



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO

DE INGENIERÍA, MENCIÓN EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA

TÍTULO DEL PROYECTO

REINGENIERÍA DEL SISTEMA INTEGRAL DE CONTROL INTERNO SOBRE LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA FARMACIA “CRUZ AZUL” (CG 318), DEL CANTÓN MILAGRO.

Autoras: Becerra Bravo Reyna Elizabeth

Gonzaga Martínez Liliana Jazmín

Tutor

MSc. Raúl Minchala Santander

Milagro, Julio del 2012

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por las Srtas. Reyna Elizabeth Becerra Bravo y Liliana Jazmín Gonzaga Martínez, para optar al título de Ingenieras en Contaduría Pública y Auditoria y que acepto tutoriar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 15 días del mes de Mayo del 2012

MSc. Raúl Minchala Santander

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

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

Milagro, a los.....días del mes de..... de.....

Reyna Elizabeth Becerra Bravo
CI: 092161056-4

Liliana Jazmín Gonzaga Martínez
CI: 0926610601

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

A Dios por brindarme la oportunidad y la dicha de la vida, al brindarme los medios necesarios para continuar mi formación y siendo un apoyo incondicional para lograrlo ya que sin él no hubiera podido. A mis padres quienes me han apoyado con su espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a lograr mis metas y objetivos propuestos y que al brindarme con su ejemplo a ser perseverante y darme la fuerza que me impulsó a conseguirlo.

A mis hijos porque han sido el pilar fundamental por quien conseguir mis metas y por toda el tiempo que he tenido que estar apartado de ellos. A mi esposo por haber estado en los momentos difíciles y apoyarme cuando más lo necesitaba al darme palabras de aliento Gracias.

A mis hermanas que me acompañaron a lo largo del camino, brindándome la fuerza necesaria para continuar y momentos de ánimo así mismo ayudándome en lo que fuera posible, dándome consejos y orientación. En especial a mis queridas abuelitas Isabel y Elsa quien con sus consejos y amor de madre han sabido guiarme cuando más lo necesite.

Reyna Becerra Bravo

A mi madre, porque creyó en mí y porque me sacó adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ella hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvo impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí. A mis hermanos, porque cada día han sido mi fortaleza y brindándome todo su amor y comprensión. A mí amada abuelita por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida. Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles. A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

Liliana Gonzaga Martínez

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud, principalmente está dirigida al Dios por haberme dado la existencia y permitido llegar al final de la carrera.

A los docentes que me han acompañado durante el largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y afianzando mi formación.

A mi asesor MSc. Raúl Minchala Santander por brindarme la confianza y ayuda profesional para poder culminar con la elaboración de mi proyecto que enmarca el último escalón hacia un futuro en donde sea partícipe en el mejoramiento....

A mis amigas por el apoyo incondicional que han tendido a lo largo de mi carrera.

A la Empresa Farmacia “Cruz Azul” por la colaboración y amabilidad de obtener información y lograr nuestro proyecto.

Reyna Becerra Bravo

Agradezco a mi padre celestial ya que con la voluntad y sabiduría de él, he podido culminar mi carrera profesional.

A los docentes que han sido ejemplos de seguir e instructores de la enseñanza que he requerido.

A mi asesor MSc. Raúl Minchala Santander por brindarme todo su apoyo incondicional e intelecto profesional para cumplir con la elaboración de nuestro proyecto.

A mis queridas amigas por su apoyo constante de fortaleza e intelectual y cariño.

A la Empresa Farmacia “Cruz Azul” por permitirnos el acceso y colaboración con la empresa y cumplir la elaboración de nuestro proyecto.

Liliana Gonzaga Martínez

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

MSc. Jaime Orozco Hernández

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue Estudio de campo para determinar la factibilidad de Reingeniería del Sistema Integral de Control Interno de la Farmacia “Cruz Azul” (CG 318), del cantón Milagro y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 31 de julio del 2012

Reyna Elizabeth Becerra Bravo

CI: 092161056-4

Liliana Jazmín Gonzaga Martínez

CI: 092189398-8

ÍNDICE

INTRODUCCION	1
CAPITULO I.....	2
EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Problematización	3
1.1.2 Delimitación del problema	3
1.1.3 Formulación del problema.....	3
1.1.4 Sistematización del problema	3
1.1.5 Determinación del tema.....	4
1.2 OBJETIVOS	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos	4
1.3 JUSTIFICACION.....	5
CAPITULO II.....	6
MARCO REFERENCIAL.....	6

2.1	MARCO TEORICO	6
2.1.1	Antecedentes Históricos.....	6
2.1.2	Antecedentes Referenciales.....	7
2.1.3	Fundamentación.....	10
2.2	MARCO CONCEPTUAL.....	38
2.3	HIPOTESIS Y VARIABLES.....	42
2.3.1	Hipótesis Generales	42
2.3.2	Hipótesis Particulares.....	43
2.3.3	Declaración de Variables.....	43
2.3.4	Operacionalizacion de las variables.....	45
CAPITULO III.....		47
MARCO METODOLOGICO		47
3.1	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION Y SU PERSPECTIVA GENERAL	47
3.2	LA POBLACION Y LA MUESTRA.....	48
3.2.1	Características de la población	48
3.2.2	Delimitación de la población.....	48
3.2.3	Tipo de muestra.....	48
3.2.4	Tamaño de la muestra.....	48
3.2.5	Proceso de selección	48
3.3	LOS METODOS Y LAS TECNICAS.....	49
3.3.1	Métodos teóricos	49

3.3.2	Métodos empíricos	49
3.3.3	Métodos Analíticos	49
3.3.4	Método Científico.....	49
3.3.3	Técnicas e instrumentos.....	49
3.4	EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACION.....	50
CAPITULO IV		51
ANALISIS E INTERPRETACIONES DE RESULTADOS		51
4.1	ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL.....	51
4.2	ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION TENDENCIA Y PERSPECTIVAS	52
4.3	RESULTADOS	67
4.4	VERIFICACION DE HIPOTESIS.....	68
CAPITULO V		69
PROPUESTA		69
5.1	TEMA.....	69
5.3	FUNDAMENTACION	69
5.2	JUSTIFICACION.....	72
5.4	OBJETIVOS	73
5.4.1.	Objetivo General de la propuesta.....	73
5.4.2	Objetivos Específicos de la propuesta	73
5.5	UBICACIÓN	74
5.6	FACTIBILIDAD.....	74

5.7	DESCRIPCION DE LA PROPUESTA	75
5.7.1	Actividades	91
5.7.2	Recursos, Análisis Financiero	¡Error! Marcador no definido.
5.7.3	Impacto	93
5.7.4	Cronograma	¡Error! Marcador no definido.
5.7.5	Lineamiento para evaluar la propuesta	95
	CONCLUSIONES.....	96
	RECOMENDACIONES	97
	BIBLIOGRAFIA DE INVESTIGACION.....	98
	ANEXOS.....	99

INDICE DE CUADROS

CUADRO 1.	
Operacionalizacion de las variables.	45
CUADRO 2.	
Nivel de conocimientos de la importancia de los inventarios	53
CUADRO 3.	
Nivel de conocimiento del deficiente control de inventarios	54
CUADRO 4.	
Nivel de conocimiento de las ventas afectadas	55
CUADRO 5.	
Nivel de conocimiento de minucioso control de inventarios	56
CUADRO 6.	
Nivel de conocimiento del mal ingreso de inventarios	57
CUADRO 7.	
Nivel de conocimientos del rendimiento profesional	58
CUADRO 8.	
Nivel de conocimientos de las labores de los colaboradores.	59
CUADRO 9.	
Nivel de conocimientos de la necesidad de capacitación.	60
CUADRO 10.	
Nivel de conocimiento de las capacitaciones	61
CUADRO 11.	
Verificación de hipótesis	69

CUADRO 12.

Recursos, Análisis Financiero

95

CUADRO 13.

Cronograma del tiempo de actividades

97

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.	
Importancia de los inventarios para el desarrollo administrativo y financiero	52
FIGURA 2.	
Nivel de conocimiento del deficiente control de inventarios	53
FIGURA 3.	
Ventas afectadas debido a los malos ajustes realizados.	54
FIGURA 4.	
Control de inventarios al momento de recibir los insumos.	55
FIGURA 5.	
Nivel de conocimiento del mal ingreso de inventarios al sistema operativo	56
FIGURA 6.	
Nivel de conocimientos del rendimiento profesional	57
FIGURA 7.	
Causas del mejoramiento de las labores de los colaboradores.	58
FIGURA 8.	
Nivel de conocimientos de la necesidad de capacitación	59
FIGURA 9.	
Nivel de conocimiento de las capacitaciones que ayuden al personal	60
Figura 10.	
Imagen del sistema administrativo SAI interactivo aplicado a la empresa	76

Figura 11.	
Proceso del sistema SAI interactivo.	77
Figura 12.	
Integracion del sistema en Bancos y Pagos	79
Figura 13.	
Sistema integrado en compras, gastos y cuentas por pagar.	80
Figura 14.	
Ventas y cuentas por cobrar	81
Figura 15.	
Sistema integrado a almacen	82
Figura 16.	
Sistema integrado a contabilidad	83
Figura 17.	
BUSINESS-INTELLIGENCE	84
Figura 18.	
Mantenimiento	85
Figura 19.	
Atributos	86
Figura 20.	
Sistema aplicado a servicio	87
Figura 21.	
SAI-MÓVIL	88

Figura 22.

COMMERCEAI®

89

Figura 23.

SAI en el panel de pendientes.

90

Figura 24.

Reyna Becerra y Liliana Gonzaga con el personal administrativo.

99

Figura 25.

Reyna Becerra y Liliana Gonzaga con el personal operativo

99

Figura 26.

Reyna Becerra y Liliana Gonzaga con el personal financiero.

100

RESUMEN

El presente proyecto pretende implementar un sistema integral de control interno sobre los inventarios con el objeto de eliminar el faltante de inventarios en los libros contables. El problema que se plantea en el proyecto, es que a pesar de que se tiene normas y procedimientos de control interno, dan lugar a que los estados financieros de la empresa tengan errores, no sean confiables ni oportunos; los reportes gerenciales no son útiles para la toma de decisiones ya que son inexactos y de poca utilidad, debido principalmente a que los controles no son confiables; las normas y procedimientos existentes en la empresa sobre los controles de bancos, inventarios, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, nómina, facturación y compras no garantizan un nivel de seguridad y confiabilidad de que estas transacciones se procesen de forma correcta y que la información que producen estas áreas no sean confiables, cuyo efecto se ve reflejado lamentablemente en los estados financieros de la empresa. El análisis realizado para llevar a cabo este proyecto comprende: Análisis de desempeño departamental, cuyo objetivo es mirar la situación actual desde el punto de vista del control interno, la encuesta individual de los funcionarios, con el objeto de percibir el clima organizacional, diseñar el modelo de control interno integral aplicable para la empresa, capacitar al personal sobre sus nuevas competencias y responsabilidades en base al diseño a implementar, preparar manuales operativos, preparar indicadores de gestión por áreas, los perfiles y competencias de cada uno de los colaboradores de la compañía. Como conclusión basada en los resultados obtenidos del análisis efectuado, el 83% del personal de la empresa Farmacia "Cruz Azul" concluye que el control interno es deficiente, así mismo el 17% del personal concluyó que sí existe un clima organizacional para implementar un nuevo sistema integral de control interno, por lo que el proyecto es viable.

SUMMARY

The following project is focus to implement an integral system of internal control with the purpose to eliminate the probability of mistakes in the financial statements. The problem which is mention in this project is that due to the fact that already exists rules and procedures of internal control, these ones allow mistakes in the financial statements of the company and they can not be trusty and presented on time. The managerial reports are not useful for the decision making process due to the fact that are inexact, principally because the controls which are made are not trusty. The norms and procedures which exist for the controls of banks, inventories, accounts receivable, account payable, salaries, invoice and purchasing do not guarantee a level of security of these transactions are processed in a right way and the information that the different areas produce are not correct, which effect is reflected in the financial statements of the company. The analysis done for the consecution of this project is composed by: Performance Department Analysis, which is focus on observe the current situation from the internal control point of view, the individual survey of the employees with the objective of know the organizational environment, to design the correct and applicable model of internal control for the company, train the personnel about their new competences and responsibilities based on the model which is going to be implemented, prepare operative manuals, prepare managements indicators which are going to be designed by areas, profiles and competences of each of the members of the company. As a conclusion we can say that based on the results obtained of the analysis which was done, 87% of the employees of Pharmacy's "Cruz Azul" concludes that the internal control is obsolete, also 17% of the employees mention that exists an organizational environment for implement the new integral system of internal control. Based on the results of the analysis and surveys we can mention that the project is feasible.

INTRODUCCION

Control Interno es un proceso que lleva a cabo la Alta Dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: Efectividad y eficiencia de las procedimientos; seguridad de los alcances financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa.

Este tema es de mucha importancia para la aplicación de la empresa ya que permite el uso de mejores controles sobre los inventarios, el cual se ha obtenido resultados mediante un estudio aplicado a la empresa.

De tal manera que el capítulo I se expone la problemática que dio origen a la investigación.

En el capítulo II, se expone los objetivos de la investigación a estudiar que sustenta al proyecto.

En el capítulo III, exponemos la metodología del diseño de la investigación, en la que se determina el objeto de estudio, procesos e instrumentos de recolección de la información.

En el capítulo IV se determina los análisis estadísticos de los resultados en el aspecto porcentual y gráfico.

En el capítulo V se encuentra la propuesta de la solución a la problemática enfocada, la misma que consiste en la aplicación de un programa de sistema administrativo llamado SAI interactivo.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematicación

Farmacia Cruz Azul, es una empresa líder en el sector farmacéutico, que ha aportado al desarrollo del país y que se han caracterizado por crear fuentes de trabajo, apoyando al desarrollo económico y productivo con énfasis en lo social. La empresa está muy interesada en mejorar su sistema integral de control interno y redefinir nuevas competencias y responsabilidades a sus colaboradores con el objeto de mejorar el sistema de información de inventarios más confiables y oportunos, debido a que existe deficiente control en los faltantes de inventarios dentro del sistema integral de la empresa.

Farmacia Cruz Azul (Juan Montalvo y 12 de Febrero) realiza una serie de ajustes que son ingresados dentro del sistema sobre los inventarios, el cual no certifica que sean reales ya que pueden producirse grandes pérdidas por ajustes mal elaborados.

Existe la falta de verificación o control en la manipulación de mercaderías.

Los colaboradores de la distribuidora realizan el ingreso de los inventarios al sistema operativo de manera errónea, ocasionando un mal acceso de los costos de las mercaderías para la venta a sus clientes.

En la empresa Farmacia Cruz Azul existe poco profesionalismo de parte de los colaboradores en la elaboración y presentación de los inventarios.

Pronostico

El control interno sobre los inventarios es importante, ya que los inventarios son los primordiales de una empresa, el cual si no se busca solución al problema puede colapsar y conllevar a la quiebra.

Control del Pronóstico

Debido al pronóstico realizado, la empresa Farmacia Cruz Azul (Juan Montalvo y 12 de Febrero) debe realizar un mejoramiento de un sistema integral del control interno sobre los inventarios que garanticen el control, procesos, registros y evitar el deceso de capitales y reflejado en los estados financieros.

1.1.2 Delimitación del problema

Área: Departamento Contable

Aspectos: Inventarios

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Sector: Urbano

Calle: Juan Montalvo y 12 de Febrero

Código de la Empresa: CG 318

1.1.3 Formulación del problema

¿De qué manera afecta el deficiente control en los faltantes de inventarios dentro del sistema integral de la empresa Farmacia "Cruz azul" (CG 318) del cantón Milagro.

1.1.4 Sistematización del problema

- ¿Cuál será el resultado si los ajustes erróneos son ingresados al sistema operativo?

- ¿De qué manera afecta a la empresa la falta de verificación o control en la manipulación de mercaderías?
- ¿Qué ocurre si los inventarios son ingresados de forma errónea dentro del sistema operativo?
- ¿En que afecta el poco profesionalismo de parte de los colaboradores dentro de su verificación de inventarios para la empresa?

1.1.5 Determinación del tema

Estudio de campo para determinar la factibilidad de Reingeniería del Sistema Integral de Control Interno de la Farmacia “Cruz Azul” (CG 318), del cantón Milagro.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Realizar una evaluación administrativa a la Farmacia “Cruz Azul” (CG 318) mediante una auditoría interna para determinar los factores que inciden en el deficiente control en los faltantes de inventarios dentro del sistema integral de la empresa.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores que inciden en los ajustes erróneos dentro de la empresa Farmacias “Cruz Azul”.
- Identificar los motivos por los cuales existe una falta de verificación o control en la manipulación de mercaderías.
- Determinar los factores que inciden para que los inventarios sean ingresados de forma errónea en el sistema operativo.
- Definir los factores que inciden en la existencia de poco profesionalismo de parte de los colaboradores dentro de su verificación de inventarios para la empresa.

1.3 JUSTIFICACION

Debido al entorno económico mundial, obliga a las empresas a mejorar cada día, el cual tiene que reflejarse en mayor eficiencia, eficacia, haciendo énfasis en el control interno sobre los inventarios. De tal forma que sea posible el logro de una mayor competitividad y que se refleje estos logros en los estados financieros.

La empresa Farmacia Cruz Azul tiene sus normas y procedimientos, pero estas no están alineadas al rumbo que desean lograr, es por eso que se necesita para cumplir estos propósitos es hacer un cambio radical en el mejoramiento de los inventarios que garanticen el control, procesos, registros con el objeto de eliminar la probabilidad de errores y a su vez se refleje el crecimiento y rentabilidad en los estados financieros.

La investigación teórica busca mediante la aplicación de libros y conceptos contables, encontrar explicaciones a los excesivos faltantes de inventarios que afectan a la empresa.

Para cumplir los objetivos de estudio se emplea técnicas de investigación metodológicas como encuestas a los clientes y sus empleados, la aplicación de cuestionarios, permite procesarlo en sistema y a su vez conocer el grado de identificación de las ventas realizadas con el faltante de los inventarios.

El resultado de la investigación permite en la práctica la solución de los problemas y un cambio radical en el mejoramiento del sistema de control interno de los inventarios de la empresa.

Con el propósito de fundamentar esta investigación se tomara en consideración referencias bibliográficas, el cual consiste en la utilización de la encuesta, herramienta que será dirigida al talento humano de la empresa objeto de estudio, con el fin de obtener información verás que ayude a la solución a la problemática planteada. El objetivo del proyecto es asegurar que el control interno sobre los inventarios de la empresa no esté sujeto a errores y así tener en sus alrededores como beneficiarios de sus necesidades a clientes, proveedores, trabajadores, socios.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEORICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

Farmacia Cruz Azul tiene su origen debido a la tendencia a nivel mundial en el desarrollo de cadenas de farmacias. Desde el año 2011 se apertura como franquicia con los mejores descuentos. La dolarización, el crecimiento de cadenas independientes y la desaparición de farmacias en los últimos años, aceleraron la concentración del mercado y crearon el ambiente ideal para lograr el objetivo de conformar una cadena.

Tras un año de éxitos y crecimiento continuo, vale la pena hacer remembranzas sobre los logros alcanzados durante este tiempo. Farmacias “Cruz Azul”, fue creada para incentivar a nuestro franquiciado para competir en mercados modernos, desarrollando productos y servicios que les permitan atraer más clientes.

En una primera etapa, contábamos con una imagen básica, que tenía la intención de crear un símbolo que signifique farmacia (la cruz color azul) y mantener el nombre del dueño de la farmacia, esto fue como una base principal de nuestra estrategia, pero la clave estaba en la excelente atención que debía brindar siempre el franquiciado de la farmacia. Todo el entorno era complejo, la desconfianza de los clientes, la competencia con mensajes negativos, había que ganarse el espacio cumpliendo lo mejor posible, meta que fuimos logrando poco a poco, gracias al esfuerzo de todos los que creyeron en nosotros y en el proceso.

En la actualidad Farmacias Cruz Azul, se ha convertido en la alternativa ganadora para las farmacias y los consumidores finales en toda la ciudad.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

- **UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

TITULO DEL PROYECTO:

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRAL DE CONTROL INTERNO, PARA EVITAR LA PROBABILIDAD DE ERRORES EN LOS ESTADOS FINANCIEROS, DE LA EMPRESA EsRoBross Cía. Ltda.

AUTORES:

Ing. Com. Reina Isabel Becerra Oviedo

Ing. Com. Henry Oswaldo Escalante Roha

ASESOR:

Msc. Simón Albert Illescas Prieto

RESUMEN:

Implementar un sistema integral de control interno con el objeto de eliminar la probabilidad de errores en los estados financieros. El problema que se plantea en el proyecto, es que a pesar de que se tiene normas y procedimientos de control interno, dan lugar a que los estados financieros de la empresa tengan errores, no sean confiables ni oportunos; los reportes gerenciales no son útiles para la toma de decisiones ya que son inexactos y de poca utilidad, debido principalmente a que los controles no son confiables; las normas y procedimientos existentes en la empresa sobre los controles de bancos, inventarios, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, nomina, facturación y compras no garantizan la seguridad y confiabilidad de que las transacciones se procesen de forma correcta.

