



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL Y**  
**DERECHO**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN**  
**CONTADURÍA PÚBLICA Y ADITORÍA**

**TEMA:**

ANÁLISIS EN LA GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DEL  
ALMACÉN CRÉDITOS AKI DE LOS AÑOS 2019-2020

**Autores**

Srta. KATHYA ALEXANDRA ROBLES CRUZ

Sr. JEAN CARLOS COELLO TOMALA

**Tutor:**

PhD. FELIX ENRIQUE YAGUAL VILLEGAS

**Milagro, Mayo 2021**

**ECUADOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

**RECTOR**

**Universidad Estatal de Milagro**

Presente.

Yo, Kathya Alexandra Robles Cruz, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación **Desarrollo Local y Empresarial**, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, Haga clic aquí para escribir una fecha.

---

Kathya Alexandra Robles Cruz

Autor 1

CI: 0303003248

## DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

**RECTOR**

**Universidad Estatal de Milagro**

Presente.

Yo, Coello Tomalá Jean Carlos, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación Desarrollo Local y Empresarial, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, Haga clic aquí para escribir una fecha.

---

Coello Tomalá Jean Carlos

Autor 2

CI: 1207736305

## **APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Yo, Villegas Yagual Félix Enrique en mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, elaborado por los estudiantes Robles Cruz Kathya Alexandra y Tomalá Coello Jean Carlos, cuyo título es Análisis en la Gestión del control interno de Inventarios del Almacén Créditos Aki en los años 2019/2020, que aporta a la Línea de Investigación Desarrollo Local y Empresarial previo a la obtención del Título de Grado Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría-CPA; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso previa culminación de Trabajo de Integración Curricular de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, Haga clic aquí para escribir una fecha.

---

Villegas Yagual Félix Enrique

Tutor

C.I: 0906346135

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Phd. Villegas Yagual Félix Enrique

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (Secretario/a).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (integrante).

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA presentado por la estudiante Robles Cruz Kathy Alexandra

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: Análisis en la Gestión del control interno de Inventarios del Almacén Créditos Aki en los años 2019/2020.

Otorga al presente Trabajo de Integración Curricular, las siguientes calificaciones:

Trabajo Curricular	Integración	[    ]
Defensa oral		[    ]
<b>Total</b>		[    ]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) \_\_\_\_\_

Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Apellidos y nombres de Presidente.	_____
Secretario /a	Apellidos y nombres de Secretario	_____
Integrante	Apellidos y nombres de Integrante.	_____

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Phd. Villegas Yagual Félix Enrique

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (Secretario/a).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (integrante).

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA presentado por el estudiante Coello Tomalá Jean Carlos

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: Análisis en la Gestión del control interno de Inventarios del Almacén Créditos Aki en los años 2019/2020.

Otorga al presente Proyecto Integrador, las siguientes calificaciones:

Trabajo de Integración Curricular	[	]
Defensa oral	[	]
<b>Total</b>	[	]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) \_\_\_\_\_

Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Apellidos y nombres de Presidente.	_____
Secretario /a	Apellidos y nombres de Secretario	_____
Integrante	Apellidos y nombres de Integrante.	_____

## **DEDICATORIA**

Con gran orgullo y con beneplácito dedicamos esta tesis a nuestras familias quienes siempre han estado presente en momentos difíciles, para guiarnos y seguir adelante.

Es una satisfacción dedicar este trabajo a ellos, que con esfuerzo, constancia y dedicación lo hemos logrado. A nuestros padres, por haber estado ahí en todo momento, haber sido nuestro apoyo y guía en este objetivo que es un logro para todos.

Ellos con sus consejos nos formaron y enseñaron que las metas con constancia y disciplina se la pueden alcanzar.

A nuestros hermanos por ser fuente de motivo para superarte día a día y competir este hermoso momento,

A nuestros docentes que supieron compartir su conocimiento y con ello hacernos mejores personas, nos enseñaron con buena actitud los diferentes escenarios laborales que se pueden encontrar en la vida y como saberlos llevar.

Y a nuestros amigos y compañeros quienes fueron ese apoyo académico, personal y que nos dejaron bonitas amistades.

Gracias a todos.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero a Dios Agradezco por las bendiciones y por permitirnos vivir este momento.

A nuestros padres que con ejemplo de Valores nos inculcaron en nosotros los principios, la constancia, para no darnos por vencido en nuestra carrera universitaria, estar ahí y para darnos ánimos en todo momento, lograr el presente proyecto. A mi compañer@ de tesis, que siempre se comprometió en este trabajo, compartiendo en momentos difíciles, y dando siempre su apoyo incondicional para lograr nuestro objetivo.

Al nuestro Tutor quien supo guiarnos con su conocimiento, experiencia, asesoramiento, y quien siempre estuvo ahí para nosotros ayudándonos en este trabajo que estamos demostrando para la culminación de nuestra carrera.

Gracias a Todos.

## ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	i
DERECHOS DE AUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR ...	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR .....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR .....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
RESUMEN.....	1
CAPÍTULO 1 .....	3
1. INTRODUCCIÓN .....	3
1.1. Planteamiento del problema .....	4
1.1.1. Situación conflicto .....	4
1.1.2. Delimitación del problema.....	4
1.1.3. Formulación del problema. ....	5
1.1.4. Evaluación del problema.....	5
1.2. Objetivos.....	6
1.2.1 Objetivo General .....	6
1.2.2 Objetivos Específicos.....	6
1.2.3. Variables de Investigación.....	6
1.2.4. Interrogantes de la Investigación .....	6
1.3. Justificación de la investigación y viabilidad .....	6
1.4. MARCO TEÓRICO .....	8
1.4.1. Antecedentes históricos .....	8
Control interno de inventario .....	9
Tipos de inventarios .....	10
Métodos de control de inventarios .....	11
1.4.2. Antecedentes referenciales.....	14
1.4.3. Marco conceptual.....	23
1.4.4. Base legal .....	26

