica

11) Cuando llegan los materiales de construcción. ¿Cuáles de los siguientes inconvenientes cree usted que se presentan?

Coordinación

Tiempo

Ubicación



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADEMICA: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

ESPECIALIDAD INGENIERIA EN CONTADURIA PUBLICA – C.P.A.

**CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA
DISTRIBUIDORA MARIA LUISA**

INSTRUCCIONES

- a) Lea cada pregunta una y otra vez si es necesario
- b) En caso de no comprender la pregunta por favor alzar la mano para poder ayudarlo
- c) Utilice pluma negra
- d) Marque en el cuadrado con una X
- e) Si no sabe leer ni escribir se realizara las preguntas verbalmente
- f) Conteste con sinceridad

Autores: González Reyes Manuel

Martínez Hidalgo Mario Javier

Guayaquil, Milagro 2013

Ecuador



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

OBJETIVO:

Encuesta de Satisfacción de los clientes, para medir la atención que le brinda la distribuidora de construcción.

PREGUNTAS:

1) ¿Con respecto a la atención de requerimientos, usted recibió la atención necesaria?

Si

No

2) ¿Cómo percibe usted el servicio de la distribuidora de Construcción "María Luisa"?

Excelente

Muy Bueno

Indiferente

Regular

3) ¿Cómo calificaría el servicio que usted recibe de la entrega de los

productos en obra?

Muy Bueno

Indiferente

Regular

4) Los productos que distribuye la distribuidora cumplen con las especificaciones requeridas por usted.

Cumplen 100%

Cumplen 50%

No cumplen

5) ¿Recomendaría usted a la distribuidora de Construcción “María Luisa” a otras empresas?

Si

No

6) ¿Los productos ofrecidos en la distribuidora son de buena calidad?

Si

No



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

ESPECIALIDAD INGENIERIA EN CONTADURIA PUBLICA – C.P.A.

**CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA
DISTRIBUIDORA MARIA LUISA**

INSTRUCCIONES

- a) Lea cada pregunta una y otra vez si es necesario
- b) Utilice pluma negra
- c) Marque en el cuadrado con una X
- d) En caso de no entender la pregunta por favor preguntar al encuestador.
- e) Conteste con sinceridad

Autores: González Reyes Manuel

Martínez Hidalgo Mario Javier

Guayaquil, Milagro 2013

Ecuador

ANEXO 3

DISTRIBUIDORA DE CONSTRUCCION MARIA LUISA
AUTORES: MANUEL GONZALEZ REYES - MARIO MARTINEZ HIDALGO

La presente información es recolectada con el propósito de determinar el control de recepción y despacho de los materiales, la atención a los clientes tanto en el almacén como en las obras.

FICHA DE OBSERVACION

UBICACIÓN: 12 Octubre y José Luis Tamayo EMPLEADOS GENERALES DE LA DISTRIBUIDORA	OBSERVAR: <input type="radio"/> Comportamiento del Empleado <input type="radio"/> Conocimiento del Negocio <input type="radio"/> Responsabilidad
--	--

OBSERVACION:	SI	NO	NOTA:
Puntualidad	x		Según Bitacora
Conocimiento de Ubicación de Productos		x	Percha
Coordina de Recepción de Materiales		x	No tienen comunicación entre los departamentos
Coordina de Despacho de Materiales		x	
Limpieza del Negocio	x		
Conocimiento del Negocio	x		
Responsabilidad	x		
Comunicación entre departamentos	x		No definidos
Cumplimiento con Procesos		x	No poseen instructivo
Requerimiento del Cliente	x		
Conocimiento de los productos	x		
Aseo Personal	x		
Respeto	x		
Nerviosismo		x	Experiencia
Compañerismo	x		
Voluntad	x		

OBSERVACIONES: Hemos observado su comportamiento dentro del negocio y se puede detectar que no poseen un instructivo de las especificaciones de su trabajo a realizar, más bien por lo que conocen el negocio desarrollan sus actividades por su iniciativa propia, tratando de cumplir con los requerimientos que exigen los clientes que asisten al negocio.