TITULO DEL PROYECTO:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE RESPUESTOS ELECTRONICOS

ASESOR:

Lic. José González

RESUMEN:

La problemática planteada en la unidad de análisis, es determinar cuáles son las causas que hacen necesario que la empresa Comercial de Repuestos Electrónicos, diseñe un sistema de control interno administrativo y contable.

El control interno es una necesidad administrativa de todo ente económico, empezando por nosotros mismos, los seres humanos; pues es el mayor drama humano.

Si consideramos que en toda empresa, existe la posibilidad de contar con empleados honestos.¹

El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no 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.

A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa,

¹Walter Rojas Diaz

reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades.

Con el de cursar del tiempo los problemas de Control Interno, han centrado la preocupación de la gerencia moderna, así como de los profesionales responsables de implementar nuevas formas de mejorar y perfeccionar dichos controles, esto es muy importante por cuanto el mismo es fundamental para que una entidad logre alcanzar, a través de una evaluación de su misión y visión, el logro de sus objetivos y metas trazadas, pues de lo contrario sería imposible que se puedan definir las medidas que se deben adoptar para alcanzarlos.

El control interno sobre los inventarios es importante, ya que representan el aparato circulatorio de una empresa de comercialización. Las compañías exitosas tienen gran cuidado de proteger sus inventarios.

El Control interno es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos. El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tanto son confiables sus estados contables, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa.

El objeto del Control Interno, es el de ayudar a la Administración a alcanzar las metas y objetivos previstos dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios.

El control interno puede ayudar a una entidad o empresa que consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias.

En resumen puede ayudar a una entidad a donde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino.

2.1.3 Fundamentación

Fundamentación Científica de la Investigación

“Los planes para reducir los costos a largo plazo son parte de la actividad diaria de una compañía como la planeación de utilidades, la elaboración de presupuestos y la medición y logro de sus metas. En esta cita hace referencia a que debemos tener presente de que el éxito y logro de metas de toda compañía radica en el desempeño de la misma y que ese desempeño debe de estar controlado y monitoreado a través de un buen sistema de control interno integral que evite errores en la planeación de utilidades y elaboración de presupuestos. (Pág. 19) ²

Según el manual El Proceso de Auditoría

La razón por la que evaluamos los controles internos es determinar su confiabilidad aparente para prevenir o detectar y corregir errores potenciales. Esta evaluación nos permitirá planear la medida en la confiaremos en los controles internos y, por lo tanto, es un paso crítico en el diseño de nuestro enfoque de auditoría. Los objetivos contables de los controles internos se describen en la sección 70.400 y pueden agruparse en las siguientes categorías: a) controles que aseguran la integridad, es decir, que las transacciones sean válidas, se registren y que exista evidencia suficiente para soportar nuestro enfoque de auditoría; b) controles que aseguran que las transacciones se autoricen apropiadamente y c) controles que aseguran la exactitud, es decir, que las transacciones se valúen, clasifiquen, resuman y registren apropiadamente en el período correcto. Firma internacional de auditoría externa el control interno es básico para determinar la probabilidad de errores en los estados

²San R. Goodman y James S. Reece 1988

financieros, por lo que implementar un buen sistema de control interno integral, garantizará estados financieros confiables y oportunos. (Pág. 59)³

Una de las funciones más importantes del administrador financiero es la de planeación. Para que sea posible planear, se debe poder determinar cuál es la situación actual de su compañía. De manera similar a la de un médico, que necesita conocer la condición en que se encuentra su paciente para prescribir un curso de acción. Usted no lanzaría una compañía débil, financieramente hablando, a llevar a cabo un programa de expansión y una campaña promocional intensa, al igual que un médico no le recetaría a un paciente con padecimientos cardíacos trotar dos horas continuas todas las mañanas. En otras palabras, los planes deben estar acordes con la capacidad financiera de la empresa. El administrador financiero debe por lo tanto saber cómo analizar la situación de la empresa antes de poder estimar sus capacidades. El análisis financiero puede llevarse a cabo desde dos puntos de vista: externo e interno. El primer enfoque es el de un tercero: un acreedor o un propietario. Puesto que en el pasado ellos han proporcionado fondos a la empresa y muy probablemente se les solicite que entreguen aún mayor cantidad, el administrador financiero debe ponerse en su lugar y examinar desde su punto de vista la información que tendrá disponible acerca de la compañía. No es necesario que se nos recuerde que tanto los acreedores como los propietarios muestran una preocupación especial por consideraciones tales como el riesgo que asumen y el rendimiento que esperan en relación a dicho riesgo. ¿Presentan los estados financieros de la empresa una situación que aliente a los acreedores e inversionistas a que sigan favoreciendo a la empresa mediante su financiamiento? ¿Es tal situación lo suficientemente buena como para atraer fondos nuevos? Dada la situación financiera de la empresa, ¿Qué tipo de fondos pueden conseguirse? Con base en los riesgos que revela el análisis financiero, ¿qué rendimientos deben ofrecerse para poder atraer mayor cantidad de fondos a la compañía, o para retener las sumas ya entregadas por los acreedores e inversionistas? El análisis externo se basa en los estados financieros existentes, o sea, estados derivados de los hechos del pasado. Para llevar a cabo su propio análisis financiero interno, el administrador

³Touche Ross

financiero debe elaborar estados más detallados, orientados hacia la planeación interna y con mira hacia el futuro. Estos planes deben, por supuesto, ser conscientes con los puntos fuertes y débiles revelados por el análisis externo. Además, dependerán de los pronósticos respecto a los niveles requeridos de efectivo, cuentas por cobrar, inventarios y activos fijos. En esta cita hacen referencia a que para planear cualquier situación de un negocio en términos financieros, el mismo debe estar controlado y monitoreado a través de un buen sistema de control interno que garantice estados financieros confiables y oportunos. (Pág. 86)⁴

Control no es patrimonio exclusivo de ninguna disciplina científica. Control es control. Es una función relación que implica varios campos del conocimiento porque el control no depende de si mismo sino de aquellas esferas en las cuales se hace eficiente.

Control es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y técnicas. (Pág. 225)⁵

Según el control de inventarios consiste en planear y controlar el volumen de flujo de los materiales de una empresa, desde los proveedores hasta la entrega de los consumidores.

En toda compañía existen cuatro funciones principales que deben de trabajar en forma coordinada. Estas funciones son Compra, Producción, Finanzas y Ventas.

Uno de los problemas más grandes que tienen actualmente las compañías es que gran parte del capital se invierte en los inventarios, que son recursos ociosos temporalmente, razón por la cual tiene un alto costo mantener estos inventarios. Entonces los administradores de los sistemas de producción, tienen que preguntarse

⁴Robert W. Johnson

⁵Samuel Alberto Mantilla B.

porque es conveniente que la compañía tenga que invertir parte de su capital de trabajo en mantener esas existencias , a pesar del alto costo que ellas presentan. (Pág. 172)⁶

El control de inventarios es la técnica que permite mantener la existencia de productos a niveles deseados.

El inventario corresponde al almacenamiento de bienes y productos, los cuales se mantienen en un sitio dispuesto para tal efecto.

Los inventarios tienen un papel fundamental en la economía de las empresas e instituciones. Por lo tanto, debe encontrarse en la administración de inventarios un área fructífera para reducir los costos. Desde el punto de vista de la empresa, los inventarios representan una inversión, ya que se requiere de capital para tener reservas de materiales en cualquier estado.

En manufactura, como el enfoque es el producto físico, se da mayor importancia a los materiales y a su control.

En servicios el enfoque principal es sobre el servicio y su manipulación y se da muy poca importancia a los materiales.

En las empresas comerciales, los inventarios son de vital importancia.

¿Por qué se deben tener Inventarios?

La razón fundamental es que resulta físicamente imposible y económicamente poco práctico el que cada artículo llegue al sitio donde se necesita y cuando se necesita. Por ejemplo, aunque para un proveedor le sea físicamente posible suministrar materias primas o productos terminados con intervalos de unas cuantas horas, esto resultaría prohibitivo debido al costo involucrado.

Otras razones son:

a) Reducir los costos de manejo de materiales

⁶Marcos Javier Moya Navarro

- b) Realizar compras masivas o al mayoreo con descuento
- c) Tener un margen para reducir la incertidumbre de los pedidos
- d) Lograr una recuperación favorable de la inversión (Pág. 105)⁷

Los inventarios en las empresas comerciales, están integrados por los bienes tangibles destinados para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de otros bienes que posteriormente también serán destinados a la venta. En las empresas industriales, los inventarios comprenden además de las materiales primas, productos en proceso y productos terminados, materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios.

La parte esencial de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios, de aquí la importancia del manejo del inventario para tener un control oportuno para la reposición de dichos bienes y también conocer al final del período contable la situación económica de la entidad. Los inventarios son parte del activo corriente de la empresa y constituye toda aquella mercadería que se encuentra lista para la venta, valorada al costo de adquisición.

Principales sistemas de control

Para el control de inventarios tenemos básicamente dos métodos: El sistema de cuenta múltiple o inventario periódico y el sistema de inventario permanente o inventario perpetuo.

En el sistema de cuenta múltiple como su nombre lo indica, utilizamos varias cuentas para el control de la mercadería como: Compras, Descuento en compras, Devolución en compras, Mercaderías, Ventas, Descuento en ventas, Devolución en ventas, Costo de Ventas, Utilidad Bruta en Ventas o Pérdida en Ventas. En este sistema al finalizar el período contable es necesario realizar ajustes de regulación de las cuentas.

⁷Carlos Añasco Baquero

En el método de inventario permanente, manejamos las siguientes cuentas: Inventario de mercaderías, Ventas, Costo de Ventas, Utilidad Bruta en Ventas o Pérdida en Ventas; además en este método se utiliza el Kardex de mercaderías que consiste en llevar registros para cada artículo en tarjetas individuales, los sistemas computarizados actuales han dejado de lado el sistema de tarjetas, sin embargo conservan en sus registros, las columnas básicas para conocer las entradas, salidas y existencias físicas de cada artículo en forma permanente.(Pág. 49)⁸

Representa la existencia de bienes que tiene la empresa para comerciar con ellos, comprándolos y vendiéndolos tal cual o procesándolos primero antes de venderlos, en un período económico determinado. Deben aparecer en el grupo de Activo Circulante. Se debe tener presente que en esta cuenta se clasifican los bienes que corresponden al giro del negocio.

Clases de Inventarios

De acuerdo a las características de la empresa encontramos cinco tipos de inventarios:

Inventario de Mercaderías

Lo constituyen todos aquellos bienes que le pertenecen a la empresa bien sea comercial o mercantil, los cuales los compran para luego venderlos sin ser modificados. En esta Cuenta se mostrarán todas las mercancías disponibles para la Venta.

Inventario de Productos Terminados.

Son todos aquellos bienes adquiridos por las empresas manufactureras o industriales, los cuales son transformados para ser vendidos como productos elaborados.

Inventario de Productos en Proceso de Fabricación:

⁸Efraín Ortiz

Lo integran todos aquellos bienes adquiridos por las empresas manufactureras o industriales, los cuales se encuentran en proceso de manufactura. Su cuantificación se hace por la cantidad de materiales, mano de obra y gastos de fabricación, aplicables a la fecha de cierre.

Inventario de Materias Primas.

Lo conforman todos los materiales con los que se elaboran los productos, pero que todavía no han recibido procesamiento.

Inventario de materiales:

Son los materiales con los que se elaboran los productos, pero que no pueden ser cuantificados de una manera exacta (Pintura, lija, clavos, lubricantes, madera etc.).

Sistemas de Inventario

Existen dos métodos de contabilidad de Inventarios, los cuales nos permiten determinar el costo de la mercancía vendida. Estos son:

Inventario periódico.

Su característica principal es que al final del ejercicio económico se realiza un inventario físico que consiste en el conteo físico de las mercancías y la asignación de sus valores. Sin la realización del inventario físico es imposible saber cuántas unidades se vendieron y por ende es imposible conocer el costo de las mercaderías vendidas.

Las unidades vendidas se determinan de la siguiente manera: Inventario Inicial (Inventario Final practicado el año anterior)

Más: Compras realizadas durante el año

Menos: Inventario Final (Inventario practicado al final del año)

Total: Unidades vendidas durante el año.

De este modo, se obtiene el número de unidades vendidas durante el año. De lo anterior, es posible inferir que el asiento por el costo de las ventas, se realiza sólo una vez al año, cuando se practica el inventario físico. (Pág. 28)⁹

"La auditoría son las comprobaciones científicas y sistemáticas de los libros de cuentas, comprobantes y otros registros financieros y legales de un individuo, firma o corporación, con el objetivo de determinar la exactitud e integridad de la contabilidad; mostrar la verdadera situación financiera y la operación y certificar los estados que se rindan."

"... La auditoría es el examen de las demostraciones y registros administrativos. El auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documento." (Pág. 47)¹⁰

Si bien en un principio el Control Interno comienza en las funciones de la administración pública, hay indicios de que desde una época lejana se empleaba en las rendiciones de cuenta de los factores de los estados feudales y haciendas privadas. Dichos controles los efectuaba el auditor, persona competente que escuchaba las rendiciones de cuenta de los funcionarios y agentes, quienes por falta de instrucción no podían presentarlo por escrito. El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no 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.

La causa principal que dio origen al Control Interno fue la "gran empresa" A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con

⁹Juan Carlos Filcun Coronado

¹⁰Arthur Holmes

lacreación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades; el desarrollo industrial y económico de los negocios, propició una mayor complejidad en las entidades y en su administración, surgiendo la imperiosa necesidad de establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que dieran respuesta a las nuevas situaciones.

Los contadores idearon la "comprobación interna" para asegurarse contra posibles errores y fraudes. "La comprobación interna es el término con el que se llamaba a lo que es hoy Control Interno, que era conocida como la organización y coordinación del sistema de contabilidad y los procedimientos adoptados; que tienen como finalidad brindar a la administración, hasta donde sea posible y práctico, el máximo de protección, control e información verídica". El término de Control Interno reemplazó al de comprobación interna, debido a un cambio conceptual, ya que el contenido del mismo ha sufrido una considerable evolución.

En el mundo se le ha prestado una gran atención a la necesidad de elevar las exigencias en los Controles Internos, a partir de la década del 70, por el descubrimiento de muchos pagos ilegales, malversaciones y otras prácticas delictivas en los negocios, por lo que terceras personas quisieron conocer por qué los Controles Internos de las entidades no habían prevenido a la administración de la ocurrencia de esas ilegalidades. El Control Interno ha sido preocupación de la mayoría de las entidades, aunque con diferentes enfoques y terminologías, lo cual se puede evidenciar al consultar los libros de texto de auditoría, los artículos publicados por organizaciones profesionales, universidades y autores individuales; generalmente el Control Interno se ha considerado como un tema reservado solamente para los contadores.

El amplio conjunto de actividades que son necesarias conocer y dominar en la dirección de una empresa, ocupa un lugar importante el Control Interno, el cual reúne los requerimientos fundamentales de todas las especialidades contables,

financieras y administrativas de una entidad. El propósito básico del Control Interno es el de promover la operación eficiente de la organización. Está formado por todas las medidas que se toman para suministrar a la administración la seguridad de que todo está funcionando como debe. Los Controles Internos se implantan para mantener la entidad en la dirección de sus objetivos y tiene como principal finalidad la protección de los activos contra pérdidas que se deriven de errores intencionales o no intencionales en el procesamiento de las transacciones y manejo de los activos correspondientes.

Se comenzaron a ejecutar una serie de acciones a partir de los años 80 en diversos países desarrollados con el fin de dar respuestas a un conjunto de inquietudes sobre la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones que existían sobre el Control Interno en el ámbito internacional. La pretensión consistía en alcanzar una definición de un nuevo marco conceptual para el Control Interno, que fuera capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que habían sido utilizados sobre éste, con el objetivo de que los diferentes niveles legislativos y académicos dispongan de un marco conceptual común, con una visión integradora que pueda satisfacer las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados con dicho concepto. (Pág. 138)¹¹

Antes de analizar los sistemas de control, deben definirse ciertos términos básicos. Variable controlada y señal de control o variable manipulada. La variable controlada es la cantidad o condición que se mide y controla. La señal de control o variable manipulada es la cantidad o condición que el controlador modifica para afectar el valor de la variable controlada.

Normalmente, la variable controlada es la salida del sistema. Controlar significa medir el valor de la variable controlada del sistema y aplicar la variable manipulada al sistema para corregir o limitar la desviación del valor medido respecto del valor deseado.

En el estudio de la ingeniería de control, es necesario definir términos adicionales que se precisan para describir los sistemas de control.

¹¹Yusmiel Viel Rojas

Plantas. Una planta puede ser una parte de un equipo, tal vez un conjunto de los elementos de una máquina que funcionan juntos, y cuyo objetivo es efectuar una operación particular.

Procesos. El Diccionario Merriam-Webster define un proceso como una operación o un desarrollo natural progresivamente continuo, marcado por una serie de cambios graduales que se suceden unos a otros de una forma relativamente fija y que conducen a un resultado o propósito determinados; o una operación artificial o voluntaria que se hace de forma progresiva y que consta de una serie de acciones o movimientos controlados, sistemáticamente dirigidos hacia un resultado o propósito determinado. En este libro se llamará proceso a cualquier operación que se va a controlar. Algunos ejemplos son los procesos químicos, económicos y biológicos.

Sistemas. Un sistema es una combinación de componentes que actúan juntos y realizan un objetivo determinado. Un sistema no está necesariamente limitado a los sistemas físicos. El concepto de sistema se puede aplicar a fenómenos abstractos y dinámicos, como los que se encuentran en la economía. Por tanto, la palabra sistema debe interpretarse en un sentido amplio que comprenda sistemas físicos, biológicos, económicos y similares.

Perturbaciones. Una perturbación es una señal que tiende a afectar negativamente el valor de la salida de un sistema. Si la perturbación se genera dentro del sistema se denomina interna, mientras que una perturbación externa se genera fuera del sistema y es una entrada.

Control realimentado. El control realimentado se refiere a una operación que, en presencia de perturbaciones, tiende a reducir la diferencia entre la salida de un sistema y alguna entrada de referencia, y lo realiza tomando en cuenta esta diferencia. Aquí sólo se especifican con este término las perturbaciones impredecibles, ya que las perturbaciones predecibles o conocidas siempre pueden compensarse dentro del sistema. (Pág. 49)¹²

¹²Pearson Education

Según en el Tomo I de "Auditoría" define el Control Interno como un sistema: "El Control Interno es un sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados: para proteger los activos; obtener la exactitud y confiabilidad de la contabilidad y de otros datos operativos; promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la compañía; y comunicar las políticas administrativas, estimular y medir el cumplimiento de las mismas".

En esta definición de Cook se observa redundancia; el autor es del criterio que la Contabilidad es confiable, o sea, que si hay Contabilidad debe existir confiabilidad.¹³

Según en el Tomo I del libro "Principios de Auditoría" lo define como un conjunto de medidas cuyo propósito básico es promover la operación eficiente de la organización, proteger los activos contra el desperdicio y el uso ineficiente, promover la exactitud y confiabilidad en los registros contables, alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la compañía y evaluar la eficiencia de las operaciones.

Meigs no hace referencia sobre donde está la responsabilidad del cumplimiento de este conjunto de medidas, que claro está, es responsabilidad de todos y cada uno de las personas que laboren en la entidad, desde cada dirigente hasta el trabajador más simple. (Pág. 36)¹⁴

"El Control Interno se define como cualquier acción tomada por la Gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas se han cumplido. La Gerencia establece el Control Interno a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas serán logradas".

¹³Cook and Winkle

¹⁴Walter B. Meigs

Como se aprecia en esta definición se pone mayor énfasis en las fases de la administración, y en los procesos gerenciales de la entidad, dejando claro que el control interno es administrativo y contable.

El Informe del "Committee of Sponsoring Organization" (COSO), el cual se le conoce también como "La Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway", mostró una nueva definición sobre el Control Interno y es como sigue: "El Control Interno es un proceso integrado a los procesos y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuados por Consejo de la Administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos incluidos en las categorías siguientes:

- Eficiencia y eficacia en las operaciones
- Confiabilidad en la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas".

El Informe COSO internacionalmente se considera hoy en día como un punto de referencia obligado cuando se tratan materias de control interno, tanto en la práctica de las empresas como en los niveles y docentes.

El autor del presente trabajo concuerda con el concepto anterior pues responde a los intereses de todas las partes, facilita la comunicación y unificación de las expectativas, además lo considero el más cercano con las condiciones de la economía cubana para su aplicación en todas las entidades y que sea exigido por las autoridades competentes con el fin de lograr los objetivos que se mencionan a continuación: Confiabilidad de la información; Eficiencia y eficacia de las operaciones; Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas, establecidas y Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad. (Pág. 89)¹⁵

Desde que el hombre surge en la tierra ve la necesidad de tener por decirlo de alguna forma, la prioridad de guardar algunos registros de sus bienes, posesiones o

¹⁵ Meigs

actos de comercio, debido a que no tenía la capacidad de mantener en su memoria todos estos bienes y transacciones, entonces La Contabilidad surge como respuesta a la necesidad de llevar un control financiero, pues ésta proporciona suficiente material informativo sobre un desenvolvimiento económico y financiero, lo que permite tomar decisiones que llevan a un manejo óptimo del negocio.