CAPÍTULO II .....	28
2. METODOLOGÍA .....	28
Objeto social .....	28
Misión .....	28
Visión.....	28
Clientes, proveedores y competidores más importantes.....	29
Principales productos o servicios.....	30
2.1. Diseño de la investigación.....	30
2.2. Tipos de investigación .....	30
2.3. Población y muestra.....	30
Población.....	30
2.4. Muestra.....	31
2.5. Técnicas de investigación.....	32
2.6. Procedimiento de la investigación.....	32
CAPÍTULO III.....	33
3. RESULTADOS.....	33
3.1. Resultado de la encuesta a los clientes del Almacén Créditos AKI .....	33
3.2. Resultados de la entrevista al personal de talento humano del Almacén Créditos Aki	39
3.3. Plan de mejoras.....	48
CONCLUSIONES .....	49
RECOMENDACIONES .....	50
BIBLIOGRAFÍA.....	51
ANEXOS.....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico No. 1 Estructura Organizativa.....	29
Gráfico No 2.1.....	33
Gráfico No 2.2.....	34
Gráfico No 2.3.....	34
Gráfico No 2.4.....	35
Gráfico No 2.5.....	35
Gráfico No 2.6.....	36
Gráfico No 2.7.....	36
Gráfico No 2.8.....	37
Gráfico No. 2.9.....	4238
Gráfico No 2.10.....	38
Gráfico No. 3.1.....	39
Gráfico No. 3.2.....	39
Gráfico No. 3.3.....	40
Gráfico No. 3.4.....	41
Gráfico No. 3.5.....	41
Gráfico No. 3.6.....	42
Gráfico No. 3.7.....	42
Gráfico No. 3.8.....	43
Gráfico No. 3.9.....	424
Gráfico No. 3.10.....	44
Gráfico No. 3.11.....	45
Gráfico No. 3.12.....	45
Gráfico No. 3.13.....	46
Gráfico No. 3.14.....	46
Gráfico No. 3.15.....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1.1 Poblacion .....	31
Tabla No. 1.2 Muestra.....	32
Tabla No 2.1 ¿Se siente satisfecho por la atención brindada?.....	33
Tabla No.2.2. ¿Si ha tenido algún problema, lo han solucionado de manera inmediata? .....	34
Tabla No. 2.3. ¿La atención brindada por los colaboradores es acorde a sus expectativas?..	34
Tabla No. 2.4. ¿Ha recomendado el almacén créditos AKI con conocidos, familiares o demás personas?.....	35
Tabla No. 2.5. ¿Cuáles son las posibilidades que vuelva a comprar en el almacén Créditos AKI productos? .....	35
Tabla No. 2.6. ¿Qué tan ágil es la atención brindada? .....	36
Tabla No. 2.7. ¿Cómo calificaría el servicio en general que le brinda? .....	36
Tabla No. 2.8. ¿Cómo califica su experiencia de compra? .....	37
Tabla No. 2.9. ¿Obtiene información completa sobre el artículo de su interés? .....	37
Tabla No. 2.10. ¿Obtiene descuentos, regalos y demás promociones por su compra y pago puntual? .....	38
Tabla No. 3.1. Conoce que son inventarios o también llamados mercaderías o existencias? ..	39
Tabla No. 3.2. ¿Cree que los mecanismos de control son los suficientemente adecuados?...	39
Tabla No. 3.3. ¿Existen políticas claramente definidas y expresadas sobre el manejo de los inventarios? .....	40
Tabla No. 3.5. ¿Existe un control sobre el máximo o mínimo de existencias? .....	41
Tabla No. 3.6. ¿La compra de inventarios está debidamente autorizada?.....	42

Tabla No. 3.7. ¿Se registran los inventarios adecuadamente valorizados? .....	42
Tabla No. 3.8. ¿Existe la suficiente mercadería en stock para la venta? .....	43
Tabla No. 3.9. ¿Han perdido ventas por falta de stock? .....	43
Tabla No. 3.10. ¿Las existencias recibidas son registradas con valor, cantidad y demás detalles? .....	44
Tabla No. 3.11. ¿Existen procedimientos claramente establecidos para identificar faltantes en la recepción de bienes o suministros? .....	45
Tabla No. 3.12. ¿Existen informes actualizados de inventarios? .....	45
Tabla No. 3.13. ¿Son conciliados los inventarios físicos con los del sistema? .....	46
Tabla No. 3.14. ¿Existe el lugar adecuado donde reposa la mercadería? .....	46
Tabla No. 3.15. ¿Ofrecen garantía en los artículos que se venden? .....	47

## RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Almacén Créditos AKI ubicada en el cantón la Troncal de la provincia del Cañar que es una empresa dedicada a la venta de electrodomésticos de calidad a la población de la Troncal, el objetivo principal es dar a conocer la problemática de la institución ya que existe ciertas inconsistencias en el control interno de los inventarios, se utilizó una metodología explicativa ya que busca explicar el problema ocasionado por causa y efecto, con un diseño experimental este tipo garantiza la obtención de información veraz y la utilización de técnica de obtención de información como es la encuesta y entrevista para la obtención de resultados. Los mismos obtenidos a través de la encuesta y las entrevistas realizadas al personal de talento humano son debidamente estudiados para realizar un debido análisis de los datos obtenidos proporcionando un plan de mejoras tales como el control preventivo dentro del registro de entradas y salidas de las mercaderías, en conclusión, el almacén créditos AKI tiene la necesidad necesaria de implementar diferentes políticas, capacitación, además un método de valoración de inventarios, designar las responsabilidades a cada trabajador en las respectivas áreas del almacén.

**Palabras Claves:** *Inventario, Control, Resultados, Inconsistencia*

## **ABSTRACT**

This research was conducted in the AKI Credit Warehouse located in the canton of La Troncal in the province of Cañar, which is a company dedicated to the sale of quality appliances to the population of La Troncal, the main objective is to raise awareness of the problems of the institution since there are certain inconsistencies in the internal control of inventories, An explanatory methodology was used since it seeks to explain the problem caused by cause and effect, with an experimental design of this type guarantees the obtaining of truthful information and the use of information gathering techniques such as the survey and interview to obtain results. The results obtained through the survey and interviews with human talent personnel are duly studied to perform a proper analysis of the data obtained providing a plan for improvements such as preventive control within the registration of inputs and outputs of the goods, in conclusion, the warehouse credits AKI has the necessary need to implement different policies, training, also a method of valuation of inventories, designate responsibilities to each worker in the respective areas of the warehouse.

**Key words:** *Inventory, Control, Results, Inconsistency*

# CAPÍTULO 1

## 1. INTRODUCCIÓN

El Almacén Créditos AKI es un local comercial dedicado a la venta de electrodomésticos en el Cantón La Troncal, se encuentra ubicado en la vía principal 25 de agosto, frente al Hotel Su Majestad.

El propósito del análisis del control de inventarios del Almacén Créditos Aki es demostrar las características que muestra en su manejo administrativo de existencias para la venta, y por ello examinar el método que utilizan y como lo aplican para así tomar en cuenta la gestión que utilizan.

Es importante que se muestre un control a los inventarios porque ayuda de mejor forma a tener la facilidad en los procedimientos como controlar las ventas y los materiales que ingresan al stock dando factibilidad al movimiento del negocio.

Los inventarios son un sistema de control y separación de artículos para la venta que se encuentran dentro del stock, que al final de un tiempo se corre control de cómo está la situación económica de la empresa.

El control de inventarios nos ayudara a ver la problemática inmersa dentro del desarrollo de la organización manejando los objetivos que se tiene, esto ayudara a la mejor visión y encaminar el negocio.

El control interno nos presenta diferentes ventajas en cuanto a mejorar el procedimiento y aumento de ventas teniendo así menos riesgo a que sufran perdidas y otras cosas que con la información obtenida del control de los puntos de stocks

El control interno de los inventarios es fundamental para que una empresa para que pueda cumplir con sus objetivos, ya que salvaguarda los activos permitiendo obtener una utilidad, este tipo de sistema es factible porque permite seguridad al momento de proveer mercadería necesaria para satisfacer la demanda de los distintos productos.