Los métodos utilizados para llevar a cabo la contabilidad y la teneduría de libros, creados tras el desarrollo del comercio, provienen de la antigüedad y de la edad media. La contabilidad de doble entrada se inició en las ciudades comerciales italianas; los libros de contabilidad más antiguos que se conservan, procedentes de la ciudad de Génova, datan del año 1340, y muestran que, para aquel entonces, las técnicas contables estaban ya muy avanzadas. El desarrollo en China de los primeros formularios de tesorería y de los ábacos, durante los primeros siglos de nuestra era, permitió el progreso de las técnicas contables en Oriente. El primer libro contable publicado fue escrito en 1494 por el monje veneciano Fray Luca Paciolo. A pesar de que la obra de Paciolo, más que crear, se limitaba a difundir el conocimiento de la contabilidad, sus libros sintetizaban principios contables que han perdurado hasta la actualidad.

La Revolución Industrial provocó la necesidad de adaptar las técnicas contables para poder reflejar la creciente mecanización de los procesos, las operaciones típicas de las fábricas y la producción masiva de bienes y servicios. Con la aparición, a mediados del siglo XIX, de las corporaciones industriales, propiedad de accionistas anónimos y gestionadas por profesionales, el papel de la contabilidad adquirió aún mayor importancia.

La teneduría de libros, parte esencial de cualquier sistema completo, ha ido informatizándose a partir de la segunda mitad del siglo XX, por lo que, cada vez más, corresponde a los ordenadores o computadoras la realización de estas tareas. El uso generalizado de los equipos informáticos permitió sacar mayor provecho de la contabilidad utilizándose a menudo el término procesamiento de datos, y actualmente el concepto de teneduría ha caído en desuso.

La información contable se puede clasificar en dos grandes categorías: la contabilidad financiera o contabilidad externa y la contabilidad de costes o

contabilidad interna. La contabilidad financiera muestra la información que se facilita al público en general, y que no participa en la administración de la empresa, como son los accionistas, los acreedores, los clientes, los proveedores, los sindicatos y los analistas financieros, entre otros, aunque esta información también tiene mucho interés para los administradores y directivos de la empresa. Esta contabilidad permite obtener información sobre la posición financiera de la empresa, su grado de liquidez (es decir, las posibilidades que tiene para obtener con rapidez dinero en efectivo) y su rentabilidad.

La contabilidad de costes estudia las relaciones coste-beneficio-volumen de producción, el grado de eficiencia y productividad, y permite la planificación y el control de la producción, la toma de decisiones sobre precios, los presupuestos y la política de capital. Esta información no suele difundirse al público.

Mientras que la contabilidad financiera tiene como objetivo genérico facilitar al público información sobre la situación económico-financiera de la empresa, la contabilidad de costes tiene como objetivo esencial facilitar información a los distintos departamentos, a los directivos y a los planificadores para que puedan desempeñar sus funciones.

El Estado ejerce un control sobre las empresas a través de la contabilidad; por ello exige llevar libros de contabilidad. Esto se manifiesta en los siguientes artículos del Código de Comercio: Art. 19, numeral 3: es obligación de todo comerciante "llevar contabilidad de sus negocios conforme a las prescripciones legales"; Art. 48: "todo comerciante conformará su contabilidad, libros, registros contables, inventarios y estados financieros en general, a las disposiciones del código y demás normas sobre la materia".

La Contabilidad es la ciencia y técnica que enseña a recopilar, clasificar y registrar de una forma sistemática y estructural, las operaciones mercantiles realizadas por una empresa, con el fin de producir informes que, analizados e interpretados, permitan planear, controlar y tomar decisiones sobre la actividad de la empresa. (Pág. 124)¹⁶

¹⁶Javier Suarez Simahan

Fundamentación Administrativa

Se define auditoría como proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Los términos más significativos de la definición se explican a continuación:

Sistemático:

- Planificado con antelación y metódico por naturaleza.
- Todo lo contrario a algo casual.

Independiente:

- Realizado por personas que no tienen "conflicto de intereses".
- Libre de prejuicios.

Proceso documentado:

- Se tienen que establecer y mantener un procedimiento documentado para auditar.

Pruebas de auditoría:

- Hechos que se pueden verificar.
- No ambigüedades.

Evaluación objetiva:

- Evaluando hechos.
- No creencias ni opiniones.

Criterios acordados:

- Política y objetivos de la organización.
- SGC Documentado.

- Requisitos del cliente, jurídicos y de reglamentación. (Pág. 75)¹⁷

Las normas de Auditoría son las indicaciones que en forma obligatoria los auditores tienen que cumplir en el desempeño de sus funciones de auditoría y presentan los requisitos personales y profesionales del auditor, además de orientaciones para la uniformidad en el trabajo con el propósito de lograr un buen nivel de calidad en el examen. Así mismo indican lo concerniente a la elaboración del informe de auditoría.

A. Normas Generales

Establecen el ámbito y competencia de la auditoría, son de naturaleza personal y están relacionadas con las cualidades morales, de conocimiento y capacidad que debe tener el auditor y con la calidad en el trabajo de auditoría.

Son Normas Generales:

1 Capacidad Profesional

El auditor debe tener suficiente capacidad profesional, experiencia técnica y el entrenamiento adecuado para planear, organizar y ejecutar de la manera más eficiente y económica el trabajo de auditoría y con calidad profesional.

Para mantenerse actualizado el auditor deberá estar capacitándose constantemente en todas las áreas relacionadas con su carrera.

Además, los auditores deben reunir ciertos requisitos como:

- a) conocimiento de métodos y técnicas aplicables
- b) conocimiento de los principios de contabilidad generalmente aceptados y de las normas internacionales de auditoría.
- c) Habilidad para comunicarse.
- d) Experiencia en el ramo.
- e) Título profesional correspondiente.

¹⁷Héctor Santiago

2. Objetividad e Independencia

El auditor deberá estar libre de impedimentos e influencias, mantener una actitud objetiva y absoluta independencia de criterios en la elaboración del informe de su examen.

La independencia objetiva y mental del auditor es la exigencia y calidad más importante. La pérdida de tales condiciones elimina por completo la validez de su informe y su cuestionamiento disminuye considerablemente su credibilidad.

El auditor debe tener la suficiente autonomía de modo que pueda desarrollar la auditoría con el máximo grado de imparcialidad, sin que haya posibilidades de efectos negativos en su contra que impidan o limiten su independencia.

En el caso de los auditores internos, se debe responder ante un nivel jerárquico tal, que le permita a la actividad de auditoría interna cumplir con sus responsabilidades sin tropiezo alguno.

Para el logro real de la independencia del auditor, éste no debe tener conflicto de intereses en las áreas auditadas, que limiten su accionar en forma imparcial y objetiva. Esto significa que se abstendrán de evaluar operaciones en las cuales anteriormente tuvieron responsabilidades.

3. Confidencialidad del trabajo de Auditoría

El personal de auditoría mantendrá absoluta reserva en el desempeño de sus funciones, aún después de haber concluido sus labores y solo harán del conocimiento de su trabajo a su superior inmediato.

En el caso de las auditorías que se desarrollan en el Estado, la Constitución de la república obliga a la Contraloría a hacer públicos los resultados, so pena de declararla cómplice si no lo hace.

4. Incompatibilidad de Funciones.

El personal de Auditoría no ejercerá ninguna labor administrativa ni financiera en las entidades u organismos sujetos a su examen. Ni practicará auditorías en lugares donde tenga intereses, ya sean económicos o personales.

5. Responsabilidad y Cuidado Profesional

Los auditores son responsables de cumplir con todas las disposiciones legales y normativas existentes para el desarrollo de una auditoría y emplear cuidadosamente su criterio profesional. Debe aplicar adecuadamente su criterio para determinar el alcance de la auditoría, las técnicas y procedimientos de auditoría, el equipo de trabajo y de elaborar o preparar los informes pertinentes.

6. Designación del personal para la Auditoría

Antes de iniciar una Auditoría o examen especial, se designará por escrito, mediante una credencial, el equipo responsable de su ejecución, el cual ejercerá su trabajo de acuerdo a los programas de auditoría elaborados y preparados para ese fin.

7. Control de Calidad.

Se debe garantizar un adecuado control de calidad del trabajo, a través de una supervisión constante del trabajo, de la preparación continua de los auditores, capacitándolos y dándoles las herramientas necesarias para que puedan desarrollar su trabajo sin presiones ni limitaciones. (Pág. 115)¹⁸

Capacidad Profesional:

El personal designado deberá poseer la capacidad profesional necesaria para realizar las tareas que se requieren. Busca garantizar que los auditores mantengan su capacidad profesional y cumplan con los siguientes requisitos: Conocimiento de métodos y técnicas, de los organismos, programas y funciones, habilidad para comunicarse con claridad, eficacia y la pericia necesaria para desarrollar el trabajo encomendado.

Independencia:

La organización de auditoría y cada uno de los auditores deben estar libres de impedimentos que comprometan su independencia y además, mantener una actitud y apariencia de ésta.

¹⁸Pablo Hurtado Flores

Debido Cuidado Profesional:

Debe tenerse el debido cuidado profesional al ejecutar la auditoría y preparar los informes correspondientes.

Control de Calidad:

Establece que las organizaciones de auditoría deben tener una propiedad o sistema interno de control de calidad y participar en un programa de revisión externa del

mismo, para asegurar de que se cumple con las normas de auditoría y que se han establecido políticas y procedimientos de auditoría adecuados.

Normas para el Trabajo:**Planeamiento:**

Se debe definir los objetivos de la auditoría, el alcance y metodología dirigida a conseguir esos logros.

Supervisión:

El personal debe ser adecuadamente supervisado para determinar si se están alcanzando los objetivos de auditoría y obtener evidencia suficiente, competente y relevante, permitiendo una base razonable para las opiniones del auditor. (Pág. 136)¹⁹

El inventario es, por lo general, un activo en sus balances generales, y los gastos por inventarios, llamados costo de materiales utilizados, son usualmente el gasto mayor en el estado de resultados.

Las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser esta su principal función y la que dará origen a todas las restantes operaciones, necesitaran de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios, lo cual

¹⁹Anabella de Estrada

obliga a la apertura de una serie de cuentas principales y auxiliares relacionadas con esos controles. Entre estas cuentas podemos nombrar las siguientes:

- Compras
- Devoluciones en compra
- Gastos de compras
- Entregas
- Devoluciones en las entregas
- Materiales en tránsito
- Materiales en consignación
- Inventario (final)

En la cuenta Compras se incluyen los materiales comprados durante el periodo contable con el objeto de tener en existencia. No se incluyen en esta cuenta la compra de Terrenos, Edificios, etc. Esta cuenta compras tiene un saldo deudor, no entra en el balance general de la empresa,

Devoluciones en compra, se refiere a la cuenta que es creada con el fin de reflejar toda aquella mercancía comprada que la empresa devuelve por cualquier circunstancia. Para tener una idea suficiente con dos ejemplos.

Independientemente del sistema de gestión de stock que emplee la empresa, deben hacerse recuentos periódicos de las existencias. Estos recuentos o inventarios se realizan:

- Al menos anualmente, que sirve como base para la elaboración de las cuentas anuales de la empresa.
- Recuentos periódicos que se realizan para detectar errores cuando se emplea un sistema de revisión continua.
- Recuentos que sirven como base para realizar los pedidos cuando se emplea un sistema de revisión periódico.

Realizar un inventario supone contar todos los artículos de una bodega, aunque también pueden hacerse recuentos parciales de un sector o sección. Es una tarea laboriosa, en la que se procede de la siguiente forma:

1.- Elección del momento del inventario.- Para hacer recuentos, cuantas menos operaciones se realicen en la bodega mejor. Se deben elegir fechas con poca actividad, ya que se reducirá el número de unidades a contar.

En cuanto a la hora, deben elegirse los momentos en los no haya nadie trabajando. En empresas con turnos de mañana, tarde y noche, la elección del momento adecuado es más complicada.

2.- Organización del inventario.- En esta fase se debe organizar el personal y los recursos con que se realizará el inventario. El personal puede ser de la propia empresa, o acudir a la subcontratación de trabajadores de trabajo temporal.

En cuanto a los medios materiales, se pueden emplear medios para registrar las unidades que se van contando. Impresos de inventarios en los que se van anotando las referencias y unidades. Lectores de códigos de barras, en este caso, se lee el código de barras del artículo con el escáner, y se teclea la cantidad de cada referencia que se ha contado.

3.- Preparación de la bodega.- Una vez seleccionado el personal y los medios materiales, se procede a colocar la bodega. El fin de esta tarea es facilitar la labor del personal, y reducir el nivel de errores.

4.- Recuento físico.- Antes de comenzar en recuento, es preciso organizar al personal. Se suelen asignar zonas de la bodega a cada trabajador, también se debe instruir a cada persona en la tarea que le corresponda, antes de comenzar a contar.

El recuento físico consiste en ir anotando en las hojas de inventario todas las unidades que se encuentran en la bodega. Cuando es preciso elevar al personal para acceder a las existencias, puede hacerse mediante montacargas elevadoras, siempre y cuando estén dotadas de la jaula de seguridad correspondiente.

5.- Toma de muestras.- Esta tarea la realizan los auditores de la empresa o bien los responsables de la bodega. Consiste en seleccionar una serie de referencias

representativas del surtido y contar el número de existencias de cada una. Con esta labor se decide si el inventario se ha realizado correctamente o no.

6.- Ingreso del inventario en el ordenador.- Una vez contadas todas las existencias de la bodega, se junta toda la información recogida en las hojas de inventario e introduce en el ordenador.

7.- Análisis de muestras.- En esta fase se imprime el listado de referencias y se comprueban con las muestras que se tomaron durante el inventario. Para que el inventario sea dado por bueno, deben coincidir al menos el 90% de las muestras. En caso que no coincidan deben analizarse los posibles errores que se hayan producido, tales como:

- Se cuentan como referencias iguales, productos distintos.
- Se producen errores al contar las existencias de cada referencia.
- Algunos artículos no son contados. Puede deberse a que no son visibles en la bodega, o están en lugares de difícil acceso.
- Algunos artículos se cuentan dos veces. Puede deberse a una mala planificación del inventario, o a un error del encargado del recuento en la zona.

8.- Actualización del stock registrado.- Una vez el inventario ha sido validado y dado por bueno, se sustituye el stock registrado en los ordenadores por el nuevo inventario según el recuento realizado.

Sistemas de inventario

El Sistema de Inventario Perpetuo:

En el sistema de Inventario Perpetuo, la empresa mantiene un registro continuo para cada artículo del inventario. Los registros muestran por lo tanto el inventario disponible todo el tiempo. Los registros perpetuos son útiles para preparar los estados financieros mensuales, trimestral o provisionalmente. La empresa puede determinar el costo del inventario final directamente de las cuentas sin tener que contabilizar el inventario.

El sistema perpetuo ofrece un alto grado de control, porque los registros de inventario están siempre actualizados. Anteriormente, las empresas utilizaban el sistema perpetuo principalmente para los inventarios de alto costo unitario, como las joyas y los automóviles; hoy día con este método los administradores pueden tomar mejores decisiones acerca de las cantidades a comprar. El conocimiento de la cantidad disponible ayuda a proteger el inventario.

Un sistema perpetuo mantiene un registro constante de la cantidad de material o producto que se tiene en la bodega, reponiéndose las existencias cuando éstas llegan a cierto nivel, ordenando una Cantidad Fija. Cada vez que se retiran existencias, la cantidad se resta del nivel anterior en una tarjeta de existencias (o en el sistema computacional) para señalar en forma exacta la cantidad que aún se tiene disponible en Bodega.

En la mayoría de las empresas, hoy se utilizan registros que se mantienen por medio de un sistema computacional de tiempo real; la cantidad que se utiliza de las existencias se alimenta inmediatamente a una computadora, en donde se mantiene el estado actual de los artículos. La computadora señala cuando se alcanza el punto de reordenar o pedir existencias, para mantener el stock determinado por la empresa.

Importancia del Inventario Perpetuo

La utilización del inventario perpetuo permite:

- Mantener la información del stock al día y actualizada.
- Verificar la rotación que tiene el producto, ya que la información de entradas y salidas es diario.

Realizar despachos “reales” a los dpto. no basados en cantidades supuestas

Que el departamento de producción sepa con que suministros puede contar.

Que el departamento de contabilidad conozca el valor o capital inmovilizado que posee en sus bodegas.

Mantener la información “al día” de los productos que deben ser eliminados de las existencias (dados de baja por daños, mermas u otras causas).

El Sistema de Inventario Periódico

En el sistema de inventario periódico la empresa no mantiene un registro continuo del inventario disponible, más bien, al fin del periodo, hace un conteo físico del inventario disponible y aplica los costos unitarios para determinar el costo del inventario final. Ésta es la cifra del inventario que aparece en el Balance General.

El sistema periódico es conocido también como sistema físico, porque se apoya en el conteo físico real del inventario. El sistema periódico es generalmente utilizado para contabilizar los artículos que tienen un costo unitario bajo. Los artículos de bajo costo pueden no ser lo suficientemente valiosos para garantizar el costo de llevar un registro al día del inventario disponible. Para usar el sistema periódico con efectividad, la empresa debe tener la capacidad de controlar el inventario mediante la inspección visual. Por ejemplo, cuando un departamento le solicita ciertas cantidades disponibles, el Jefe de bodega puede visualizar las mercancías existentes.

En un inventario periódico el número de artículos que se tienen en el almacén se revisa con un intervalo constante semanalmente, por mes, etc. Los intervalos siguen esencialmente el concepto ABC, los artículos que tienen una utilización monetaria alta se comprueban con más frecuencia que los artículos de menor valor monetario, después de cada revisión, se hace un pedido. La magnitud de éste depende de la tasa de utilización durante el tiempo que media entre las comprobaciones. Esta magnitud variable de la orden está diseñada para que aproxime al nivel de las existencias a un número máximo deseado.

En esta forma la magnitud de la orden es mayor cuando la demanda entre las revisiones es alta.

El sistema de intervalo de orden constante es especialmente conveniente para situaciones del intervalo en que existen muchos retiros pequeños y son bajos los costos de la orden.

Las debilidades del sistema son debidas a fallas humanas, por no llevar a cabo las comprobaciones periódicas a su tiempo y por no encontrar la existencia presente porque ha sido mal colocada o almacenada en más de un lugar.

Métodos de costo de inventarios

Los negocios multiplican la cantidad de artículos de los inventarios por sus costos unitarios para determinar el costo de los inventarios. Los métodos de costo de inventarios son: costo unitario específico, costo promedio ponderado, costo de primeras entradas primeras salidas (PEPS), y costo de últimas entradas primeras salidas (UEPS). (Pág. 187)²⁰

Fundamentación Pedagógica de la Investigación

Nuestro proyecto se basara en una técnica de trabajo grupal con los colaboradores de la empresa Farmacias Cruz Azul. Cada equipo producirá ideas para mejorar el sistema integral de control interno de la empresa basándose en los documentos internos, fichas de actividades, hojas de recomendaciones y sugerencias, las cuales serán compiladas, discutidas y aprobadas por los equipos.

Objetivos a lograr:

- Desarrollar destrezas para trabajo en equipo.
- Desarrollar las habilidades de análisis crítico.
- Fomentar el respeto al criterio de las recomendaciones y sugerencias.
- Encontrar puntos de convergencia, para llegar a un consenso en las ideas.
- Fomentar la inclusión y participación del equipo para agregar valor a la gestión.
- Lograr empoderar a los equipos para que agreguen valor a la gestión.

²⁰Carlos Añasco

Hasta ahora solo estamos utilizando la estructura de la cuenta, base fundamental para el desarrollo de la lógica contable, ingresemos a describir los diferentes medios en los que se basa la contabilidad para sistematizar la toma de datos, y la elaboración de información a obtener de ésta.

La contabilidad hace uso de los medios tecnológicos disponibles en su entorno, teniendo disponible la escritura y sus medios de soporte, esto sucedió con los sumerios por ejemplo, quienes al desarrollar la escritura en tablillas de arcilla, fueron estos medios que empleo la contabilidad para mantener sus registros, esta forma de uso de la contabilidad donde se dispone de escritura, medio de soporte Papel y lápiz; aun se viene empleando hoy en día así como los nuevos recursos; como la computadora son herramientas de la contabilidad.

Pero la metodología contable, continua manteniendo su lógica de trabajo, según las operaciones, la contabilidad se desarrolla en registros por tipo de operación, registro de ingresos y de gastos de recursos dinero (Libro de Caja), o captar solo un tipo de operación como adquisición de mercaderías (Registro de compras), u observar solo la venta (Registro de ventas); los cuales han de ser centralizados de manera diaria tal vez (Libro Diario), o el análisis de resultados a una fecha determinada (Libro Mayor), u organizar el movimiento en almacén (Kardex), realizar el cálculo de remuneraciones a nuestro personal (Planillas de Sueldos y Salarios).

Según las necesidades de información y complejidad del Ente. En la que ha de servir la contabilidad, se dispondrá los libros contables que nos den la información requerida para el control, administración y gerencia de los recursos de una entidad.

Libro de Caja: Herramienta fundamental, mediante la que se registra todo el movimiento de dinero en Efectivo, en vista que, es el dinero el elemento cuantitativo del acto contable, su control es fundamental.

La lógica contable se desarrolla basada principalmente en la ecuación fundamental, ya que esta presenta la situación financiera en un momento dado, así como las

posibilidades de inversión de sus recursos, los que son controlados mediante la cuenta con la aplicación de la partida doble. (Pág. 88)²¹

Propósito de los documentos contables.- Con el propósito de facilitar el trabajo en la preparación de información económico financiera, el contador utiliza los papeles de trabajo, que constituye el sustento de la información que propone.

Concepto: Se entiende por papeles de Trabajo: los apuntes de información que el profesional contable elabora y que le permiten efectuar su trabajo en un mínimo tiempo y esfuerzo.

Registros contables obligatorios.- Todo comerciante o empresario está obligado a "llevar Contabilidad" de sus negocios de la forma señalada por ley. En los siguientes artículos, del código de comercio vigente.

Art. 36 De la obligación de llevar Contabilidad.

Art. 37 Clase de Libros. "Diario" "Mayor" "de inventario y Balance", "Compras. I.V.A." y "Ventas I.V.A."

Procedimientos de registro en el libro Diario.

Es un registro formal de primera entrada, donde se anotan las transacciones mercantiles a través de los asientos contables. El asiento contable inicial a ser registrado en este libro, corresponde a los activos y pasivos del balance inicial

Las partes que debe reflejar un asiento en el diario son las siguientes:

- 1.- La fecha y número del asiento
- 2.- Los títulos de las cuentas afectadas.
- 3.- Importes de los Cargos y Créditos
- 4.- Una breve explicación o glosa de la operación.

Procedimientos de registro en el mayor.

²¹Wilbert Salas Pilco

El libro mayor se llama también de segunda entrada, ya que recibe los pases de libro diario. En el libro mayor se llevan las cuentas clasificándolas en una página o folio.

El proceso de transferir los datos del diario al mayor, en el argot. Contable se denomina "MAYORIZAR" (Pág. 99) ²²

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Análisis:

Separación y distinción de las partes de un todo. Examen crítico minucioso.

Auditor:

Persona capacitada y experimentada que se designa por una autoridad competente, para revisar, examinar y evaluar los resultados de la gestión administrativa y financiera de una dependencia o entidad, con el propósito de informar o dictaminar acerca de ellas, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño.

Auditoría:

Actividad para determinar, por medio de la investigación, la adecuación de los procedimientos establecidos, instrucciones, especificaciones, codificaciones y estándares u otros requisitos, la adhesión a los mismos y la eficiencia de su implantación.

Control a nivel de sistemas:

Un control interno que está diseñado para prevenir o detectar y corregir errores en la ejecución y registro de tipos recurrentes de transacciones.

Control interno:

La estructura organizacional y todos los métodos y procedimientos adoptados dentro de una empresa:

²²Omar Dávalos Coca

- Para salvaguardar los activos y asegurar lo apropiado de los pasivos de la compañía.
- Para asegurar lo apropiado de las transacciones y la exactitud, confiabilidad y razonabilidad de la información producida por los sistemas de contabilidad.
- Para asegurar que se obtengan los recursos necesarios y que se utilicen en forma efectiva y eficiente para lograr los objetivos de la empresa.
- Para mantener la adhesión a las políticas gerenciales.

Control preventivo:

Un control interno que está diseñado para prevenir que ocurran errores.

Corrupción:

Acción y efecto de corromper. Alteración en escritos. Vicios o abusos en costumbres.

Departamento:

Un gerente o supervisor y todos los empleados que le presentan informes.

Empresa:

Es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social.

Eficiente:

Delimitar la acepción del mismo que se pretenda a utilizar en una investigación.

Equipo:

Un equipo comprende a cualquier grupo de personas unidas con un objetivo común.

Estados Financieros:

Los Estados Financieros son los documentos que proporcionan informes periódicos a fechas determinadas, sobre el estado o desarrollo de la administración de una

Compañía, es decir, la información necesaria para la toma de decisiones en una empresa.

Errores potenciales:

Errores que podrían ocurrir y que deberán ser el objeto de controles internos y/o procedimientos de auditoría.

Evaluación de proyecto:

La Evaluación de Proyectos se entenderá como un Instrumento o Herramienta que provee información a quien debe tomar decisiones de inversión.

Grupo:

Entendemos por grupo una pluralidad de individuos que se relacionan entre sí, con un cierto grado de interdependencia, que dirigen su esfuerzo a la consecución de un objetivo común con la convicción de que juntos pueden alcanzar este objetivo mejor que en forma individual.

Irregularidad:

La incorrección intencional de una cuenta o de una revelación requerida en los Estados financieros.

Investigación:

La investigación puede ser definida como una serie de métodos para resolver problemas cuyas soluciones necesitan ser obtenidas a través de una serie de operaciones lógicas, tomando como punto de partida datos objetivos.

Integral:

Dicho de cada una de las partes de un todo: Que entra en su composición sin serle esencial, de manera que el todo puede subsistir, aunque incompleto, sin ella.

Objetivo:

Un objetivo es una situación determinada que algunos sistemas tratan de alcanzar.

Organización:

Organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Problema:

Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin.

Probabilidad:

El concepto de probabilidad nace con el deseo del hombre de conocer con certeza los eventos futuros.

Procedimiento:

Acción de proceder. Método de hacer algunas cosas.

Procesos:

Conjunto las fases sucesivas de un fenómeno.

Proveedor:

Persona o empresa que abastece de algunos artículos necesarios.

Sistema:

Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí.

Inventario:

El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos, en un periodo económico determinados. Deben aparecer en el grupo de activos circulantes.

Es uno de los activos más grandes existentes en una empresa. El inventario aparece tanto en el balance general como en el estado de resultados. En el balance General, el inventario a menudo es el activo corriente mas grande. En el estado de resultado, el inventario final se resta del costo de mercancías disponibles para la venta y así

poder determinar el costo de las mercancías vendidas durante un periodo determinado.

Los Inventarios son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en proceso y productos terminados o mercancías para la venta, los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios; empaques y envases y los inventarios en tránsito.

Control de Inventario:

Los diversos aspectos de la responsabilidad sobre los inventarios afectan a muchos departamentos y cada uno de éstos ejerce cierto grado de control sobre los productos, a medida que los mismos se mueven a través de los distintos procesos de inventarios. Todos estos controles que abarcan, desde el procedimiento para desarrollar presupuestos y pronósticos de ventas y producción hasta la operación de un sistema de costo por el departamento de contabilidad para la determinación de costos de los inventarios, constituye el sistema del control interno de los inventarios, las funciones generales son: Planeamiento, compra u obtención, recepción, almacenaje, producción, embarques y contabilidad.

Contabilidad:

Con respecto a los inventarios, es mantener control contable sobre los costos de los inventarios, a medida que los materiales se mueven a través de los procesos de adquisición, producción y venta.

2.3 HIPOTESIS Y VARIABLES

2.3.1 Hipótesis Generales

El deficiente control en los faltantes de inventarios dentro del sistema integral, genera un desequilibrio total en los estados financieros de la Farmacia “Cruz Azul” (CG 318) del cantón Milagro.

2.3.2 Hipótesis Particulares

- Los ajustes erróneos ingresados al sistema genera colapso en las ventas de la empresa Farmacia “Cruz Azul”.
- La falta de verificación o control en la manipulación de mercaderías, genera desequilibrio en el balance de inventarios.
- Al ingresarlos inventarios de forma errónea en el sistema operativo, genera desbalance al momento de realizar las ventas.
- El poco profesionalismo de parte de los colaboradores de la empresa con respecto a la verificación de inventarios, genera un deficiente proceso de ventas.
- La falta de capacitación en control de inventarios por parte del personal de servicio, genera falencias en los balances contables de la empresa Farmacias “Cruz Azul” (CG 318).

2.3.3 Declaración de Variables

Hipótesis General:

- **Variable Independiente (causa):**El deficiente control en los faltantes de inventarios dentro del sistema integral de la empresa.
- **Variables Dependiente (efecto):**Genera desequilibrio total en los estados financieros de la Farmacia “Cruz Azul” (CG318) del Cantón Milagro.

Hipótesis Particular 1:

- **Variable Independiente:** Los ajustes erróneos ingresados al sistema.
- **Variable Dependiente:** Genera colapso en las ventas de la empresa Farmacia "Cruz Azul".

Hipótesis Particular 2:

- **Variable Independiente:** Falta de verificación o control en la manipulación de mercaderías.
- **Variable Dependiente:** Genera desequilibrio en el balance de inventarios.

Hipótesis Particular 3:

- **Variable Independiente:** Ingreso de los inventarios de forma errónea en el sistema operativo.
- **Variable Dependiente:** Genera desbalance al momento de realizar las ventas.

Hipótesis Particular 4:

- **Variable Independiente:** El poco profesionalismo de parte de los colaboradores de la empresa.
- **Variable Dependiente:** genera un deficiente proceso de ventas.

Hipótesis Particular 5:

- **Variable Independiente:** La falta de capacitación y control de inventarios por parte del personal de servicio.
- **Variable Dependiente:** Genera falencia en los balances contables de la empresa.

2.3.4 Operacionalización de las variables

CUADRO 1.Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Hipótesis General: V. Independiente: El deficiente control en los faltantes de inventarios dentro del sistema integral de la empresa.	Registro total de los bienes y productos de una persona, comunidad o empresa, hecho con orden y precisión.	Sistema Integral de Control Interno.	Encuestas / Cuestionarios Entrevistas / Formularios
Variables Dependiente: Genera desequilibrio total en los estados financieros de la Farmacia "Cruz Azul" (CG318) del Cantón Milagro.	Estados contables o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para informar de la situación económica y financiera.	Empresa Farmacia "Cruz Azul".	Encuestas / Cuestionarios Entrevistas / Formularios
Hipótesis Particular 1: Variable Independiente: Los ajustes erróneos ingresados al sistema.	Asientos que se realizan con frecuencia porque, generalmente, no coinciden los saldos contables con los saldos reales.	Registros de libros contables de la empresa	Encuestas / Cuestionarios Entrevistas / Formularios
Variable Dependiente: Genera colapso en las ventas de la empresa Farmacia "Cruz Azul".	Producto terminado para la exposición y entrega a un cliente.	Caja chica de la empresa	Encuestas / Cuestionarios Entrevistas / Formularios
Hipótesis Particular 2: Variable Independiente: Falta de verificación o control en la manipulación de mercaderías.	Mecanismo para comprobar que las cosas se realicen como fueron previstas.	Registros de libros Contables de la empresa.	Encuestas / Cuestionarios Entrevistas / Formularios
Variable Dependiente: Genera desequilibrio en el balance de	Desajuste en ciertos parámetros que mantienen el equilibrio en un	Registro de libros contables	Encuestas / Cuestionarios

inventarios.	sistema.	de la empresa.	Entrevistas / Formularios
VARIABLES	DEFINICION	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Hipótesis Particular 3: Variable Independiente: Ingreso de los inventarios de forma errónea en el sistema operativo.	Programa o conjunto de programas que en un sistema informático gestiona los recursos de hardware y provee servicios a los programas de aplicación.	Sistema Operativo	Encuestas / Cuestionarios Entrevistas / Formularios
Variable Dependiente: Genera desbalance al momento de realizar las ventas.	Baja de cuentas por procesos mal realizados.	Balance General	Encuestas / Cuestionarios Entrevistas / Formularios
Hipótesis Particular 4: Variable Independiente: El poco profesionalismo de parte de los colaboradores de la empresa.	Conocimiento especializado, formación profesional control sobre el contenido del trabajo.	Recursos Humanos y estados financieros	Encuestas / Cuestionarios Entrevistas / Formularios
Variable Dependiente: genera un deficiente proceso de ventas.	Actividades o eventos que se realizan o suceden bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.	Sistema de información	Encuestas / Cuestionarios Entrevistas / Formularios
Hipótesis Particular 5: Variable Independiente: La falta de capacitación y control de inventarios por parte del personal de servicio.	Fomentación de mejoras para el desarrollo de un mejor funcionamiento de una empresa.	Recursos Humanos	Encuestas / Cuestionarios Entrevistas / Formularios
Variable Dependiente: Genera falencia en los balances contables de la empresa.	Informe financiero o estado contable que refleja la situación del patrimonio de una empresa en un momento determinado.	Departamento Financiero	Encuestas / Cuestionarios Entrevistas / Formularios

Eborado por: Reyna Becerra y Liliana Gonzaga

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION Y SU PERSPECTIVA GENERAL

Para el estudio del diseño de proyecto aplicamos el Tipo y Diseño de Investigación siguientes:

Investigación Exploratoria: Realizamos un estudio preliminar revisando documentación con la que contamos, incluyendo fuentes bibliográficas. Los contactos directos nos aproximan al problema y nos dan la posibilidad de contar con elementos objetivos.

Los estudios exploratorios aplicados nos permiten aproximarnos a fenómenos desconocidos, con el fin de aumentar la familiaridad y contribuir con ideas a la forma correcta de abordar una investigación.

De acuerdo a los problemas y sub-problemas explorados de la empresa nos permite realizar una evaluación de sus controles.

Investigación Demostrativa: Aplicamos esta investigación ya que nos permite comprobar la validez de un conocimiento, de una hipótesis, mediante la presentación de elementos lógicos o también mediante hechos concretos que ratifiquen determinadas afirmaciones.

La comprobación de la investigación aplicada a la empresa podemos demostrar mediante las hipótesis aplicadas a los colaboradores de la empresa.

3.2 LA POBLACION Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

El estudio realizado de nuestro proyecto nos permite aplicar dicho estudio a los colaboradores de la empresa tanto del área administrativa como operativo.

3.2.2 Delimitación de la población

La investigación realizada nos confirma que el tamaño de la población (**N**) es finita ya que con seguridad se cuenta establecida a los colaboradores de las empresas Farmacia “Cruz Azul” que de una u otra manera están involucradas al problema.

Se aplicara a la población como herramienta investigativa las encuestas.

3.2.3 Tipo de muestra

La muestra es representativa ya que en la población están involucrados los 59 colaboradores de las empresas Farmacias “Cruz Azul” que están involucradas al problema.

3.2.4 Tamaño de la muestra

Dentro de la investigación realizada observamos que el tamaño de la muestra se encuentra clasificado de la siguiente manera:

Los cuestionarios son aplicados a los 59 colaboradores de las Empresas.

Las entrevistas son aplicadas a los 3 administradores de cada departamento de la empresa.

3.2.5 Proceso de selección

Debido al estudio realizado se realizan encuestas que consiste en la elaboración de cuestionarios y entrevistas que nos permiten obtener datos y así corroborar con las hipótesis planteadas en la investigación.

3.3 LOS METODOS Y LAS TECNICAS

3.3.1 Métodos teóricos

A través de los métodos teóricos logramos descubrir la esencia del objeto investigado de la empresa Farmacia “Cruz Azul” y sus interrelaciones, ya que no se puede llegar a ella mediante la percepción.

Mediante este método permite interpretar y explicar la información que fue acumulada.

3.3.2 Métodos empíricos

El método empírico a utilizar es las encuestas por medio de los cuestionarios para tabular e interpretar y comprobar las hipótesis formuladas.

3.3.3 Métodos Analíticos

Nos permite analizar la situación de la empresa mediante las hipótesis aplicadas a las encuestas y entrevistas realizadas a los colaboradores de las Farmacia “Cruz Azul”.

3.3.4 Método Científico

Está basada en los datos reales realizados a la empresa por medio de los cuestionarios y entrevistas.

3.3.3 Técnicas e instrumentos

Para el presente estudio utilizamos las siguientes técnicas:

Los cuestionarios aplicamos a los 59 colaboradores de las Empresas.

Las entrevistas son aplicadas a los 3 administradores de cada departamento de la empresa:

Departamento financiero es el señor Ing. David Montenegro Mayorga.

Departamento administrativo es el señor Danilo Brito.

Departamento operativo es la señora Irma Vásquez Castillo.

Observamos en estas técnicas que existe la necesidad de una reingeniería de control sobre los inventarios.

3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACION.

En la investigación del proyecto se utilizara las técnicas como la entrevista y la encuesta mediante el cual se procederá a tabular con dichos información adquirida y por ende graficar porcentualmente de un programa Excel que nos ayudara a obtener los datos para los análisis.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIONES DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

Para poder administrar con eficiencia y eficacia una empresa se necesita contar con una buena información que muestre lo que está sucediendo al interior de la misma y lo que ocurre a su alrededor; esta es la razón por la que es indispensable contar con una herramienta que suministre para la toma de decisiones.

Para la obtención de la información se ha escogido la técnica de la entrevista y encuesta personalizada, que serán formuladas por el investigador y las respuestas registradas por el mismo.

La entrevista y encuesta se la realizará a todos los funcionarios de la empresa Farmacia "Cruz Azul" dicha entrevista contendrá 5 preguntas y la encuesta 9 sobre el sistema integral de control interno sobre los inventarios, la cual será tabulada y se analizará los resultados para lograr mejorar el sistema de control interno sobre los inventarios de la empresa Farmacia "Cruz Azul" (CG 318).

La entrevista y cuestionario contendrá el nombre de la Universidad Estatal de Milagro como patrocinador del proyecto, cuyo objetivo será lograr que la empresa Farmacia "Cruz Azul" (CG 318) aplique una Reingeniería del Sistema Integral de Control Interno sobre los Inventarios.

4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

PREGUNTA 1.

¿Según su criterio considera Ud. que los inventarios son básicos e importantes para el desarrollo administrativo y financiero de la Farmacia “Cruz Azul”?

CUADRO 2.Nivel de conocimientos de la importancia de los inventarios para el desarrollo administrativo y financiero de la Farmacia “Cruz Azul”.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
totalmente de acuerdo	51	86%
de acuerdo	7	12%
en desacuerdo	1	2%
total	59	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Farmacia “Cruz Azul”.

FIGURA 1.Nivel de conocimientos de la importancia de los inventarios para el desarrollo administrativo y financiero de la Farmacia “Cruz Azul”.



ANALISIS:

El 9 de 10 colaboradores están totalmente de acuerdo, el 1 de 10 colaboradores están de acuerdo y el 2% de colaboradores está entotal desacuerdo por lo tanto esta última es insignificante para el análisis.

INTERPRETACION:

Como se puede apreciar de la tabulación de los resultados y su presentación grafica, el 86% de los encuestados concluyeron que los inventarios son básicos e importantes para el desarrollo administrativo y financiero de la empresa.

PREGUNTA 2.

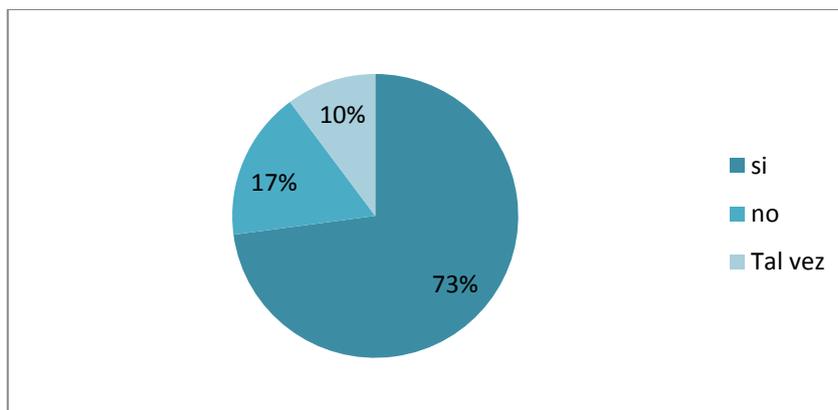
¿Cree Ud. que el deficiente control de inventarios genera desequilibrio total en los estados financieros de la empresa.

CUADRO 3. Nivel de conocimiento del deficiente control de inventarios que afecta a los estados financieros de la empresa.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Si	43	73%
no	10	17%
Tal vez	6	10%
total	59	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los colaboradores de la Empresa Farmacia "Cruz Azul".

FIGURA 2. Nivel de conocimiento del deficiente control de inventarios que afecta a los estados financieros de la empresa.



ANALISIS:

El 7 de 10 colaboradores expresan que si existe deficiente control, el 2 de 10 colaboradores que no y 1 de cada 10 que tal vez.

INTERPRETACION:

De la información antes indicada se puede obtener que según los resultados, el 73% del personal de la empresa cree que el deficiente control de inventarios genera desequilibrio total en los estados financieros de la empresa.

PREGUNTA 3.

¿Considera Ud. que las ventas de la Farmacia están afectadas debido a los ajustes mal realizados?

CUADRO 4. Nivel de conocimiento de las ventas afectadas debido a los malos ajustes realizados.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Si	32	54%
no	20	34%
Tal vez	7	12%
total	59	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los colaboradores de la Empresa Farmacia "Cruz Azul".

FIGURA 3. Nivel de conocimiento de las ventas afectadas debido a los malos ajustes realizados.



ANALISIS:

El 5 de 10 colaboradores expresan que las ventas si están afectadas debido a los malos ajustes realizados, el 3 de 10 colaboradores que no y 2 de cada 10 que tal vez.