Las grandes empresas implementan este sistema de manera juiciosa para poder proteger sus empresas de cualquier robo o fraude, el control de inventario juega un papel importante dentro las empresas ya que es la fuente vital de generar ingresos. Además, el sistema de control interno tiene un costo bajo aplicando los procedimientos correspondientes y una alta rentabilidad ya que posee productos justo a tiempo cuando el cliente los requiera para su respectiva compra

### **1.1. Planteamiento del problema**

El Almacén Créditos Aki, el control interno de inventarios es el principal problema, por su manejo no correcto y juicioso, por el no registro a tiempo de los artículos que se venden y no se detallan en el sistema, es por ello que se quiere realizar su respectivo análisis en cuanto a las medidas de control que toman y por qué no da los resultados esperados.

#### **1.1.1. Situación conflicto**

El control de inventarios surge por el descuido del registro en el sistema, eso causa que al constatar físicamente no haya concordancia con lo registrado, y dentro del control del 2019-2020 ha habido esos problemas y que afectan hasta la actualidad. El almacén créditos AKI posee un inventario extenso donde se puede verificar la falta de control de inventarios de la mayoría de las ocasiones no se realizan ventas por la falta de los electrodomésticos y al momento de verificar lo del sistema y lo físico existen inconsistencias en muchos productos porque no se registran las salidas de los materiales que se van para la venta, o se los sacan para exhibición y a la final eso causa problemas porque se piensa que la mercadería se pierde.

#### **1.1.2. Delimitación del problema**

**Campo:** Contabilidad administrativa

**Área:** Inventarios

**Aspecto:** gestión de control interno de inventarios

### **1.1.3. Formulación del problema.**

¿Cuál es la incidencia de la gestión del control interno de inventarios en las ventas del Almacén Créditos Aki en los años 2019-2020?

¿Influye el control interno de inventarios en los ingresos para el desempeño del almacén?

### **1.1.4. Evaluación del problema.**

**Delimitado.** - Dentro del almacén no existe el control debido del sistema de inventarios, su registro no se lo hace a tiempo y así se descuida el manejo correcto que lo realiza el dueño, por varias razones, cuestiones que lo ocupan en otras cosas y el registro queda en el aire, es por ello que se quiere realizar el respectivo análisis dentro del control para mejorar esto y seguir evitando que siga ocurriendo porque a la final afecta directamente a los ingresos.

**Claro.** - Es claro porque se da a comprender la problemática e identificamos como el no registro de las existencias por parte del dueño del local afectan en gran parte al negocio porque de esto depende su actividad comercial.

**Evidente.** - Este problema es evidente al momento de constatar la mercadería físicamente y darnos cuenta que no concuerda lo físico con lo del sistema afectando directamente los ingresos porque cuando se quiere realizar una venta el artículo, según el sistema hay varios, pero al momento de constatar físicamente no hay existencias y los vendedores entran en apuros.

**Concreto.** - Porque dentro del ámbito comercial lo que buscan los negocios es satisfacer a los clientes ofreciendo productos, esto permite que ambas partes tengan lo que necesitan para desarrollarse, es por ellos que los clientes buscan un lugar donde puedan sentirse cómodos con la atención, y los productos que ofrecen para a la final ser frecuentes.

**Relevante.** - El control de las existencias incumbe dentro del desarrollo del negocio y de las ventas, donde entran los clientes, que son la parte importante y aquellos que aportan en crecimiento utilitario. Es por ello que en ocasiones se puede perder una venta por no tener el

producto en stock.

**Factible.** - Tener un control nos ayudaría a tener el stock al día, disponible para generar una venta, tener más credibilidad al momento de atención al cliente, e incluso los precios de aquellos productos se disponen de manera inmediata y actualizada para así generar beneficios.

## **1.2.Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

- ✓ Analizar la gestión del control interno de inventarios en las ventas del Almacén Créditos Aki en los años 2019-2020.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Examinar los controles de inventarios físicos, realizando el respectivo control de la rotación de inventarios
- ✓ Determinar los procedimientos a adoptar para mejorar el control interno de la empresa
- ✓ Evaluar el sistema de control existencias al momento de la rotación de los inventarios

### **1.2.3. Variables de Investigación.**

**Variable Independiente:** Control Interno de Mercaderías

**Variable Dependiente:** Comercial Créditos Aki

### **1.2.4. Interrogantes de la Investigación**

¿Cuáles serían las consecuencias de tener un stock alto mercadería de un solo producto?

¿Qué tipo de método de inventario sería el adecuado para poder mantener satisfecho al cliente?

¿En que incide no tener personal capacitado para mantener el control interno de inventarios?

## **1.3. Justificación de la investigación y viabilidad**

Los mercados Globales cada vez son más competitivos, debido a las exigencias de los demandantes, por lo tanto, el control interno de los inventarios es vital para el desarrollo de una empresa ya que comprende los procesos de: registro de ingreso a bodega, mercaderías existentes, registro de egreso; funciones que sirven para la correcta productividad tratando de alcanzar utilidades.

El control interno permite el correcto funcionamiento organizacional optimizando los recursos y obteniendo un grado alto de productividad en las instituciones, los inventarios son primordiales para generar utilidades, por lo tanto, se necesita un estricto control para evitar cualquier fraude que se trate de realizar contra la empresa que provocarían pérdidas dentro del esquema financiero.

Es importante un control de mercaderías para un local de electrodomésticos porque nos muestra el estatus real de cómo se maneja el negocio y se realizara con un propósito de verificar el control de inventarios.

## **1.4. MARCO TEÓRICO**

### **1.4.1. Antecedentes históricos**

El control interno, nace a finales del siglo XV en el año de 1494, con el surgimiento de la partida doble, que es considerada como una medida de control, pero a finales del siglo XIX los diferentes hombres de negocios, buscaron nuevas formas y establecer sistemas de control para proteger sus intereses dándole prioridad al control de sus actividades económicas, administrativas de una forma empírica (Cruz, 2020, pág. 15).

El control interno de inventarios en el almacén Créditos AKI nace de la necesidad de constatar las existencias dentro de la institución protegiendo los intereses del dueño o gerentes, adoptando un sistema que disminuya los peligros y fraudes, para así poder mantener las ventas y competitividad sin interrupciones y obtener utilidad a costos bajos costos bajos.

Debido al mercado global que existe en la hoy en día, las empresas empiezan a ver la ventaja que permite establecer controles internos, e integrar metodologías y procesos en la mayoría de las áreas con el fin de crear competitividad y responder a las nuevas exigencias empresariales. La relevancia que tienen las empresas al contar con un control interno es significativa, mientras compleja sea la empresa, mayor será la importancia de aplicar un sistema de control interno (Martínez, 2012, pág. 32) .

El control interno ayuda directamente a tener un movimiento comercial dentro del stock, que incide dentro de las ventas a los clientes, salidas y entradas de mercaderías, y otros factores que ayudan al desarrollo del negocio, cualquier tipo de fraude o si no tenga materialidad relevante debe de ser comunicado a la alta gerencia para poder corregir el método de control en el área que se haya encontrado.