INTERPRETACION:

De la tabulación de las encuestas, el 54% de los encuestados concluyeron que las ventas de la Farmacia están afectadas debido a los ajustes mal realizados.

PREGUNTA 4.

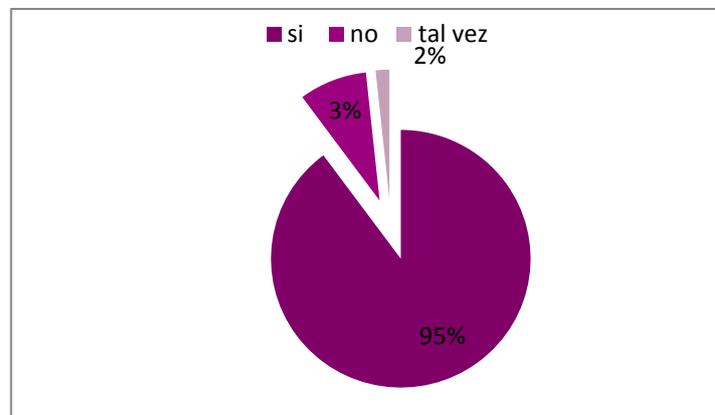
¿Considera Ud. que debe existir un minucioso control de inventarios al momento de recibir los insumos?

CUADRO 5. Nivel de conocimiento de minucioso control de inventarios al momento de recibir los insumos.

ALTERNATIVAS	ENCUESTAS	PORCENTAJES
si	56	95%
No	2	3%
tal vez	1	2%
total	59	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los colaboradores de la Empresa Farmacia "Cruz Azul".

FIGURA 4. Nivel de conocimiento de minucioso control de inventarios al momento de recibir los insumos.



ANALISIS:

El 10 de 10 colaboradores expresan que si debe existir un minucioso control de inventarios al momento de recibir los insumos, el 3% y 2% de colaboradores que no y tal vez por lo tanto es insignificante para el análisis.

INTERPRETACIÓN:

Se puede observar que el 95% de los encuestados opinaron que debe existir un minucioso control de inventarios al momento de recibir los insumos.

PREGUNTA 5.

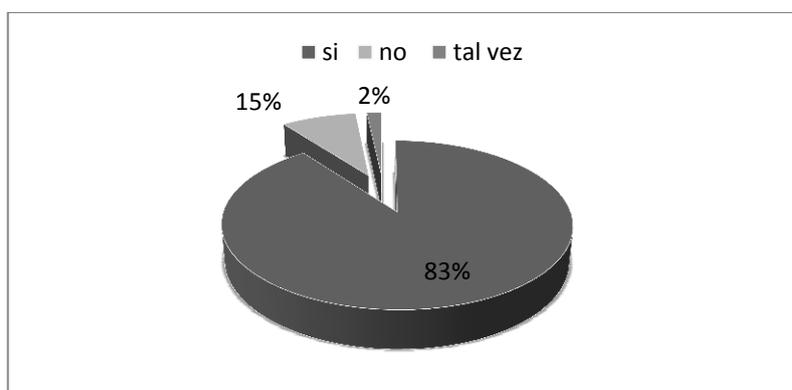
¿Cree Ud. que al mal ingreso de inventarios al sistema operativo afecta al realizar las ventas?

CUADRO 6. Nivel de conocimiento del mal ingreso de inventarios al sistema operativo que afecte a las ventas.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Si	49	83%
no	9	15%
tal vez	1	2%
total	59	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los colaboradores de la Empresa Farmacia "Cruz Azul".

FIGURA 5. Nivel de conocimiento del mal ingreso de inventarios al sistema operativo que afecte a las ventas.



ANALISIS:

El 8 de 10 colaboradores aducen que si consideran que el mal ingreso de inventarios a sistema operativo afecta las ventas, los 2 de 10 colaboradores aducen que no y 2% tal vez por lo tanto es insignificante para el análisis.

INTERPRETACION:

El resultado de esta pregunta fue que, el 83% de los encuestados, consideran que el mal ingreso de los inventarios al sistema operativo afecta al realizar las ventas.

PREGUNTA 6.

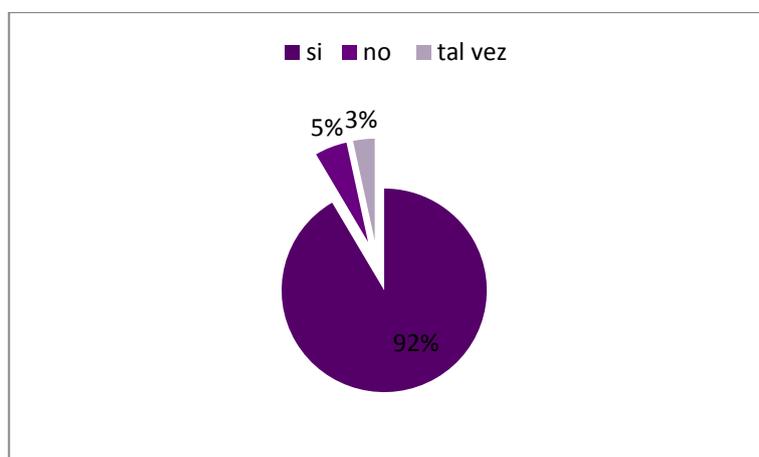
¿Cree Ud. que el poco profesionalismo de algunos colaboradores de la empresa de cómo resultado el deficiente proceso de ventas?

CUADRO 7. Nivel de conocimientos del rendimiento profesional de algunos colaboradores de la empresa.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Si	54	92%
no	3	5%
tal vez	2	3%
total	59	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los colaboradores de la Empresa Farmacia "Cruz Azul".

FIGURA 6. Nivel de conocimientos del rendimiento profesional de algunos colaboradores de la empresa.



ANALISIS:

El 9 de 10 colaboradores aducen que si, el 1 de 10 colaboradores aducen que no y 3% colaboradores aducen que tal vez por lo tanto es insignificante para el análisis.

INTERPRETACION:

El resultado de la pregunta fue que el 92% de los encuestados opinaron que el poco profesionalismo de algunos colaboradores de la empresa de cómo resultados el deficiente proceso de ventas.

PREGUNTA 7.

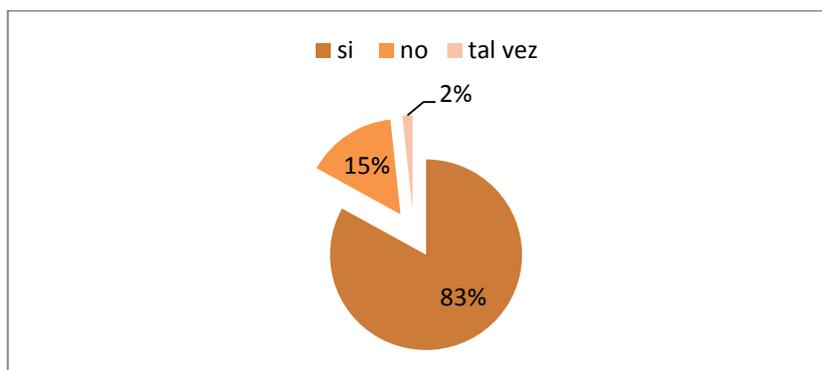
¿Considera Ud. que los incentivos económicos a los colaboradores sean los que repercuten al mejoramiento de sus labores?

CUADRO 8.Nivel de conocimientos de una de las causas del mejoramiento de las labores de los colaboradores.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
si	49	83%
No	9	15%
tal vez	1	2%
total	59	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los colaboradores de La Empresa Farmacia "Cruz Azul".

FIGURA 7.Nivel de conocimientos de una de las causas del mejoramiento de las labores de los colaboradores.



ANALISIS:

El 8 de 10 colaboradores aducen que si, el 2 de 10 colaboradores aducen que no y 2% de colaboradores aducen que tal vez por lo tanto es insignificante para el análisis.

INTERPRETACION:

Su resultado obtenido fue, que el 83% de los encuestados opinaron que los incentivos económicos a los colaboradores sean los que repercuten al mejoramiento de sus labores.

PREGUNTA 8.

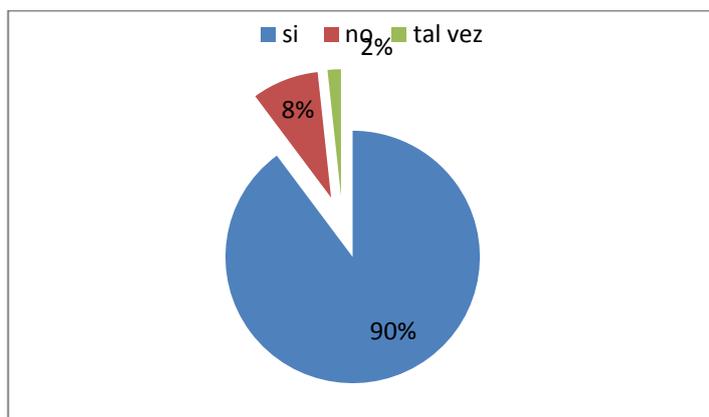
¿Piensa Ud. que es necesario capacitar al personal semestralmente para una mejor evolución de la empresa?

CUADRO 9. Nivel de conocimientos de la necesidad de capacitación del personal de la empresa.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
si	53	90%
no	5	8%
tal vez	1	2%
total	59	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los colaboradores de La Empresa Farmacia "Cruz Azul".

FIGURA 8. Nivel de conocimientos de la necesidad de capacitación del personal de la empresa.



ANALISIS:

El 9 de 10 colaboradores aducen que si, el 1 de 10 colaboradores aducen que no y el 2% de colaboradores aducen que tal vez por lo tanto es insignificante para el análisis.

INTERPRETACION:

El resultado obtenido demuestra que el 90% de los encuestados opinaron que es necesario capacitar al personal semestralmente para una mejor evolución de la empresa.

PREGUNTA 9.

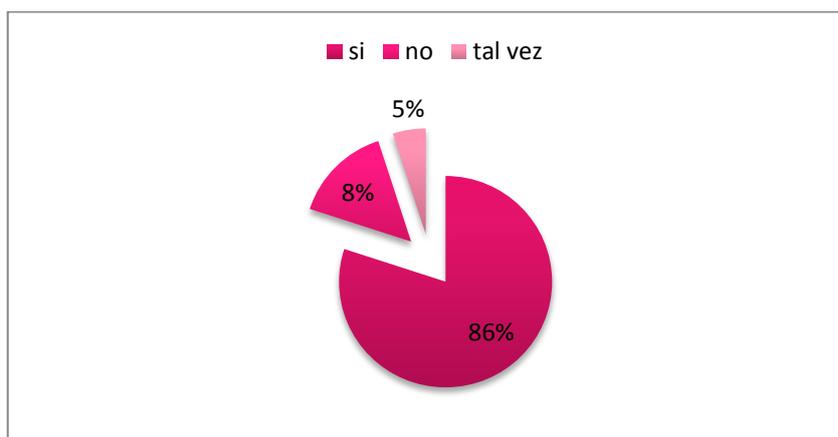
¿Piensa Ud. que dichas capacitaciones ayudaría a fomentar el control de inventarios por parte del personal de servicios?

CUADRO 10.Nivel de conocimiento de las capacitaciones que ayuden al personal para fomentar el control de inventarios.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Si	51	86%
No	5	8%
Tal vez	3	5%
TOTAL	59	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los colaboradores De la empresa Farmacia "Cruz Azul".

FIGURA 9.Nivel de conocimiento de las capacitaciones que ayuden al personal para fomentar el control de inventarios.



ANALISIS:

El 9 de 10 colaboradores aducen que si, el 1 de 10 colaboradores aducen que no y 5% de colaboradores aducen que tal vez por lo tanto es insignificante para el análisis.

INTERPRETACION:

El resultado obtenido demuestra que el 86% de los encuestados piensa que dichas capacitaciones ayuden a fomentar el control de inventarios por parte del personal de servicios.

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LOS DEPARTAMENTOS FINANCIERO, ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO QUE SE ENCUENTRA RELACIONADA CON LA EMPRESA.

Para tener una idea clara de la importancia o trascendencia que tiene el desarrollo de nuestro Proyecto de Grado, hemos procedido a entrevistar a las personas que de una u otra manera guardan relación con el manejo de cada departamento de la empresa.

A continuación doy a conocer las respuestas e inquietudes que formularon algunas de las personalidades entrevistadas:

1. **Ing. David Montenegro:** Gerente Financiero de la empresa Farmacia “Cruz Azul” (CG 318).

PREGUNTAS:

- **¿Cree Ud. que el deficiente control de los inventarios dentro del sistema integral, genera un desequilibrio total en los estados financieros de la empresa Farmacia “Cruz Azul”? Porque.**

Sí, porque un manejo eficiente de inventarios permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del periodo contable un estado confiable de la situación económica de la empresa.

- **¿Piensa Ud. que los ajustes ingresados erróneamente al sistema operativo genera un colapso en las ventas de la empresa? Porque.**

Sí, porque los sistemas de facturación deben tener la información exacta de lo que tenemos en existencia. Al fallar en este proceso

(ingreso erróneo) el personal de ventas no tendrá una información confiable sino la existencia real de nuestros artículos, pudiéndose crear anulaciones de facturas, pérdida de tiempo y mal atención al cliente.

- **¿Considera Ud. que la falta de verificación o control en la manipulación de mercaderías, genera desequilibrio en el balance de inventarios? Porque.**

Nosotros al ser franquiciados de Farmacias “Cruz Azul”, debemos seguir manuales de procedimientos que la franquicia tiene. Uno de ellos es que el inventario es 100% responsabilidad de los colaboradores que trabajan en el POS. Las diferencias que estos generen sean estas por faltantes o malas entregas serán cargados con costo de compra a la Cuenta por Cobrar a empleados.

- **¿Según su criterio la falta de capacitación en control de inventarios por parte del personal de servicios, genera falencias en los balances contables de la empresa? Porque.**

Si, la falta de capacitación genera que al momento de la entrega se realicen malos despachos. Como las diferencias por inventarios son cobradas al costo se disminuyen el margen bruto en la rentabilidad de la Cía.

- **¿Según su criterio considera Ud. que al implementar en la empresa un excelente programa de capacitación técnica en administración y contabilidad genera impacto positivo en sus colaboradores?**

Si, al tener un control eficiente en nuestros procesos de inventario (capacitación, control y seguimiento) se reduciría al mínimo este gasto. Por ende, tendremos colaboradores más motivados.

2. **Sr. Carlos Brito Solórzano:** Encargado del departamento administrativo de la empresa Farmacia “Cruz Azul”.

PREGUNTAS:

- **¿Cree Ud. que el deficiente control de los inventarios dentro del sistema integral, genera un desequilibrio total en los estados financieros de la empresa Farmacia “Cruz Azul”? Porque.**
Si porque se filtran errores y no refleja la realidad del inventario, existiendo un margen de error humano.
- **¿Piensa Ud. que los ajustes ingresados erróneamente al sistema operativo genera un colapso en las ventas de la empresa? Porque.**
No precisamente las ventas jamás colapsarían por un mal ajuste; lo que se ocurriría es que esos malos ajustes se arrastrarían inventarios tras inventario.
- **¿Considera Ud. que la falta de verificación o control en la manipulación de mercaderías, genera desequilibrio en el balance de inventarios? Porque.**
Si por cuanto si no se verifica el buen estado de la mercadería al momento de ingresarla, esta pasa a ingresarse con saldo en contra teniendo que asumir ese mal ingreso la persona que pistoleo los productos defectuosos.
- **¿Según su criterio la falta de capacitación en control de inventarios por parte del personal de servicios, genera falencias en los balances contables de la empresa? Porque.**
No, en personal antiguo, eso sucedería en personal nuevo en proceso de entrenamiento.
- **¿Según su criterio considera Ud. que al implementar en la empresa un excelente programa de capacitación técnica en sus colaboradores?**

Eso dependería del target o grupo objetivo a quien se capacitaría, ya que esos conocimientos no son necesarios en jerarquías o cargos de base, por ejemplo auxiliares.

3. Sra. Irma Vásquez: Encargada del Departamento Operativo.

PREGUNTAS:

- **¿Cree Ud. que el deficiente control de los inventarios dentro del sistema integral, genera un desequilibrio total en los estados financieros de la empresa Farmacia “Cruz Azul”? Porque.**

Tal vez porque el inventario es controlado en un 70% por el personal de la misma farmacia y si el inventario fuera el 100% realizado por personal externo salieran las novedades exactas y serian mas confiable.

- **¿Piensa Ud. que los ajustes ingresados erróneamente al sistema operativo genera un colapso en las ventas de la empresa? Porque.**

No, porque el mal ajuste es mínimo y a veces los colapsos en las ventas suele suceder porque no hay una plataforma informática acorde a la cantidad de facturas que emite la impresora.

- **¿Considera Ud. que la falta de verificación o control en la manipulación de mercaderías, genera desequilibrio en el balance de inventarios? Porque.**

Sí, porque muchas veces la falta de verificación del personal hace que haya deficiencias en e ingreso de la mercadería por la rapidez con la que se trabaja.

- **¿Según su criterio la falta de capacitación en control de inventarios por parte del personal de servicios, genera falencias en los balances contables de la empresa? Porque.**

La capacitación si la dan a los auxiliares el problema es que no todos acogen lo enseñado en los cursos y esto provoca el mal manejo de los productos y por ende se encuentran novedades en los inventarios.

- **¿Según su criterio considera Ud. que al implementar en la empresa un excelente programa de capacitación técnica en administración y contabilidad genera impacto positivo en sus colaboradores?**

Por supuesto necesitamos cursos de administración urgente debido a que hay falencias administrativas en cierto personal y este genera muchas pérdidas incluso en los inventarios.

CRITERIO PERSONAL

Al revisar las respuestas e inquietudes que dieron las personas entrevistadas como: profesionales funcionarios de los departamentos financieros, administrativo y operativo quiero hacer primero un análisis del mismo y luego dar mi criterio personal:

PREGUNTA 1. Las tres personas coinciden que si es deficiente el control de inventarios dentro del sistema integral, generando un desequilibrio en los estados financieros de la empresa Farmacias “Cruz Azul”.

A nuestro criterio le agregaríamos que si afecta el mal procesamiento de facturas por parte de los colaboradores que afecte al control de inventarios y por ende a los estados financieros.

PREGUNTA 2. Una persona explica que si ya que debido a los ajustes ingresados erróneamente al sistema operativo generan colapso en las ventas de la empresa, y dos personas coinciden en que no porque estos son mínimos y arrastraría inventario tras inventario.

También le agregaríamos si se debe a la necesidad de un sistema informático que ocurre estas falencias en el sistema operativo.

PREGUNTA 3. Las tres personas coinciden que si ya que la falta de verificación o control en la manipulación de mercaderías que genera desequilibrio en el balance de inventarios.

A nuestro criterio argumentaríamos si la dada de baja de productos en mal estado sin acceso de cambios al distribuidor mayor provoca un desequilibrio en los balances de inventarios.

PREGUNTA 4. Una persona afirma que si ya que debido a la falta de capacitaciones en control de inventarios se genera falencias en los balances contables, por otro lado dos personas coinciden que solo estas capacitaciones son para el personal auxiliar o nuevo y no para los antiguos.

Para nuestro criterio fomentaríamos si las capacitaciones a todo el personal de la empresa incluyendo los dueños son exitosas para el desarrollo de la empresa.

PREGUNTA 5. Dos personas argumentan al si ya que deben tener más conocimientos administrativos, contables y operativos, y una no porque no es necesario para los auxiliares ya que estos no son los encargados del manejo administrativo de la empresa.

En nuestro criterio aplicaríamos si los bajos rendimientos y controles de inventarios se deben a los costos excesivos de la empresa.

4.3 RESULTADOS

Los resultados indican que de la tabulación de los resultados y su presentación grafica, el 86% de los encuestados concluyeron que los inventarios son básicos e importantes para el desarrollo administrativo y financiero de la empresa.

De la información antes indicada se puede obtener que según los resultados, el 73% del personal de la empresa cree que el deficiente control de inventarios genera desequilibrio total en los estados financieros de la empresa.

De la tabulación de las encuestas, el 54% de los encuestados concluyeron que las ventas de la Farmacia están afectadas debido a los ajustes mal realizados.

Se puede observar que el 95% de los encuestados opinaron que debe existir un minucioso control de inventarios al momento de recibir los insumos.

El resultado de esta pregunta fue que, el 83% de los encuestados, consideran que el mal ingreso de los inventarios al sistema operativo afecta al realizar las ventas.

El resultado de la pregunta fue que el 92% de los encuestados opinaron que el poco profesionalismo de algunos colaboradores de la empresa de cómo resultados el deficiente proceso de ventas.

Su resultado obtenido fue, que el 83% de los encuestados opinaron que los incentivos económicos a los colaboradores sean los que repercuten al mejoramiento de sus labores.

El resultado obtenido demuestra que el 90% de los encuestados opinaron que es necesario capacitar al personal semestralmente para una mejor evolución de la empresa.

El resultado obtenido demuestra que el 86% de los encuestados piensa que dichas capacitaciones ayuden a fomentar el control de inventarios por parte del personal de servicios.

4.4 VERIFICACION DE HIPOTESIS

CUADRO 11.Verificación de hipótesis

HIPOTESIS	VERIFICACION
El deficiente control en los faltantes de inventarios dentro del sistema integral, genera un desequilibrio total en los estados financieros de la Farmacia “Cruz Azul” (CG 318) del cantón Milagro.	Las variables de esta hipótesis lo verificamos en el planteamiento de la pregunta 1 y 2 en donde están de acuerdo el 86% y 73% que el deficiente control de inventarios genera desequilibrio en los estados financieros ya que son básicos e importantes para el desarrollo administrativo y financiero.
Los ajustes erróneos ingresados al sistema generan colapso en las ventas de la empresa Farmacia “Cruz Azul”.	Las variables de esta hipótesis lo verificamos en el planteamiento de la pregunta 3 en donde están de acuerdo el 54% que las ventas se ven afectadas debido a los ajustes mal realizados.
La falta de verificación o control en la manipulación de mercaderías, genera desequilibrio en el balance de inventarios.	Las variables de esta hipótesis lo verificamos en el planteamiento de la pregunta 4 en donde están de acuerdo el 95% que debe existir un minucioso control de inventarios y no exista manipulación.
Al ingresar los inventarios de forma errónea en el sistema operativo, genera desbalance al momento de realizar las ventas.	Las variables de esta hipótesis lo verificamos en el planteamiento de la pregunta 5 en donde están de acuerdo el 83% que el mal ingreso de inventarios a sistema afecta las ventas.
El poco profesionalismo de parte de los colaboradores de la empresa con respecto a la verificación de inventarios, genera un deficiente proceso de ventas.	Las variables de esta hipótesis lo verificamos en el planteamiento de la pregunta 6 y 7 en donde están de acuerdo el 92% y 83% que la falta de profesionalismo repercute al deficiente proceso de ventas.
La falta de capacitación en control de inventarios por parte del personal de servicio, genera falencias en los balances contables de la empresa Farmacias “Cruz Azul” (CG 318).	Las variables de esta hipótesis lo verificamos en el planteamiento de la pregunta 8 y 9 en donde están de acuerdo el 90% y 86% que es necesario capacitar al personal semestralmente el cual ayudara a fomentar el control de inventarios.

Fuente: Encuesta aplicada a los Colaboradores de la empresa Farmacia “Cruz Azul”

Elaborado por: Reyna Becerra Bravo y Liliana Gonzaga Martínez.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Reingeniería del Sistema Integral de Control Interno sobre los inventarios de la Empresa Farmacia “Cruz Azul” (CG 318), del cantón Milagro.

5.3 FUNDAMENTACION

Fundamentación teórica

El trabajo realizado mediante este proyecto tiene como finalidad la elaboración e implementación de un sistema de control interno administrativo (Sistema SAI Interactivo), justificado por medio del estudio que se ha realizado, obteniendo como resultado la necesidad inmediata de implementarlo para su mejor desempeño.

La empresa Farmacia “Cruz Azul” (CG 318) es una empresa dedicada a brindar servicios farmacéuticos a toda la población.

La empresa está muy interesada en mejorar su sistema integral de control interno sobre los inventarios y redefinir nuevas competencias y responsabilidades a sus colaboradores con el objetivo de mejorar el sistema de información y preparar estados financieros más confiables y oportunos. El proyecto contempla la reingeniería de un sistema integral de control interno sobre los inventarios, diseñado

para controlar las transacciones realizadas por los departamentos, así mismo, asignar nuevas competencias y responsabilidades de tal manera que las áreas o departamentos sean responsables de las transacciones que producen, así mismo como su control interno.

El control interno es la estructura organizacional y todos los métodos y procedimientos adaptados dentro de una empresa, para salvaguardar los activos y asegurar lo apropiado de los pasivos de la compañía, asegurar lo apropiado de las transacciones y la exactitud, confiabilidad y responsabilidad de la información producida por los sistemas de contabilidad y asegurar que se obtenga los recursos necesarios y que se utilice en forma efectiva y eficiente para lograr los objetivos de la empresa y mantener la adhesión a las políticas gerenciales.

Los Estados Financieros son los documentos que proporcionan informes periódicos a fechas determinadas, sobre el estado o desarrollo de la administración de una compañía, es decir, la información necesaria para la toma de decisiones en una empresa.

Fundamentación Práctica

Visitaremos los departamentos de la empresa y haremos una descripción del sistema de control de inventarios y realizaremos pruebas de su cumplimiento, así como de cada uno de los procesos implementados para medir y analizar el desarrollo departamental.

Una vez que hemos medido el desempeño, realizaremos capacitaciones que necesitan los departamentos de la empresa el cual requiere sistematizar con la gerencia para ver aplicación y sistematización.

Con cada una de las áreas y la gerencia, prepararemos la coordinación respectiva para las capacitaciones, con lo cual la administración conseguirá monitorear el cargo de la gestión de cada una de las áreas de la empresa.

Una herramienta administrativa para la empresa es un sistema de computación ya que cuentan con la capacidad de invertir en máquinas modernas y por ende un programa que le proporcione el control.

CARACTERISTICAS DE LA COMPUTADORA

INTER CELERON 2.66GHS

512 MB RAM DDR-2

DISCO DURO 80 GB

LECTOR DE CD Y DVD

AQUA MOUSE OPTICO PS-2

TECLADO MULTIMEDIA

BOCINAS 300W

MONITOR AOC 17

El costo de cada computadora con las características dadas oscila entre \$800 a \$1.000 dólares americanos.

La computadora cuenta con los programas básicos como lo son MICROSOFT OFFICE, en donde se encuentra en MICROSOFT OFFICE EXCEL, este programa es una herramienta para el control de inventarios y mucho más.

La utilización de esta herramienta contribuirá mucho en el crecimiento de la empresa Farmacia "Cruz Azul" (CG 318), por lo que es muy importante que los propietarios tomen en cuenta esta alternativa para el control en sus negocios.

El resultado de la investigación permite un cambio en el mejoramiento del sistema de control interno de los inventarios de la empresa, mediante capacitaciones en el área administrativa, financiera y operativa realizando convenios con la Cámara de Comercio y SRI con la finalidad de enrumbar el negocio hacia el crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad.

Para mejorar el sistema de trabajo y organización dentro de la empresa se deben tomar en cuenta los siguientes factores:

- Perseverar para optimizar los productos.
- Cambiar el sistema tradicional con el respaldo de los empleados, incentivando sus compromisos con calidad.
- Inspeccionar cuando surgen errores por falta de validez y eficacia.
- Implantar nuevas formas para aligerar el sistema de compras.
- Estipular las políticas para mando y control de inventarios.
- Capacitación continúa de conocimientos y herramientas necesarias para realizar las actividades correspondientes.
- Reuniones periódicas entre el personal de bodega y departamento financierocontable para coordinar procedimientos, dar a conocer nuevas disposiciones, analizar los procesos y detectar procesos con falencias o procesos exitosos.
- Coordinar esfuerzos entre las áreas de trabajo, ya que las metas que persigue la empresa son comunes para todos.

5.2 JUSTIFICACION

Debido al entorno económico mundial, obliga a las empresas a mejorar cada día, el cual tiene que reflejarse en mayor eficiencia, eficacia, haciendo énfasis en el control

interno sobre los inventarios. De tal forma que sea posible el logro de una mayor competitividad y que se refleje estos logros en los estados financieros.

Por otra parte, luego de la investigación realizada a la empresa el 97% afirman que es necesaria una reingeniería en el control de inventarios.

La investigación teórica busca mediante la aplicación de libros y conceptos contables, encontrar explicaciones a los excesivos faltantes de inventarios que afectan a la empresa.

Para cumplir los objetivos de estudio se emplea técnicas de investigación metodológicas como encuestas a los clientes y sus empleados, la aplicación de cuestionarios, permite procesarlo en sistema y a su vez conocer el grado de identificación de las ventas realizadas con el faltante de los inventarios.

El objetivo del proyecto es asegurar que el control interno sobre los inventarios de la empresa no esté sujeto a errores y así tener en sus alrededores como beneficiarios de sus necesidades a clientes, proveedores, trabajadores, socios.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1. Objetivo General de la propuesta

Realizar una evaluación administrativa y financiera a la Farmacia "Cruz Azul" (CG 318) mediante una Reingeniería de un Sistema Integral de Control Interno en los faltantes de inventarios de la empresa.

5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta

- Analizar el desempeño de cada departamento, cuyo objetivo será medir la realidad actual de la empresa desde el punto de vista del control interno de inventarios, que tan eficientes y eficaces son sus procedimientos de control y si estos producen información confiable y oportuna.

- Diseñar un modelo de control interno de inventarios aplicable para la empresa, que no genere desbalance en el sistema operativo.
- Realizar un análisis financiero de la empresa para ver el reflejo de capacidad de sus alcances.
- Alinear nuevos procedimientos, nuevas competencias y responsabilidades a los colaboradores.
- Diseñar un plan de capacitación a todo el personal de la empresa incluido los dueños.

5.5 UBICACIÓN

La empresa Farmacia “Cruz Azul” (CG 318), se encuentra situada en el Cantón Milagro, en las calles Juan Montalvo y 12 de febrero.

5.6 FACTIBILIDAD

La factibilidad de este proyecto es viable debido a que los ejecutivos de la empresa Farmacia “Cruz Azul” (CG 318), están muy interesados en redefinir sus prácticas operativas y mejorar el sistema de control interno y a la vez conseguir información, balances e informes de gestión muchos más confiables y oportunos.

Desde el punto de vista legal, societario y tributario es importante que una empresa tenga un buen Sistema Integral de Control Interno y que evite la probabilidad de faltantes de inventarios y por ende reflejados en los estados financieros, que minimice el riesgo tributario y legal, ya que los datos declarados al servicio de Rentas Internas no serán datos erróneos, así mismo, los datos declarados a

accionistas, proveedores y demás usuarios de los estados financieros como la Superintendencia de Compañías serán confiables.

Desde el punto de vista de control y desempeño de la empresa este proyecto permitirá tener un ambiente control idóneo, donde la probabilidad de faltante de inventarios será baja.

Este proyecto garantiza la homogeneidad y calidad del control interno y proporciona apoyo en todos los procesos de la empresa.

El costo previsto para desarrollar este proyecto es de aproximadamente \$4.000, lo financiara el 80% la empresa y el 20% quienes desarrollamos este proyecto.

5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

Para elaborar el proyecto lo primero que tuvimos que hacer es realizar un análisis de desempeño departamental que consistió básicamente en mirar cual es la realidad actual de la empresa en relación con el ambiente de control interno.

El SAI es un software administrativo y contable completo e integrado con el que podrá tener el control total de su empresa. EISAI es un programa de software muy factible de efectuar en su empresa con el soporte directo de fábrica. El SAI nos permite controlar las operaciones así como para su toma de decisiones empresariales y nos ayudara a:

SAI® le ayuda a conocer sus márgenes de contribución reales por producto, factura, cliente, vendedor, gracias a que permite llevar un costeo EXACTO de su inventario, incluyendo los gastos adicionales de sus compras -como para empresas importadoras- y también incluyendo los gastos de mano de obra y gastos de fabricación reales -para empresas con procesos de producción.

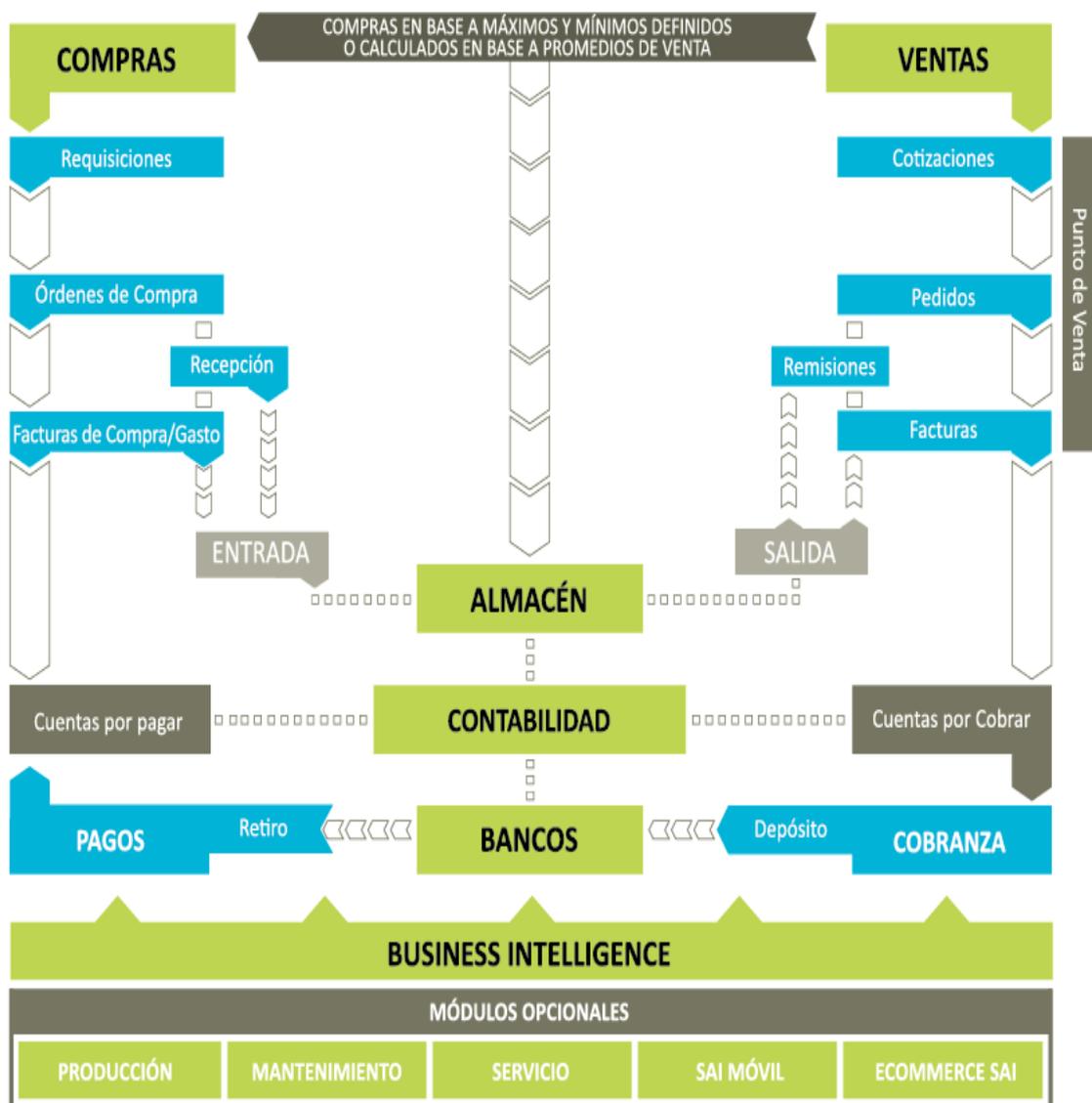
SAI® le ayuda a calcular inteligentemente sus máximos, mínimos y puntos de reordenen base a su estadística de ventas y los "meses promedio de ventas" que definen que desean tener por producto, además de permitirles que los cambios en

estos valores no sean abruptos por "picos" en su demanda gracias a que pueden definir el % de ponderación que se le dará al valor anterior y al nuevo calculado.

Para su empresa la mejor solución de software administrativo y contable del mercado es la que MÁS le ayude en los siguientes 5 puntos:

1. A obtener más ventas.
2. A cobrar más y mejor.
3. A reducir sus gastos administrativos y contables.
4. A aumentar el control sobre su operación a la vez teniendo información relevante al instante.
5. A reducir su inventario.

Figura 10. Imagen del sistema administrativo SAI interactivo aplicado a la empresa.



El sistema SAI Interactivo es el más utilizado en empresas pequeñas, Internet y servidores departamentales. En este diseño, el convertidor (inversor) de corriente de

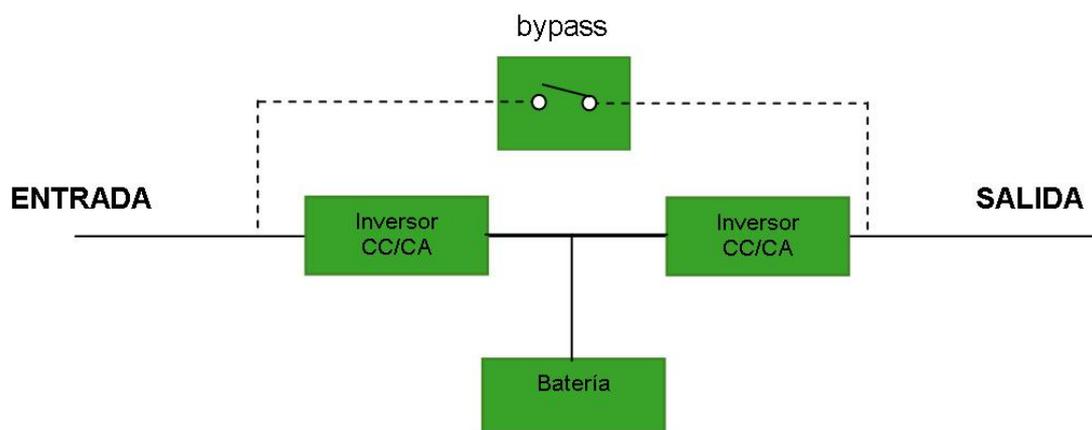
batería a CA está siempre conectado a la salida del SAI. Agilizar el inversor al revés cuando la alimentación de CA de acceso es normal hace que se cargue la batería.

Cuando falla la alimentación de entrada, el interruptor de transmisión se abre y la alimentación va de la batería a la salida del SAI. Con el inversor encendido y conectado a la salida en todo momento, este diseño ofrece filtrado adicional y produce menos transitorios de tensión comparado con la topología de SAI Standby.

Además, el diseño Interactivo suele incorporar un transformador para conmutación de tomas. Este transformador añade regulación de tensión al ajustar la toma del transformador a medida que cambia la tensión de entrada. La regulación de tensión es importante cuando la tensión es baja, ya que sin ella el SAI transferiría a batería y reduciría la carga.

Este uso más frecuente de la batería puede provocar un fallo prematuro de la misma. No obstante, el inversor también se puede diseñar de modo que, aunque falle, permita el flujo de alimentación de la entrada de CA a la salida, lo cual elimina el riesgo de puntos individuales de fallo y proporciona dos rutas de alimentación independientes. Su gran eficacia, reducido tamaño, bajo coste y gran fiabilidad, junto con su capacidad de corregir situaciones con tensión de línea baja o alta, hacen que sea el sistema SAI dominante en la gama de potencia de 0,5 - 5 kVA.

Figura 11.Proceso del sistema SAI interactivo.



Para llevar a cabo este análisis, conversamos con todos los funcionarios de la empresa Farmacia “Cruz Azul” (CG 318) y le pedimos que nos describieran los procedimientos utilizados durante el desarrollo de sus transacciones, que nos

describieran el día a día de su departamento, métodos y procedimientos utilizados, así como los controles utilizados en su área.

Así mismo hicimos pruebas de cumplimiento con el objetivo de verificar que los procedimientos de control descritos por los colaboradores de la empresa, funcionan tal como fueron descritos.

De igual manera, identificamos las actividades claves e hicimos una encuesta para soportar nuestro análisis y tabular información valiosa para redefinir el modelo actual de control interno.

Preparamos los esquemas de capacitación y el consentimiento por parte de la gerencia. Se elaboro los perfiles profesionales de cada cargo de la empresa, así mismo de cada cargo.

PROGRAMA DEL SISTEMA SAI

Figura 12. Integración del sistema en Bancos y Pagos

Emisión de cheques

BANAMEX Número de cuenta: 1

Número de cheque: 766 Fecha de alta: 26/08/2010 Fecha de cobro: 26/08/2010

Prov. Páguese por este cheque a la orden de
207 CASTELEC INTERNACIONAL, S.A. DE C.V. Pago a Facturas \$54,478.27

\$ Cincuenta y Cuatro Mil Cuatrocientos Setenta y Ocho Pesos Mexicanos 27/100 M.N.

Concepto: Factura No. 924266 \$ 6900.00, Factura No. 924271 \$ 496.81, Factura No. 924274 \$ 47081.46

Observaciones:

Para depositar en cuenta de beneficiario

Anticipo Tipo: Folio: Tipo de cambio: 12.8965 Almacén: QC/Mov.Alm.

Traspaso Núm. cuenta de traspaso: Banco: Fecha de acreditamiento: T.C. para traspaso: 0.0000

Póliza contable

Folio	Concepto	Tipo de cambio
1	Pagos: Factura No. 924266 \$ 6900.00, Factura No. 924271 \$ 496.81, Factura No. 924274 \$ 47081.46	1.0000

#	Cuenta	Nombre	Cargos	Abonos	Unidad de negocio	Referencia	Concepto
1	1-01-00-0001	Reserva de utilidades	0.00	54,478.27		Chq# 766	CASTELEC INTERNACIONAL, S.A. DE C.V.
2	2-01-01-0000	Cuentas por pagar (Prove)	6,900.00	0.00		Chq# 766	Pago a la Factura # 924266
3	2-01-01-0000	Cuentas por pagar (Prove)	496.81	0.00		Chq# 766	Pago a la Factura # 924271
4	2-01-01-0000	Cuentas por pagar (Prove)	47,081.46	0.00		Chq# 766	Pago a la Factura # 924274
Totales			54,478.27	54,478.27			

BANCOS

En el SAI® la integración entre BANCOS y los PAGOS de facturas de compra o gasto se realiza de manera muy sencilla. Al emitir un cheque, se le indican qué documentos se le pagarán al proveedor y en la misma operación se imprime el cheque, se afecta bancos y las cuentas por pagar. También se pueden realizar transferencias entre cuentas, así como ANTICIPOS a proveedores.