En la actualidad al verificar el índice alto de riesgos de pérdidas en el inventario por diferentes circunstancias, obliga a los administrados a solicitar la creación de sistemas de

control interno que ayude a mitigar y a proteger los intereses organizacionales. (Navarrete, 2018, pág. 16)

El inventario debe ser controlado mediante un sistema de información contable que ayude a obtener buenos resultados, con el fin de tener actualizado y controlado el stock para obtener un margen de utilidad adecuado, además las constataciones físicas y en el sistema de información se deberían de consolidar para un control interno de inventarios sea riguroso y exigible dentro de las políticas establecidas en el almacén créditos Aki

El control interno es considerado como el conjunto de actividades sistemáticas por el personal idóneo y capacitado de la empresa, generando mejoras en la utilización de recursos, ayudando a alcanzar los objetivos operacionales, y principalmente financieros que una organización desea alcanzar, teniendo un costo bajo y múltiples beneficios es utilizado en la mayoría de las empresas y microempresas a nivel nacional dándole una gran importancia al momento de utilizarlo (Navarrete, 2018, pág. 17).

Las medidas de control que adopte un negocio se adaptan a las necesidades del mismo, bajo el mando de la persona encargada se lo realizara acorde a un plan previsto, dado esto se analizara en qué estado está el stock, y que novedades existen. Las medidas de control de inventarios tienen un papel importante dentro de una empresa que es comercializadora de productos ya que de las ventas que mantenga la empresa depende la utilidad obtenida a final de cada periodo fiscal.

### **Control interno de inventario**

Se deriva de los procesos realizados para salvaguardar las existencias de las empresas, manteniendo las mercancías en buen estado previniendo el deterioro y la obsolescencia de los inventarios, es importante indicar, que un control de inventarios permite que las empresas

puedan abastecerse de la forma adecuada y estar en la capacidad de atender la demanda con oportunidad (Fernández, 2018, pág. 41).

Beneficios del control interno de inventarios:

- ✓ Reduce pérdidas materiales de inventarios
- ✓ Tener un stock que permite cubrir las ventas
- ✓ Exactitud de lo que se tiene en bodega
- ✓ Protección de robos o fraudes
- ✓ Evita costos adicionales (optimiza espacios)

### **Tipos de inventarios**

Según Coalla (2017) en su libro gestión de inventarios los tipos de inventarios son:

- ✓ **Materias primas y componentes**

Son los inventarios destinados para la fabricación, comprende materias primas y componentes, que aún no han sido utilizados en la fabricación de productos terminados

- ✓ **Pieza de repuesto de los equipos y de suministros industriales**

Son las materias primas secundarias que utilizan en la elaboración de productos, también son artículos que se utilizan en las instalaciones de la empresa (artículos de limpiezas).

- ✓ **Productos terminados**

Son aquellos artículos destinados para las ventas, es decir productos terminados de la fabricación.

- ✓ **Otros**

**Inventarios de productos en proceso.** - Son productos que se gestionan en términos intermedios del proceso de fabricación son artículos que se ensamblan en este proceso.

**Inventarios de previsión.** - Se utilizan para necesidades futuras perfectamente definidas.

**Inventarios de seguridad.** - Es utilizado cuando el almacén tiene algún tipo de necesidad tales como materias primas

### **Métodos de control de inventarios**

Los métodos de control de inventarios nivel mundial más utilizados son:

- ✓ costo unitario específico

Este método consiste en dividir el costo de fabricación para las unidades terminadas

- ✓ costo promedio ponderado

Es uno de los métodos que es más utilizado por las empresas consiste en promediar los precios de productos adquiridos en una compra A con una compra B, es decir el precio se promedia, el beneficio de este método que ayuda a la actualización de precios y no varía en su totalidad.

- ✓ costo de primeras entradas primeras salidas (PEPS)

Este método consiste en vender las primeras unidades ingresadas a bodegas, Este método es utilizado en los centros comerciales de víveres de primera necesidad ya que ayuda a que los productos no caduquen.

- ✓ costo de últimas entradas primeras salidas (UEPS)

Consiste en vender las últimas unidades ingresadas a bodegas, este método es más utilizado en tiendas de ropa de moda ya que tiene un cierto tiempo en tendencias.

La inexistencia del control permanente de inventarios, a través del cual la alta gerencia conozca la rotación de los bienes, prioridades y en base a qué criterios solicitar una nueva manera de tener más oportunidades gestionando bien las estrategias, incrementando la demanda.

Las empresas siempre persisten tener nuevos ingresos y esto se debe a la capacidad como ellos controlan su inventario, muchos de los factores se deben al desarrollo de la tecnología, que basta con un click y tendremos todo ordenado y clasificado, pero esto lleva un control interno del cual el negocio debe estar pendiente del mismo y no dejar pasar ninguna falencia en su mayoría que produzca un desfase en la información actualizada. (García & Piña, 2016). El empleo de las diferentes tecnologías tales como sistemas informáticos de contabilidad ayudan a facilitar el control interno de una institución ya que automatiza las diferentes acciones, las empresas ecuatorianas aptan por acoger estos tipos de sistemas para evitar los diferentes fraudes o pérdidas de activos, implantando estrategias que permitan el cumplimiento de los Objetivos establecidos.

Existe una preocupación económica de los negocio y empresas esto es al mal manejo de activos y por no tener el control respectivo valorizando así de forma correcta al stock de la mercadería (Santamaria, 2012).

Por lo general la utilización de los activos para generar ganancias es lo que buscan las diferentes empresas, por tal motivo se centran en la regulación de estos activos tanto sean a corto o largo plazo buscando las viabilidades de que sean rentables, un activo primordial son los inventarios que deben de estar en constante rotación para que no existan daños o pérdida por mantenerlos en stock.

Según Rafael (2016) en su artículo de revista sobre Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventario en organizaciones venezolanas afirma que la necesidad de mantener inventarios surge debida:

- a) Por la incertidumbre que existe en la demora de los inventarios al momento de realizar el pedido al proveedor.
- b) Compras estratégicas para disminuir los costos, debido a que el proveedor grande ofrece diferentes promociones debido a la cantidad de compra, e incluso costo del transporte disminuye por el traslado de la mercadería;
- c) Cambios anticipados en la oferta o en la demanda, se guarda inventarios de artículos que incrementan su demanda en cierto tiempo del año para cubrir con el impacto de la demanda en dicha fecha determinada.
- d)** Anticipar el tránsito guardando materiales que están en camino de un punto a otro del proceso, se utiliza para que no exista atrasos en la producción y esto no pueda ocasionar costos mayores (Rafael, 2016).

Las empresas comerciales muestran su estado de inventarios siempre con falencias, y esto es por no facturar, esto se refleja dentro u estado financiero y mostrando el movimiento de inventarios que es lo más frecuente del negocio. (Cecibel, 2015).

Para las empresas comercializadoras de productos es de gran importancia la rotación de los inventarios, ya que indica que tiene aceptación en el mercado y suman los rubros de ganancias, las pérdidas de ventas en una empresa son fatal para la contabilidad que podría provocar el cierre del negocio.

#### 1.4.2. Antecedentes referenciales

<b>AUTORES</b>	Pallo Pallo, Margoth Leticia Callatasig Toasa, Klever Mauricio
<b>AÑO DE PUBLICACION</b>	2020
<b>TITULO</b>	“Sistema de control interno para inventarios en el “Centro Comercial Noble” del cantón La Maná”
<b>TIPO DE TRABAJO</b>	Proyecto de investigación
<b>CIUDAD DE PUBLICACION</b>	La Mana
<b>NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD</b>	Universidad Técnica De Cotopaxi
<b>ESPECIALIZACION DE LA FACULTAD O PROGRAMA</b>	Facultad De Ciencias Administrativas
<b>FECHA DE CONSULTA</b>	8 de marzo del 2021
<b>URL</b>	<a href="http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6872/1/UTC-PIM-000213.pdf">http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6872/1/UTC-PIM-000213.pdf</a>
	La aplicación del control interno proyecta ser una herramienta de enorme utilidad para mejorar el desempeño de la función de control del inventario, debido a lo anterior se planteó como objetivo general

<p style="text-align: center;"><b>CITA</b></p>	<p>diseñar un sistema de control interno para la gestión de inventarios en el “Centro Comercial Noble” del cantón La Maná que permita incrementar la efectividad del control y manejo de inventarios. La metodología utilizada fue investigación exploratoria, descriptiva, los métodos de investigación científico y analítico, mediante el uso de las técnicas de la observación directa, la entrevista y encuestas dirigidas al personal de la empresa a través de la aplicación de encuestas y entrevistas al personal de la empresa se identificó que el establecimiento comercial no dispone de políticas y procedimientos, lo que dificulta un adecuado control de la mercadería; existiendo el riesgo que los productos se deterioren por el tiempo que se almacena en bodega. En respuesta se desarrolló un análisis sobre la situación actual de Centro Comercial Noble. En su diagnóstico preliminar por medio de una matriz FODA se estableció que sus principales fortalezas, constituyen la variedad de productos que oferta y el nivel de precios que maneja en todas las líneas de sus productos, mientras que una de sus debilidades de mayor preponderancia resultó ser el manejo de sus inventarios, debido a un débil control interno de inventarios. La evaluación del control interno permitió identificar las áreas críticas de la empresa y determinar hallazgos como la inexistencia de políticas y</p>
--	--

	<p>procedimientos en el área de inventarios y ventas, no se han definido condiciones para la devolución de productos, no cuenta con una manual de políticas para el área de Caja, no se efectúa un proceso de inducción y capacitación del personal, inadecuado sistema de recepción de productos. Determinado los siguientes niveles de riesgo: 40% para el área de ventas, 17% para el área de compras, 25% el área de Recursos Humanos, el 20% para el área de Inventarios. Por ello se planteó un manual de funciones, políticas y procedimientos basado en la evaluación del sistema de control interno y organigrama estructural de la empresa, 20% para el área de inventarios, los cuales al ser aplicados busca beneficiar de manera directa al propietarios, empleados y clientes del Centro Comercial Noble del cantón La Maná (Pallo &amp; Toasa, 2020)</p>
	<p>El control interno de inventarios juega un papel fundamental dentro de ya empresas, permitiendo a la alta gerencia tomar decisiones, crear políticas de inventarios, crear un manual o procedimientos y mantener un inventario disponible para satisfacer las necesidades del cliente generando utilidades a la empresa.</p> <p>Además, este tipo de control permite obtener múltiples beneficios tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Generar utilidades</li> </ul>

<b>ANALISIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No generar perdidas</li> <li>✓ Evita la obsolescencia de los inventarios</li> <li>✓ Previene robos, y perdidas de los inventarios</li> </ul>
-----------------	---

<b>AUTORES</b>	Romero Cárdenas, Erika Jadira Maurad Pineda, Marco Manuel Romero Mora, Evelyn Alexandra
<b>AÑO DE PUBLICACION</b>	2015
<b>TITULO</b>	Diseño de un modelo de control interno de inventario para la empresa Agroproduzca S.A situada en la ciudad de Guayaquil
<b>TIPO DE TRABAJO</b>	Tesis
<b>CIUDAD DE PUBLICACION</b>	2015
<b>NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD</b>	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
<b>ESPECIALIZACION DE LA FACULTAD O PROGRAMA</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
<b>FECHA DE</b>	8 de marzo del 2021

<b>CONSULTA</b>	
<b>URL</b>	<a href="http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/2696">http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/2696</a>
<b>CITA</b>	<p>La falta del control Interno en muchas empresas ha ocasionado perdida de dinero y por ende el quiebre de la misma, hoy en día la competencia se ha convertido un factor muy comercial e importante, pero sin embargo por no contar con personal capacitado para llevar un buen control de inventario se desconoce la existencia física de los productos en stock. Es por esto que a lo largo de la investigación se pudo reconocer una gran problemática que tiene la empresa Agroproduzca S.A. tales como: el escaso control de inventario, el descontrol de la requisición de mercadería, la falta de un método de valoración y de capacitación a los trabajadores del área de venta. Tras las encuestas dirigidas al personal administrativo y clientes de la empresa Agroproduzca S.A. se llegó a la conclusión que lo más factible para la misma es el diseño de un modelo de control interno de inventario. Con el fin de brindar una adecuada atención a los clientes e impulsando el desarrollo económico de la empresa. Es así que mediante el diseño de un modelo de control interno de inventario y la capacitación al personal del área de venta los trabajadores podrán aplicar tales conocimientos en su desempeño profesional y la empresa podrá tener mejoras (Cardenas, Pineda, &amp; Mora, 2015)</p>
<b>ANALISIS</b>	Debido al mundo globalizado y las exigencias del mercado

	<p>muchas empresas han quebrado debido a no tener un control interno de inventarios debido a no contar con un personal idóneo para el control de inventarios.</p> <p>Es esencial tener un control riguroso solo los stocks de inventarios dentro de las empresas, ya que para la mayoría de las empresas comerciales son finte vital para generar utilidades y poder mantenerse en el mercado.</p> <p>Este tipo de control interno de inventarios debe realizarse de manera permanente para garantizar un efectivo funcionamientos por parte de la empresa y alcanzar las metas propuestas dentro de un periodo fiscal.</p>
--	---

<b>AUTORES</b>	Sánchez Briones María Lucia
<b>AÑO DE PUBLICACION</b>	2018
<b>TITULO</b>	Propuesta de un control del inventario de mercaderías de la empresa Marathon S.A.
<b>TIPO DE TRABAJO</b>	Tesis
<b>CIUDAD DE PUBLICACION</b>	2018
<b>NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD</b>	INSTITUTO SUPEIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
<b>ESPECIALIZACION DE LA FACULTAD O</b>	FACULTAD DE EDUCACIÓN COMERCIAL