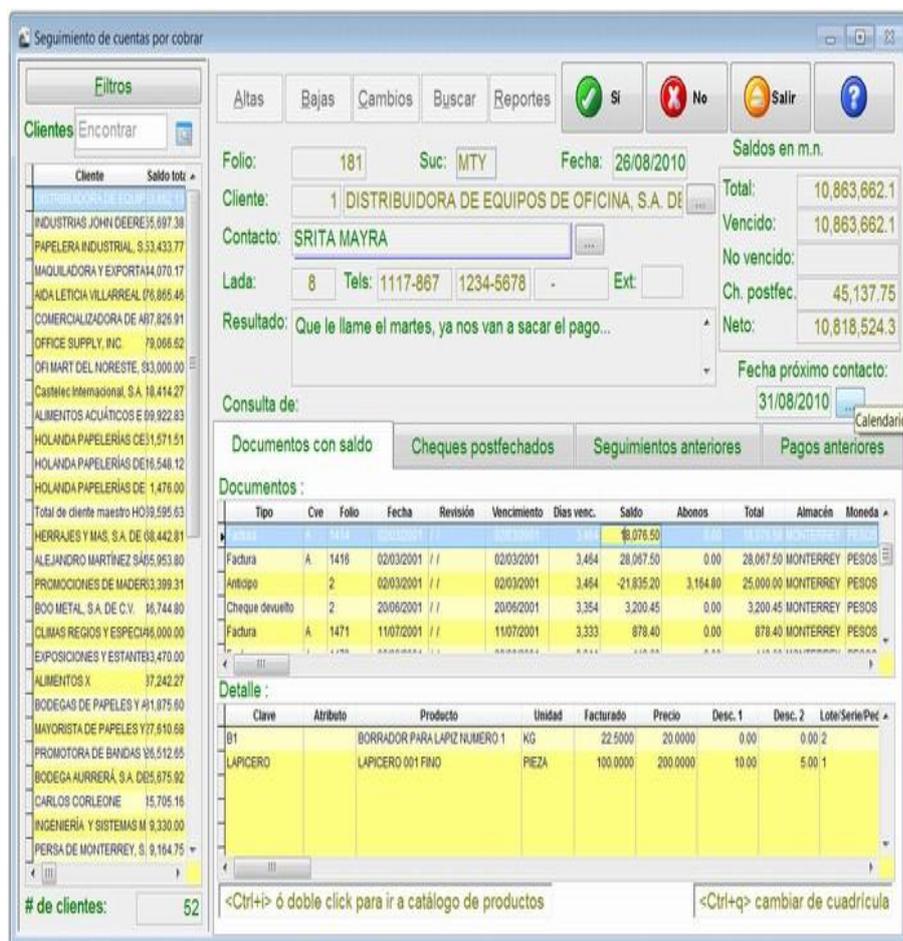
Figura 13. Sistema integrado en compras, gastos y cuentas por pagar.



COMPRA, GASTOS Y CUENTAS POR PAGAR.

Para todas las empresas es esencial el tener la información disponible de sus clientes y proveedores para poder maximizar la relación comercial que se tiene con ellos. El SAI® hace fácil esta labor al incluir dentro del catálogo de clientes y proveedores la consulta de ESTADÍSTICAS / CONSULTAS / REPORTE, donde se puede tener acceso a toda su información desde un solo lugar.

Figura 14. Ventas y cuentas por cobrar



VENTAS, PUNTO DE VENTA Y CUENTAS POR COBRAR

SAI® incluye útiles herramientas para mejorar la cobranza de su empresa, como el "Seguimiento de cuentas por cobrar" donde puede llevar el registro y programación de las llamadas de cobranza. Además, cuenta con toda la información a la mano para resolver desde ahí cualquier duda relacionada con el saldo de sus clientes y de los seguimientos anteriores.

Figura 15. Sistema integrado a almacén

Catálogo de Productos/Servicios/Kits: ABRAZADERA CUATRO

Estadísticas / Consultas

Estadísticas :

	En el mes	En el año
Ventas netas	500.00	1,342.00
Ventas netas en M.N.	15,500.00	44,356.06
Costo de ventas en M.N.	2,245.53	28,519.07
Margen de utilidad(%)	85.51	35.70
Margen de utilidad en M.N.	13,254.46	15,836.98

Movimientos :

Inventario inicial	37,233.00
Entradas totales en el mes	0.00
Salidas totales en el mes	551.00
Inventario final	36,682.00
Inventario promedio en el mes	36,957.50
Rotación sobre ventas	0.01

Ultimos cinco costos de compra en M.N.

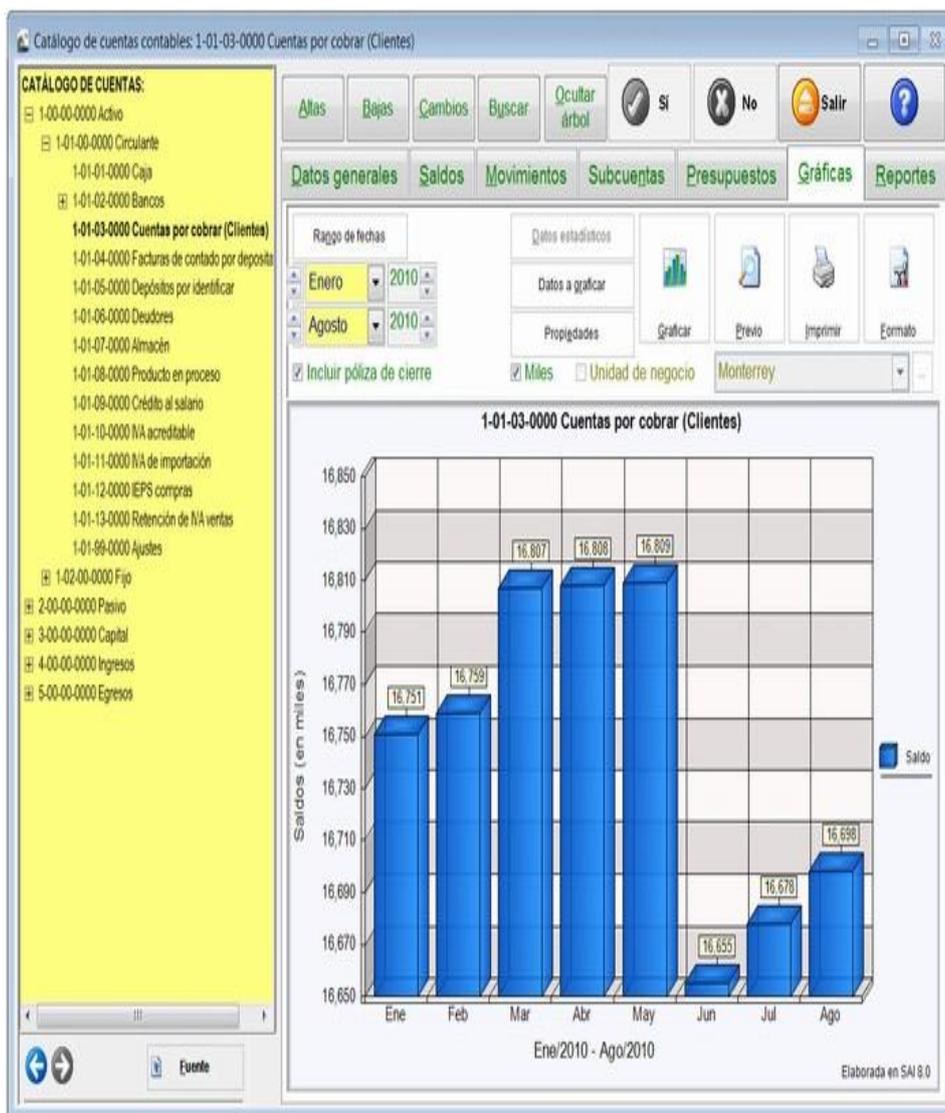
Costo	Fecha	Proveedor
13.27	02/02/2009	CASTELECC INTERNACIONAL, S.A. DE C.V.
11.22	03/04/2008	CASTELECC INTERNACIONAL, S.A. DE C.V.
11.22	03/04/2008	CASTELECC INTERNACIONAL, S.A. DE C.V.
11.22	01/04/2008	CASTELECC INTERNACIONAL, S.A. DE C.V.
11.22	01/04/2008	CASTELECC INTERNACIONAL, S.A. DE C.V.

Seguimiento de: Facturas de compra/gastos

ALMACÉN

El SAI® es muy flexible en las definiciones de los productos / servicios y Kits que maneja su empresa. Puede relacionar imágenes a los productos, conversiones a múltiples unidades de compra y venta, definir el nombre y descripción en inglés para poder imprimir formatos de órdenes de compra, cotizaciones, pedidos, remisiones, consignaciones y facturas en español. También desde el mismo catálogo de productos se puede consultar las estadísticas de cada producto, donde se puede ver su margen de contribución, movimientos y últimos costos de compra.

Figura 16. Sistema integrado a contabilidad



CONTABILIDAD

El catálogo de cuentas contables en el SAI® no sólo es para definir el nombre de la cuenta contable y sus datos generales, sino que sirve además para consultar sus saldos mensuales, movimientos detallados, saldos de subcuentas, presupuestos y gráficas de una manera muy sencilla.

Figura 17. BUSINESS-INTELLIGENCE

Consulta inteligente de información del 01/01/2005 al 31/08/2010 - Comparativo: 01/01/1990-31/12/2004: Ventas, cobranza y CXC

Base: Agosto 2010

Ruta: \Almacén

Generación: 28/08/2010 01:05:51 PM

Visualización multinivel | Visualización simple | Filtros

Nivel	Ventas netas: Cantidad neta	Ventas netas: Monto m.n. neto	Cobranza: Subtotal total mn	Cuentas por cobrar: Saldo total m.n.	Ventas netas: Dif. gráfica Monto m.n. neto 01/01/1990-31/12/2004	Cobranza: Dif. gráfica Subtotal total mn 01/01/1990-31/12/2004	Cuentas por cobrar: Dif. gráfica Saldo total m.n. 01/01/1990-31/12/2004
MONTERREY (DESCRIPCIÓN)	477,886.10	35,110,244.20	10,523,633.53	16,560,773.61			
VARIOS	2,964.00	242,538.04	0.00	0.00			
ACCESORIOS	3,484.00	67,320.12	0.00	-417.45			
LAPICES Y LAPICEROS	2,400.00	36,800.00	0.00	0.00			
ADMINISTRACIÓN - GASTOS	18.00	2,394.90	0.00	0.00			Comparativo 51,166.90 Diferencia 16,153.22
PRODUCTOS CON ATRIBUTOS	0.00	0.00	0.00	0.00			
BORRADORES	0.00	0.00	0.00	0.00			
ENVASES	0.00	0.00	0.00	0.00			
GOMAS	0.00	0.00	0.00	0.00			
QUÍMICOS	0.00	0.00	0.00	0.00			
Sin clase	0.00	0.00	10,968.90	8,470.11			
Subtotal de PUEBLA:	8,866.00	319,053.06	10,968.90	8,052.66			
CONSIGNACION DE CUENTAS	4,672.00	257,712.96	0.00	149,475.62			
QUERÉTARO	4,252.00	119,257.72	200.00	66,964.96			
CHIHUAHUA	100.00	42,160.04	0.00	24,328.02			
TALLER DE SERVICIO	76.00	2,268.00	1,056.39	635.94			
SUCURSAL CARRETERA NACIONAL	0.00	0.00	0.00	0.00			
MÉRIDA - ALMACÉN	0.00	0.00	0.00	0.00			
PROYECTO ELÉCTRICO UNO	0.00	0.00	0.00	0.00			
PROYECTO ESPECIAL	0.00	0.00	0.00	0.00			
Sin almacén	0.00	0.00	0.00	0.00			
TAMPICO	0.00	0.00	0.00	41.65			
Totales generales:	495,772.10	35,850,695.98	10,535,866.82	16,800,272.46			

Fuente | Cobrar (+) | Expandir / Contraer nivel: 0

BUSINESS-INTELLIGENCE

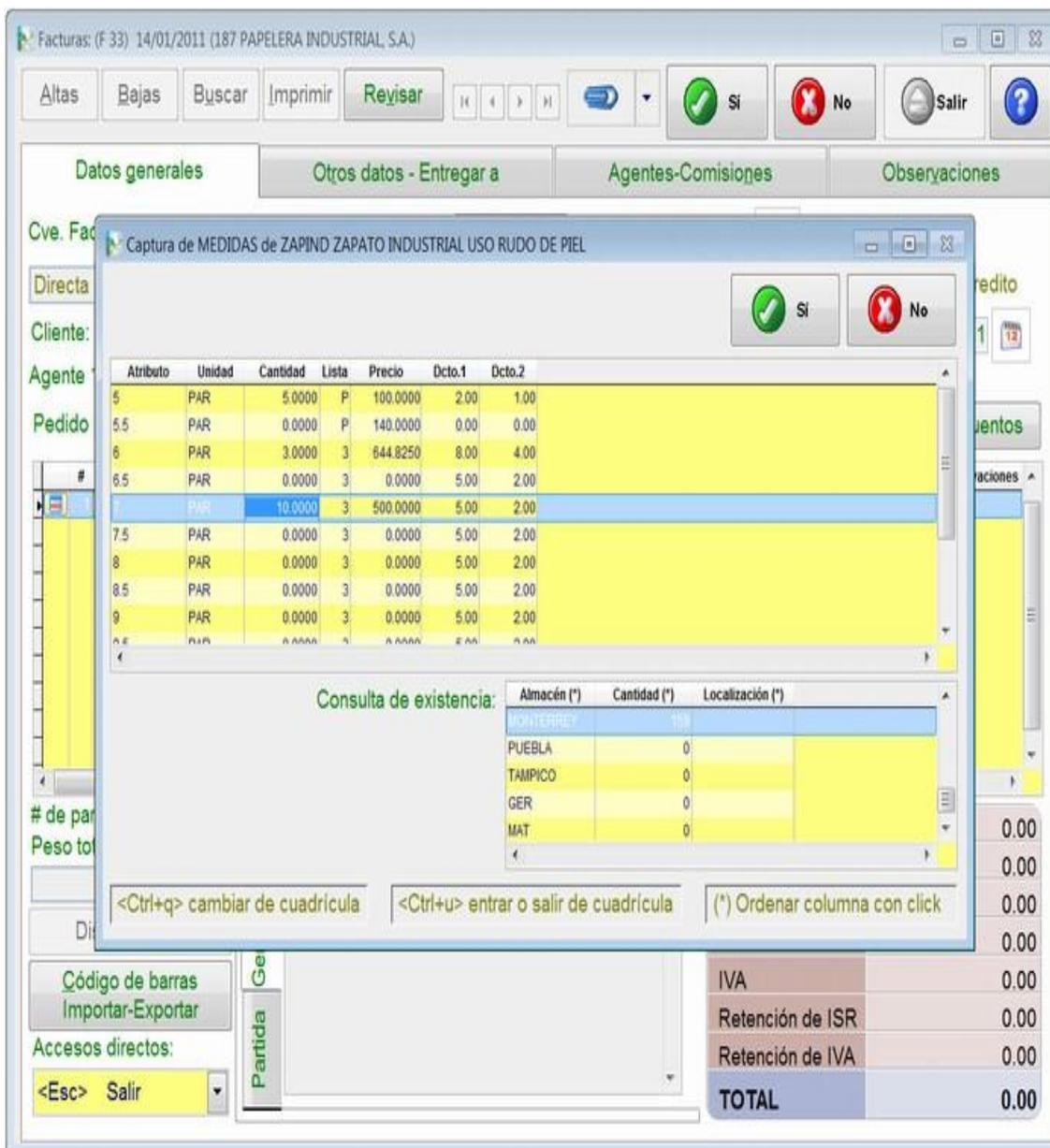
El SAI® le permite hacer muy fácilmente consultas de información en varios niveles de consulta para que explore su información como nunca antes lo había hecho.

Figura 18.Mantenimiento

MANTENIMIENTO

Para las empresas que manejan vehículos y/o maquinaria, el manejo de las órdenes de trabajo de mantenimiento preventivo y correctivo es esencial para minimizar los tiempos de paro y los costos innecesarios por su falta de programación. El SAI® hace fácil esta labor al incluir una PROGRAMACIÓN AUTOMÁTICA DE OT's, así como la generación manual de OT's correctivas donde se pueden especificar las tareas a realizar, refacciones, especificaciones, etc..

Figura 19. Atributos



ATRIBUTOS

Cuando maneje productos con atributos, como colores, tallas, medidas, etc... el sistema le presentará una pantalla de captura rápida del producto en sus diferentes colores, tallas o medidas, según la lista de atributos que se le definió, facilitando muchísimo la captura.

Figura 20. Sistema aplicado a servicio

Orden de servicio #8 MTY (Nueva)

Notas Comentarios

Datos generales Detalles de la orden Datos de autorización Datos de surtido Datos de terminación Imágenes

Suc.: MTY Folio: 8 Fecha: 26/08/2010 Proceso: TALLER

Placas: FGH-8768 MUSTANG RT Tipo de Orden: DIAGNÓSTICO

Cliente: 1071 JUAN KAMANEI LÓPEZ RFC Entregar a:

Agente 1: 1 VENDEDOR ESTRELLA Agente 2: 0

Descripción del servicio: Orden de servicio # 8 MTY

Moneda: 1 PESOS T.cam.: 12.8965 Descuentos

Conceptos presupuestados:

#	Clave	Nombre	Atributo	Unidad	Cantidad	Lista	Psunitario	Desc.1	Desc.2	Observaciones
1	RES-TALLER	REPARACIÓN Y SERVICIO EN TALLER			1		460.000	1.00		

Total 460.00

<Ctrl+L> Lista de accesos rapidos

SI No Captura Bajas Imprimir Salir Ver detalle de surtidos

SERVICIO

Para las empresas que manejan un taller de reparación y servicio de equipos, es indispensable llevar un buen control de las órdenes de servicio en sus diferentes etapas, como son el presupuesto, autorización, surtido, terminación y facturación de las mismas.

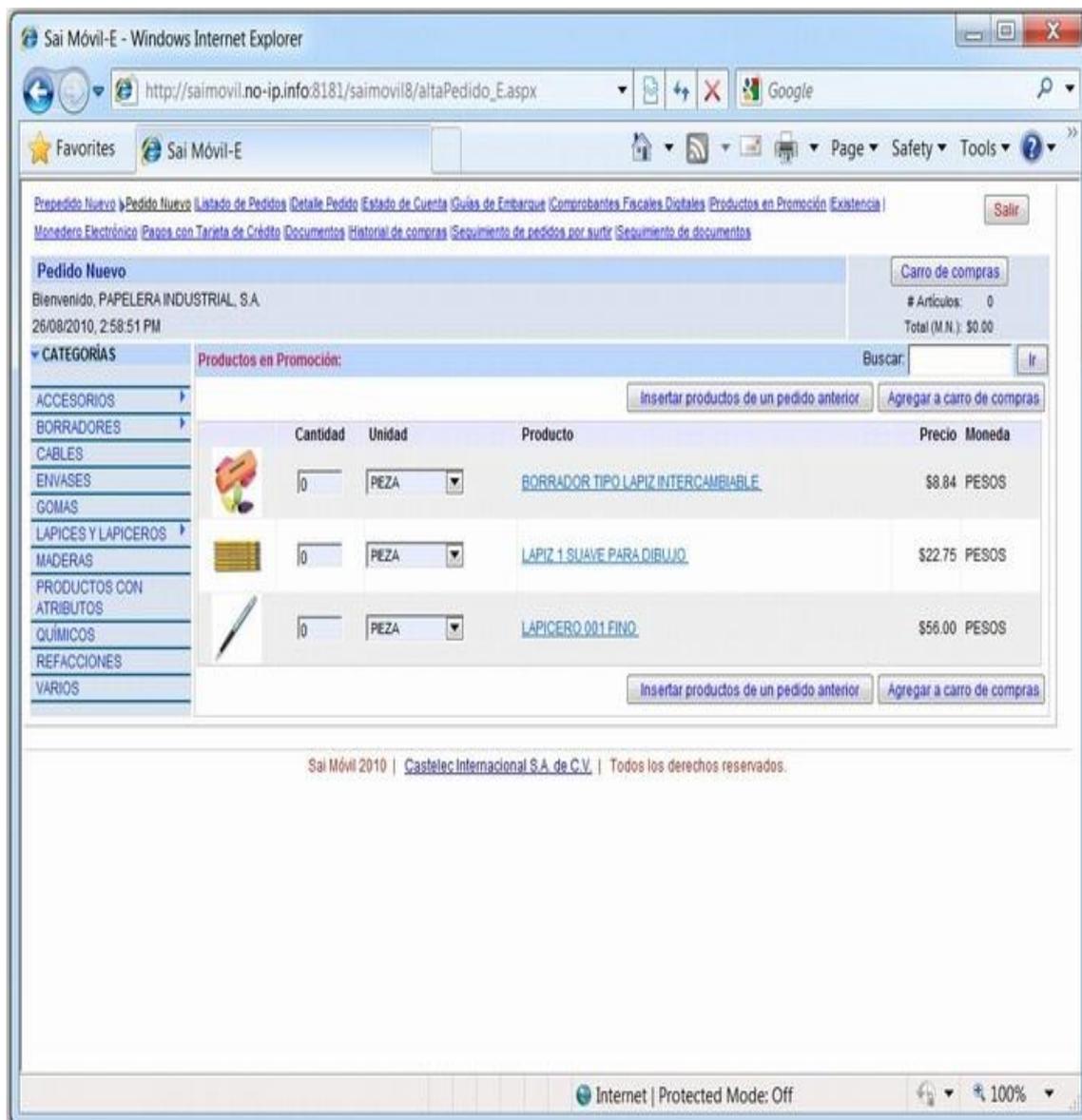
Figura 21.SAI-MÓVIL



SAI-MÓVIL

Con SAI Móvil sus vendedores tendrán acceso a sus seguimientos de venta no importando dónde se encuentren, además de poder consultar el estado de cuenta resumido y detallado de sus clientes para poder cobrar más eficientemente estando en ruta y colocar pre-pedidos o pedidos en tiempo real, todo esto desde cualquier dispositivo móvil con acceso y navegador de Internet.