<b>PROGRAMA</b>	ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS
<b>FECHA DE CONSULTA</b>	8 de marzo del 2021
<b>URL</b>	<a href="https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1020/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20S%c3%81NCHEZ%20BRIQUES.pdf">https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1020/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20S%c3%81NCHEZ%20BRIQUES.pdf</a>
<b>CITA</b>	<p>Marathon es una empresa ecuatoriana de confección y distribución de ropa y accesorios deportivos, debido al crecimiento que ha tenido Marathon, para sus dueños era cada vez más difícil llevar el control de su mercadería, logrando con esto tener un pésimo control interno, lo cual se ha visto reflejado en la afectación que han sufrido muchos de sus ingresos. Tiene como objetivo diseñar un control interno de inventario de mercaderías para disminuir la afectación a los resultados de la empresa Marathon S.A, se utilizó un diseño de investigación cuali-cuanti, y diferentes tipos de investigación como, descriptivo, explicativo y correlacional. Las técnicas que se aplicaron fueron la de observación, y el análisis documental, con el cual se analizó los inventarios. (Lucia, 2018)</p>
<b>ANALISIS</b>	<p>Dentro de un local comercial para ayudar en crecimiento tanto físicamente como en ventas se debe llegar más juiciosamente un control de inventarios esto ayuda a que se obtengan buenos resultados como mejorar el volumen de ventas, alcanzar los objetivos que se proponen, consigo disminuyendo el riesgo que</p>

	puede existir y a la final este pueda afectar en gran parte de manera significativa como lo es en la utilidad del negocio.
--	--

<b>AUTORES</b>	Tolozano Benites, Segunda Elena Sosa Soliz, Oscar Geovanny
<b>AÑO DE PUBLICACION</b>	2020
<b>TITULO</b>	PLAN DE AUDITORIA OPERATIVA PARA MEJORAR EL PROCESO DE CONTROL INTERNO DEL INVENTARIO DE MERCADERIA DEL ALMACEN FRIO SEGURO DIOS CON NOSOTROS
<b>TIPO DE TRABAJO</b>	Tesis
<b>CIUDAD DE PUBLICACION</b>	2020
<b>NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD</b>	Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología.
<b>ESPECIALIZACION DE LA FACULTAD O PROGRAMA</b>	UNIDAD ACADEMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS
<b>FECHA DE CONSULTA</b>	8 de marzo del 2021
<b>URL</b>	<a href="https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2571/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20SOSA%20SOLIZ.pdf">https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2571/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20SOSA%20SOLIZ.pdf</a>

<p style="text-align: center;"><b>CITA</b></p>	<p>Frio Seguro Dios con nosotros se dedica a la compra y venta de artículos de refrigeración e industrial al por mayor y menor, actualmente existen problemas en el manejo del inventario ya que no se cuenta con un plan de control interno de inventario, en la investigación se evidencio errores y pérdida de mercadería, el cual se tuvo como propósito realizar una auditoría interna de inventarios de mercadería los tipos de investigación empleados fueron el descriptivo, explicativo y correlacional, la técnica que se aplicó fue el análisis documental. La conclusión más relevante a la cual llegue como autor de la investigación fue por qué la diferencia en los saldos de inventario físico y contable, el inventario físico que se encuentra en bodega no se emite algún comprobante para su traslado al almacén principal, hay errores de facturación, errores en despacho y hurto de mercadería al no encontrarse el debido soporte. Como alternativa de solución se propuso un realizar un mejoramiento a los procedimientos de control de inventarios. (Geovanny, 2020)</p>
<p style="text-align: center;"><b>ANALISIS</b></p>	<p>Los problemas que existen dentro de un negocio son el control de las existencias por la razón que no cuenta con una política interna que ayude a controlar esta situación y así no haya problemas con las inconsistencias de la mercadería, para ello se evaluamos parámetros que se llevan a cabo dentro del area administrativa, encontrando errores en el registro del sistema que perjudica el negocio, tomando en cuenta y analizando el rol del trabajador</p>

	dentro de esa acción y por qué le causa problemas.
--	--

### **1.4.3. Marco conceptual**

#### **Control interno**

El control interno es un proceso de verificación de los procesos en cuanto a su desempeño este debe ser administrado mediante una gestión por diferentes áreas que detectaran los posibles fallos o errores dentro del mismo y así se podrán detectar de mejor forma y a tiempo ayudando a que el establecimiento alcance sus objetivos buena manera. (Ruiz & Segura, 2015, pág. 15).

El control interno son lineamientos a seguir para el correcto funcionamiento de una organización, ayudando a la toma de decisiones, detectando posibles problemas que se presentan dentro de un proceso para garantizar el óptimo de desarrollo de la empresa sin una interrupción o pérdidas de tiempo.

#### **Políticas**

Es una guía donde se indica al personal del establecimiento las normas a seguir, ayudando a tener una mejor visión clara del negocio mediante los procedimientos escritos, estos lineamientos son por los generales dados para un mejor desarrollo del negocio y un correcto funcionamiento del mismo. (Zamora, Chávez, Ponce, & Cedeño, 2018, pág. 23).

Son reglamentos establecidos a seguir por parte de la empresa u organización, encaminados hacia un objetivo propuesto.

#### **Método de valoración**

Es un proceso dado para la selección de los inventarios dándoles valores de forma monetaria de manera específica a cada producto (Cervera, 2012, pág. 35).

Los métodos de valoración de inventarios es un instrumento que se utilizan para medir y controlar la mercadería dentro de una empresa que sirve para comprobar las existencias físicas como sistemáticas.

### **Costos financieros**

Los costos financieros son los que se originan por la obtención de recursos de terceros que la empresa necesita para su operatividad (Soto, 2017, pág. 8).

Los costos financieros son las unidades monetarias que se desembolsan por conceptos de interés debido a préstamos realizados para la actividad productiva de la empresa.

### **Control preventivo**

El control preventivo es un tipo de procedimiento que son utilizadas para realizar un análisis de las operaciones pactadas permitiendo conocer los costos y riesgos a tomar por dicha operación a realizar (Velásquez, 2019, pág. 9).

El control preventivo es conjunto de actividades a realizar que ayuda a pronosticar un problema o una situación de conflicto dentro de una empresa antes de que suceda o pase a mayor riesgo.

### **Inventarios**

Los inventarios son parte del activo de una empresa, estos en su mayoría de casos son la parte principal del funcionamiento del negocio, porque por ellos proviene el ingreso de dinero debido a la rentabilidad que se tiene, así que esta parte debe tener un estricto control para que no genere escasez o alzas de precio. (Durán, 2012, pág. 13).

Los inventarios son un representativo físico de una actividad comercial de un negocio, este provee su principal ingreso utilitario aportando en el funcionamiento del mismo, este se lo

maneja con entradas y salidas, con el fin de obtener clientes y sus valores representativos.

### **Constatación Física**

Es diseñado para tener en cuenta que lo ingresado dentro de algún formato se encuentra de forma física dentro del establecimiento, para esto se aplican diferentes controles de stock que validan todos los movimientos realizados por parte del negocio. (BANCOS, 2017).

Es un procedimiento que se lo lleva acabo con el fin de encontrar regulado el stock, y que no existan faltantes ni sobrantes, verificar que la información del sistema se encuentra acorde a lo presentado físicamente.

### **Evaluación Interna**

La evaluación interna de los inventarios es una técnica de observación y entrevistas al personal encargado de bodega; tomando como instrumento flujogramas con los cuales se diseña el proceso interno de la organización en diferentes puntos estratégicos para así medir su funcionamiento de acuerdo a lo previsto. (Ingrid Flores Vera, 2015).

Es una observación minuciosa dentro del inventario, esta se la toma como un control para así tener menos riesgo y no afecte al negocio.

### **Activos**

Según Gutiérrez Santiago (2019) ‘‘El activo está integrado por los bienes y derechos que son propiedad de un ente económico, como el efectivo, las cuentas por cobrar a clientes, inventarios, propiedades muebles y enseres que poseen un valor monetario.’’

Los activos es la parte representativa de manera positiva al Negocio porque forma parte directa del negocio como los equipos, muebles y mercadería.

### **Utilidad**

La teoría de la utilidad es primordial en el desarrollo de teoría de decisión ya sea de forma individual o colectiva. Esta última hace referencia a las situaciones cotidianas de las

personas y se estudia con la finalidad de facilitar la toma de decisiones y reducir el riesgo de la decisión tomada. (Medardo, 2019)

La utilidad es un valor representativo del negocio, porque es en donde refleja la viabilidad del mismo, ayudando a tomar decisiones que a futuro estas podrán mejorar aún más la actividad comercial.

#### **1.4.4. Base legal**

De acuerdo Ley Orgánica De La Contraloría General Del Estado (2015):

En el en el **Art. 8** objetos del sistema de control interno establece: El sistema de control, fiscalización y auditorias se examinarán y evaluarán las diferentes gestaciones administrativas, financieras, operativas e las instituciones y eficiencia de las operaciones y programas evaluados (Ley Orgánica De La Contraloría General Del Estado, 2015, pág. 11).

La Contraloría General revisa y evalúa los procesos que se llevan a cabo en la parte comercial y de allí sacan los indicadores que sirven para verificar el desempeño y la parte productiva del país.

De acuerdo Ley Orgánica De La Contraloría General Del Estado (2015)

En el **Art. 11** Aplicación del control interno establece: Se tendrán en cuenta las normas sobre funciones incompatibles, depósito intacto e inmediato de lo recaudado, entregas de recibos, pagos con cheque o mediante el sistema financiero bancario, distinción entre ordenadores de gasto y ordenadores de pago (pág. 12).

El control interno aplicándolo es un factor para así tener un buen funcionamiento en el negocio porque todo estará actualizado, los procesos y el inventario estará acorde a lo físico y no habrá problemas a futuro.

De acuerdo Norma Internacional De Auditoría (2009) al **art 315** establece: La responsabilidad que tiene el auditor es dar conocer al gerente o dueño de la entidad los riesgos de incorrección material en los estados financieros, incluido el control interno (Norma Internacional De Auditoría, 2009).

Según la Norma Internacional de Contabilidad (2006) **NIC 2** establece: el tratamiento contable de los inventarios, es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos, reconociendo un gasto periódico incluyendo el deterioro que rebaje el importe en libros (Norma Internacional de Contabilidad, 2006, pág. 5).

Los inventarios son los productos destinados para la venta y pues forman parte de la actividad, estos tienen anexo directo con la utilidad del negocio porque de ellos depende el movimiento del mismo, esto reflejara al final dentro de la presentación de los estados financieros.

## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA**

El Almacén CREDITOS AKI tiene aproximadamente 2 años en el mercado; comenzó en abril del 2019 dónde inicio la venta de electrodomésticos dentro del cantón La Troncal.

Su venta es directamente desde el fabricante hasta el cliente, su propuesta de valor es brindar productos a gusto del cliente, en sí, el cliente tiene la última palabra en su decisión de compra y gusto, donde ofrecemos productos de calidad y garantía, tiene proveedores confiables con alta gama de electrodomésticos

#### **Objeto social**

Cubrir necesidades garantizando productos de calidad.

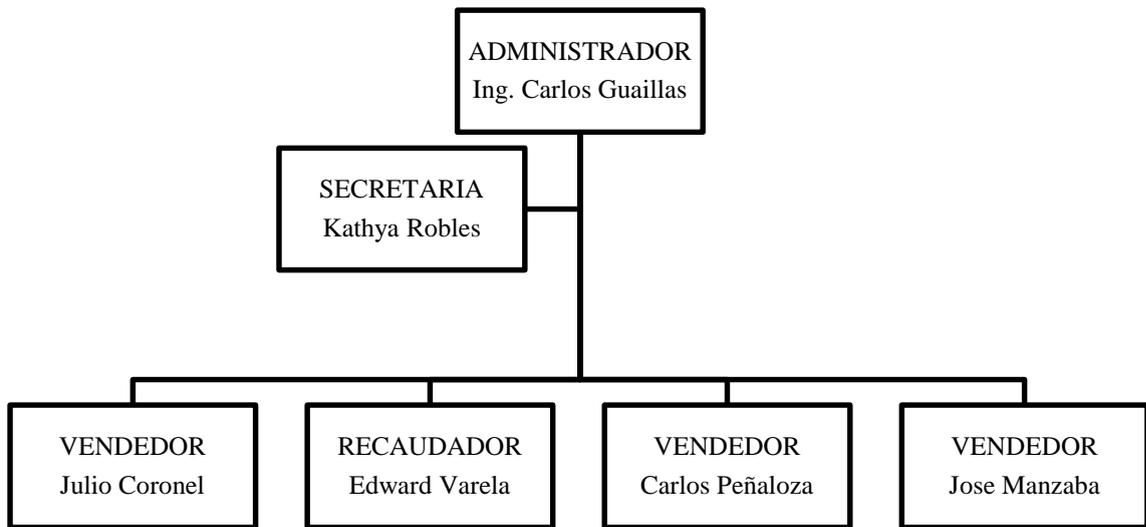
#### **Misión**

- Ofrecer productos de calidad, con garantía asegurada, diferentes facilidades de pago, créditos rápidos, ayudando a mejorar el estilo de vida de los clientes.

#### **Visión**

- Crecer de mejor manera dentro del Cantón La Troncal, llegar con más créditos para los clientes de las afueras, y así ir mejorando aumentando su nivel de ventas en cartera.

## Estructura Organizativa.



**Gráfico No. 1 Estructura Organizativa**

Fuente: Almacén Créditos Aki 2020

Elaborado por: Kathya Robles y Jean Carlos Coello

### Cientes, proveedores y competidores más importantes.

- Zitroin S.A.:
- Indurama
- Mabe
- Haceb
- Electrolux
- Xtrafácil
- Comercial Vaca
- Elohim
- etc...