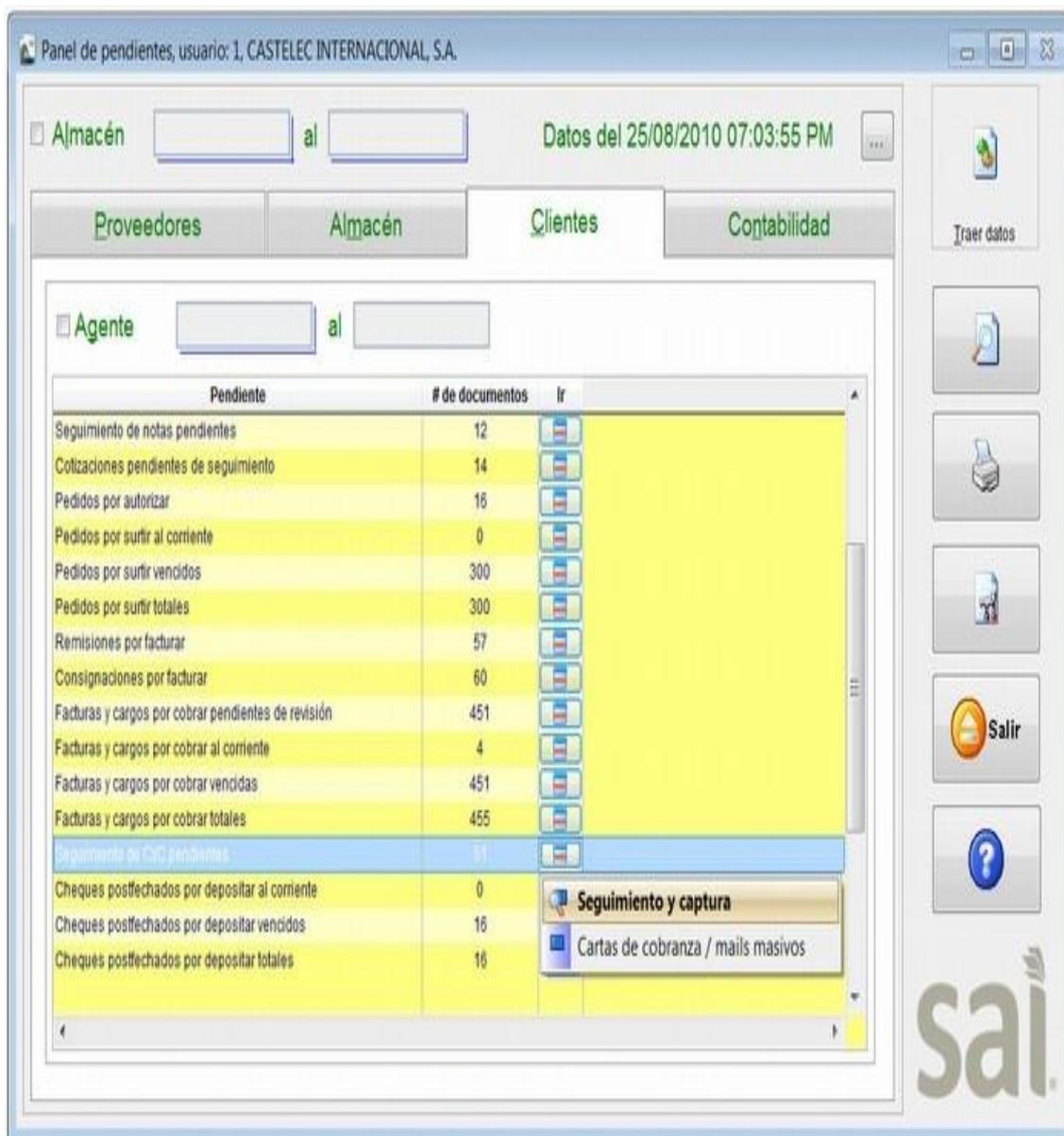
Figura 22.COMMERCEAI®



COMMERCEAI®

El e Commerce SAI® le permite recibir pedidos de sus clientes de una forma muy sencilla al crearle un "carro de compras" automáticamente en Internet. Además, le ayuda a mejorar la atención de sus clientes al dejarles disponible vía Internet la consulta de sus pedidos, historial de compras, facturas electrónicas y documentos, entre otras cosas.

Figura 23.SAI en el panel de pendientes.



PRINCIPALES-VENTAJAS

El SAI® cuenta con el PANEL DE PENDIENTES integrado sin costo adicional, en el cual de una manera muy sencilla se le presentan de forma proactiva a cada usuario sus pendientes sin necesidad de que el usuario esté consultándolos manualmente dentro de muy diferentes reportes, lo cual les facilita el seguimiento de éstos.

5.7.1 Actividades

1. Visitar los departamentos financieros, administrativos de la empresa Farmacia "Cruz Azul" (CG 318).
2. Describir los controles departamentales para su respectiva verificación.
3. Elaborar pruebas de cumplimiento de cada colaborador de la empresa.
4. Sistematización de los procesos.
5. Preparar balances contables para el respectivo funcionamiento del control interno.
6. Recopilar resultados.
7. Preparar los perfiles profesionales para el desarrollo eficaz en sus funciones.
8. Alinear los colaboradores.
9. Plan de Capacitación para los colaboradores y altos ejecutivos de la empresa farmacia "Cruz Azul" (CG 318).
10. Asignar nuevas responsabilidades a cada departamento financiero, administrativo y operacional de la empresa.

.7.2 Recursos, Análisis Financiero

CUADRO 13. Recursos, Análisis Financiero

No	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	PRESUPUESTO
1	Analizar el desempeño de cada departamento.	1. Visitar los departamentos. 2. Describir los controles departamentales. 3. Elaborar pruebas de cumplimiento.	1.Lapto 2.Papel 3. Lápiz	1.000,00 4,00 2,00
2	Diseñar un modelo de control interno administrativo de inventarios.	1. Sistematización de los procesos.	1.Computadora	800,00
3	Realizar un análisis financiero.	1. Preparar balances contables. 2. Recopilar resultados.	1.Computadora 2. Pend drive	800,00 20,00
4	Implementar los perfiles y responsabilidades.	1. Preparar los perfiles profesionales. 2. Alinear los colaboradores.	1.Computadora 2.Papel, lápiz	800,00 4,00
5	Diseñar un plan de capacitación.	1. Plan de Capacitación. 2. Asignar nuevas responsabilidades.	1. Proyector 2. Auditorio	400,00 170,00
	TOTAL			\$4.000.00

Fuente: Reyna Becerra Bravo y Liliana Gonzaga Martínez

5.7.3 Impacto

Con el objeto de analizar el desempeño departamental visitamos los 3 departamentos de la empresa (financiero, administrativo y operativo) y fuimos atendidas de una manera muy cordial, es decir en nuestro análisis, consideramos el 100% de la población de la empresa. Con este análisis podremos visualizar y corregir las debilidades internas que se presenten.

En base al análisis de desempeño de los 3 departamentos de la empresa, se pudo determinar el nuevo modelo de control interno sobre los inventarios para el 100% de las áreas de la empresa, cuyo impacto pretende mejorar el control interno sobre los inventarios de la empresa Farmacia "Cruz Azul" (CG 318) y eliminar los faltantes de inventarios y a la vez en sus estados financieros, de tal manera que la empresa tenga información más confiable sobre la base de un buen sistema integral de control interno sobre los inventarios.

En base al análisis financiero realizado al departamento de finanzas de la empresa, se pudo determinar que es apropiado solventar los gastos para la elaboración de la Reingeniería de un Sistema Integral de Control Interno sobre los inventarios y por ende se vean reflejado en sus estados financieros.

Se asigno responsabilidades a cada uno de ellos, es decir que la capacitación y la asignación de sus responsabilidades correspondió al 100% de los colaboradores de la empresa.

Se capacito a todos los colaboradores de cada departamento de la empresa Farmacia "Cruz Azul" (CG 318) para que tengan conocimientos básicos de controles de inventarios, auditorias y procesos contables.

.7.4 Cronograma

CUADRO 14. Cronograma del tiempo de actividades

No	ACTIVIDADES	2.012											
		JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Visitar los departamentos	■											
2	Describir los controles departamentales		■										
3	Elaborar pruebas de cumplimiento			■									
4	Sistematización de los procesos				■								
5	Preparar balances contables					■							
6	Recopilar resultados						■	■					
7	Preparar los perfiles profesionales								■				
8	Alinear a los colaboradores								■				
9	Plan de capacitación									■	■	■	
10	Asignar nuevas responsabilidades												■

Elaborado por: Reyna Becerra Bravo y Liliana Gonzaga Martínez

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

La empresa Farmacia “Cruz Azul” (CG 318), ha conseguido redefinir su sistema de control interno sobre los inventarios, implementar un sistema de información, acorde a sus necesidades, redefinir sus metas y objetivos, monitorear el desempeño individual de cada una de las áreas de la empresa.

Los resultados previstos, han sido satisfactorios para la empresa Farmacia “Cruz Azul” (CG 318), ya que, por primera vez se está logrando emitir registros de inventarios oportunos y confiables.

Debido a que toda la información que generan los departamentos de la empresa es procesada en base a los nuevos procedimientos de control implementados, se ha logrado eliminar la probabilidad de faltantes de inventarios en el sistema integral y monitorear la buena toma de decisiones y el desempeño operacional.

En relación con el clima laboral, en este proyecto no se tuvo que despedir a ningún colaborador, su adaptabilidad hacia sus nuevas competencias y los nuevos procedimientos y controles implementados fue exitosa, así mismo, el plan de capacitación proyectado se cumplió en su totalidad y cubrió a todos los colaboradores de la empresa.

Al final del proyecto los colaboradores tuvieron un incremento salarial del 12% como premio por el entusiasmo brindado y apoyo en este proyecto.

La oportuna entrega de información a los dueños de la empresa Farmacia “Cruz Azul” (CG 318), ha hecho que ellos tengan claro el cambio de rumbo que la empresa quiere tener, por lo que, han decidido fortalecerla y para ello aumentara el capital de la empresa.

CONCLUSIONES

- ❖ El proyecto contempla la reingeniería de un sistema integral de control interno sobre los inventarios, diseñado para controlar las transacciones realizadas por los departamentos, así mismo, asignar nuevas competencias y responsabilidades de tal manera que las áreas o departamentos sean responsables de las transacciones que producen, así mismo como su control interno.
- ❖ El resultado de la investigación permite un cambio en el mejoramiento del sistema de control interno de los inventarios de la empresa, mediante capacitaciones en el área administrativa, financiera y operativa realizando convenios con la Cámara de Comercio y SRI con la finalidad de enrumbar el negocio hacia el crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad.
- ❖ Para cumplir los objetivos de estudio se emplea técnicas de investigación metodológicas como encuestas a los clientes y sus empleados, la aplicación de cuestionarios, permite procesarlo en sistema y a su vez conocer el grado de identificación de las ventas realizadas con el faltante de los inventarios.
- ❖ El objetivo del proyecto es asegurar que el control interno sobre los inventarios de la empresa no esté sujeto a errores y así tener en sus alrededores como beneficiarios de sus necesidades a clientes, proveedores, trabajadores, socios.
- ❖ Desde el punto de vista legal, societario y tributario es importante que una empresa tenga un buen Sistema Integral de Control Interno y que evite la probabilidad de faltantes de inventarios y por ende reflejados en los estados financieros, que minimice el riesgo tributario y legal, ya que los datos declarados al servicio de Rentas Internas no serán datos erróneos, así mismo, los datos declarados a accionistas, proveedores y demás usuarios de los estados financieros como la Superintendencia de Compañías serán confiables.

RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda realizar auditorías internas para conocer a fondo los problemas que se presentan.
- ❖ Se puede contratar los servicios profesionales de un auditor externo para constatar los balances contables de la empresa.
- ❖ Es recomendable tener libros contables de la empresa para constatar con los registrados dentro del sistema cuando exista alguna falencia al realizar los estados financieros.
- ❖ Se recomienda evaluar la rotación de los insumos para que no exista mercaderías en stop.
- ❖ Es recomendable receptar las necesidades de capacitaciones, consolidar, elaborar un plan anual de capacitaciones.
- ❖ Diseñar, organizar, dirigir y evaluar los planes y programas del Sistema de Capacitación.
- ❖ Facilitar a los funcionarios el tiempo necesario para la asistencia a los programas de capacitación.
- ❖ Mantener actualizado los Centros de formación.
- ❖ Diseñar y programar los cursos de inducción que garanticen a todo nuevo funcionario su integración con la cultura organizacional.

BIBLIOGRAFIA DE INVESTIGACION.

GOODMAN, San y REECE, James: *Control de Auditoria*, Editorial Compobell, año 1988

TOUCHE, Ross: *Manual de proceso de auditoría*, Editorial jurídicas, año 1979.

KOONTZ, Harold: *Elementos de Administración*, Editorial Mc Graw Hill, año 2003.

JONSON, Robert: *Manual de funciones auditoras*, Editorial Recoleta, año 1979.

PEÑA, Jesús: *Control, Auditoria y Revisoría Fiscal*, Editorial Kimpres Ltda. Año 1.995.

MANTILLA, Samuel y CANTE, Sandra: *Auditoria del Control Interno*, Editorial Esfera Editores Ltda., año 2.005.

MORA, Araceli: *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión*, Editorial del Economista, año 2.008.

SANTILLANA, Juan: *Establecimiento de sistemas de Control Interno*, Editorial Cengage, año 1986.

MULLER, Max: *Fundamentos de Administración de Inventarios*, Grupo Editorial Norma, año 2.005.

ANAYA, Julio: *Análisis, Diseño y Organización*, Editorial Esic, año 2.001.

LINKOGRAFIA

GONZÁLEZ, Araceli y CABRALE, Damaris: *Evaluación del sistema de control interno*, <http://www.eumed.net/libros/2010d/796/Fundamentacion%20Teorica.htm>, extraído el 16 de abril del 2.012.

ESTUPIÑAN, Rodrigo y ESTUPIÑAN, Orlando: *Análisis financiero y de gestión*, <http://books.google.es>, extraído el 20 de abril del 2.012

ANEXOS

Figura 10. Reyna Becerra y Liliana Gonzaga con el personal encargado del departamento administrativo.



Figura 11. Reyna Becerra y Liliana Gonzaga con el encargado del departamento operativo



Figura 12. Reyna Becerra y Liliana Gonzaga con el encargado del departamento financiero.





UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGO

UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO

DE INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA

TEMA:

EVALUACION Y REINGENIERIA DE UN SISTEMA INTEGRAL DE CONTROL INTERNO SOBRE LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA "FARMACIA CRUZ AZUL" (CG 318)

PRESENTACION

La presente encuesta tiene como propósito lograr que la empresa Farmacias Cruz Azul, el mejoramiento de un sistema integral del control interno, para evitar probabilidad de faltantes de inventario durante el periodo 2.012 – 2.013.

Solicitamos a usted muy comedidamente y amablemente colaborar contestando el siguiente cuestionario de preguntas.

Agradeciendo la deferencia de antemano.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

INGENIERIA EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA



Encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa Farmacias “Cruz Azul” del Cantón Milagro con el fin de obtener información útil para el eficiente control de inventarios.

Solicitamos de manera cordial, nos colabore con la contestación de las siguientes preguntas que servirá en gran medida para el cumplimiento de los objetivos de esta investigación.

<p>1) Según su criterio considera Ud. que los de inventario son básicos e importantes para el desarrollo administrativo y financiero de Farmacias “Cruz Azul”?</p> <p>Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>En desacuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>2) ¿Cree Ud. que el deficiente control de inventarios genera desequilibrio total en los estados financieros de la empresa?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Tal vez <input type="checkbox"/></p>	<p>3) ¿Considera Ud. que las ventas de la Farmacia están afectadas debido a los ajustes mal realizados?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Tal vez <input type="checkbox"/></p>
<p>4) ¿Considera Ud. que debe existir un minucioso control de inventarios al momento de recibir los insumos?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Tal vez <input type="checkbox"/></p>	<p>5) ¿Cree Ud. que al mal ingreso de inventarios al sistema operativo afecta al realizar las ventas?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Tal vez <input type="checkbox"/></p>	<p>6) ¿Cree Ud. que el poco profesionalismo de algunos colaboradores de la empresa de cómo resultados el deficiente proceso de ventas?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Tal vez <input type="checkbox"/></p>
<p>7) ¿Considera Ud. que los incentivos económicos a los colaboradores sean los que repercuten al mejoramiento de sus labores?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Tal vez <input type="checkbox"/></p>	<p>8) ¿Piensa Ud. que es necesario capacitar al personal semestralmente para una mejor evolución de la empresa?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Tal vez <input type="checkbox"/></p>	<p>9) ¿Piensa Ud. que dichas capacitaciones ayudaría a fomentar el control de inventarios por parte del personal de servicios?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p> <p>Tal vez <input type="checkbox"/></p>



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y COMERCIALES
INGENIERIA EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA

Entrevista dirigida a destacados profesionales perteneciente a directivos de la empresa Farmacias “Cruz Azul” del Cantón Milagro, para conocer su opinión acerca del Control Interno de inventarios.

Cooperación: Agradecemos por la amable atención que usted prestara a la siguiente entrevista, además de sus acertados y sinceros comentarios.

Objetivo: Lograr una reingeniería en el control de inventarios de la Empresa “Farmacia Cruz Azul” del Cantón Milagro a través de sus amables respuestas.

Instrucciones: Sírvase leer de forma clara el siguiente formulario para que de esta manera se facilite emitir sus respuestas.

Nombre.....

Cargo.....

PREGUNTAS:

1. ¿Cree Ud. que el deficiente control de los inventarios dentro del sistema integral, genera un desequilibrio total en los estados financieros de la Farmacia “Cruz Azul”? Porque.

.....
.....
.....
.....
.....

2. ¿Piensa Ud. que los ajustes ingresados erróneamente al sistema operativo genera un colapso de las ventas de la empresa? Porque.

.....
.....
.....

.....
.....
3. ¿Considera Ud. que la falta de verificación o control en la manipulación de mercaderías, genera desequilibrio en el balance de inventarios? Porque.

.....
.....
.....
.....
.....

4. ¿Según su criterio la falta de capacitación en control de inventarios por parte del personal de servicios, genera falencias en los balances contables de la empresa? Porque.

.....
.....
.....
.....
.....

5. ¿Según su criterio considera Ud. que al implementar en la empresa un excelente programa de capacitación técnica en administración y contabilidad genera impacto positivo en sus colaboradores?

.....
.....
.....
.....
.....

LE AGRADECEMOS POR SU AMABLE COLABORACION

**REYNA BECERRA BRAVO
EGRESADA**

**LILIANA GONZAGA MARTINEZ
EGRESADA**

CERTIFICADO DE ACEPTACION

De: Gerencia Financiera
Para: UNEMI
Asunto: Proyecto de Reingeniería de un Sistema Integral de Control
Interno sobre los Inventarios de la empresa Farmacia "Cruz Azul"
(CG 318).
Fecha: Milagro 25 de Junio del 2.012

De nuestras consideraciones:

Tenemos el agrado de informales que las señoritas Reyna Becerra Bravo y Liliana Gonzaga Martínez, estudiantes egresadas en Ingeniería y Contaduría Pública y Auditoría de la Universidad Estatal de Milagro, serán las encargadas de la Reingeniería del Sistema Integral de control Interno sobre los Inventarios.

Este proyecto por su importancia, merece todo el apoyo de parte de nosotros por lo que autorizamos a las egresadas a implementar en la empresa el proyecto.

Apreciaríamos de parte de ustedes toda su cooperación para el logro de este proyecto.

Muy atentamente

Ing. David Montenegro Mayorga
Gerente Financiero