## **Principales productos o servicios**

Refrigeradoras, cocinas, televisores, celulares, camas, muebles, comedores, motos, aparadores, roperos, vitrinas, modulares, peinadoras, coquetas, sillas, aires acondicionados, congeladores, mini bar, lavadoras, secadoras, colchones.

### **2.1. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación que se realizó es experimental en la cual Stracuzzi (2010) define: “Al diseño experimental cuando investigador manipula una variable experimental no comprobada, bajo condiciones estrictamente controladas, el objetivo es describir el modo y causa que produce o puede producirse un fenómeno” (pág. 86). Además, este tipo de investigación por diferentes métodos y técnicas garantiza la obtención de la información veraz sobre los distintos procesos que realiza el almacén y la información requerida para realizar la investigación.

### **2.2. Tipos de investigación**

En la presente investigación se aplica una metodología explicativa donde Arias (2012) afirma: “La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto” (pág. 26). Ya que tiene relación casual con el objeto de estudio, buscando las causas que ocasionan el problema, además este tipo de investigación busca la aclaración y explicación de los hechos referentes a la investigación.

### **2.3. Población y muestra**

#### **Población**

**Tabla No. 1.1 Poblacion**

Ítem	Informantes	Población
1	Personal de talento humano	6
2	Clientes del almacén	54.389
TOTAL:		<b>54.395</b>

Fuente: Almacén Créditos Aki 2020  
Elaborado por: Kathya Robles y Jean Carlos Coello

La población está constituida por dos grupos el primero grupo es talento humano del almacén y el segundo grupo los clientes.

El talento humano del almacén es de 6 personas la mayoría del cantón de la troncal donde solo una persona cuenta con estudios de tercer nivel, otros con estudios de bachiller y cursando la universidad. Los clientes son una población finita mayor de edad que habita en la localidad del cantón la Troncal. Las encuestas aplicadas se realizaron a los 2 grupos por el motivo de que la cantidad entrevistada es de 6 personas y la información obtenida de la misma no sería suficiente para la investigación, por eso se aplicó a los clientes ya que son parte del proceso de la gestión de inventarios y en parte obtenemos información relevante sobre los inventarios.

#### **2.4. Muestra**

Para determinar la muestra se aplicó la formula debido a que la población es finita en el grupo número 2 que son los clientes debido a que son más de 1000 personas, en el grupo numero 1 no se aplica la formula debido que no sobrepasan las 100 personas.

La Fórmula para determinar la muestra es la siguiente donde tendrá un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 5%, la población a favor del 50% y la población en contra del 50%.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N-1) + z^2 * q * p}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 54,389}{0.05^2(54,389-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 382$$

Ítem	Informantes	Población
1	Personal de talento humano	6
2	Clientes del almacén	382
TOTAL:		388

**Tabla No. 1.2 Muestra**

Fuente: Almacén Créditos Aki 2020

Elaborado por: Kathya Robles y Jean Carlos Coello

### **2.5. Técnicas de investigación**

Se utilizó las técnicas de obtención de información donde se realizó una entrevista directa al personal de talento humano del almacén y una encuesta a los posibles clientes de La Troncal, por este medio se recabo información veraz que permitió el desarrollo del tema de investigación

### **2.6. Procedimiento de la investigación**

Se realiza la encuesta a los clientes potenciales de manera física del almacén y la entrevista se le realiza presencial al personal de talento humano de la del almacén Créditos Aki, para la digitación de y análisis de datos se utilizó el programa de Microsoft Excel.

## CAPÍTULO III

### 3. RESULTADOS

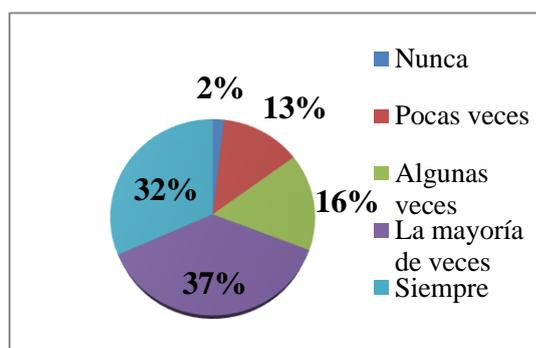
Las encuestas realizadas a los clientes potenciales del almacén créditos Aki ubicado en el Canton La Troncal, provincia del Cañar, verificaremos la magnitud de venta del almacén ya que es una institución comercializadora de productos y depende de sus ventas para mantenerse en el mercado.

#### 3.1.Resultado de la encuesta a los clientes del Almacén Créditos AKI

**Tabla No 2.1 ¿Se siente satisfecho por la atención brindada?**

	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
Nunca	7	2%
Pocas veces	50	13%
Algunas veces	61	16%
La mayoría de las veces	143	37%
Siempre	121	32%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No 2.1**



**Fuente:** Análisis de los resultados de encuestas a clientes

**Elaborado por:** Kathya Robles y Jean Carlos Coello

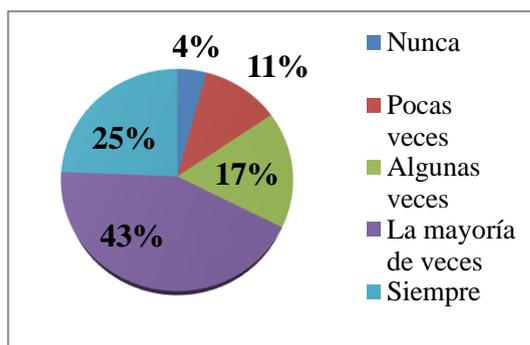
### ANÁLISIS

De acuerdo con el resultado de las encuestas realizadas y como se puede observar en la tabla No. 2.1 y el gráfico No. 2.1 sobre la pregunta ¿se siente satisfecho por la atención brindada? el 32% siempre se siente satisfecho con la atención brindada por parte del personal del almacén créditos AKI, el 37% la mayoría de las veces, el 16% algunas veces, el 13% pocas veces y el 2% nunca se sientes satisfechos de la atención brindada del Almacén.

**Tabla No.2.2. ¿Si ha tenido algún problema, lo han solucionado de manera inmediata?**

	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
Nunca	16	4%
Pocas veces	43	11%
Algunas veces	65	17%
La mayoría de las veces	165	43%
Siempre	93	25%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No 2.2**



**Fuente:** Análisis de los resultados de encuestas a clientes

**Elaborado por:** Kathy Robles y Jean Carlos Coello

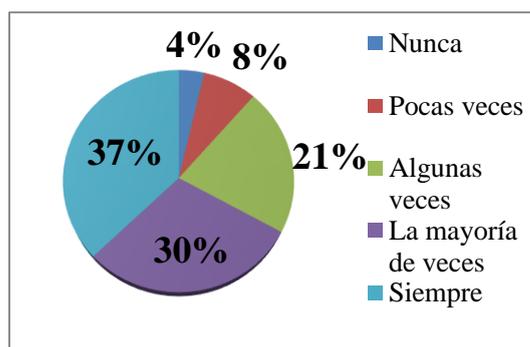
### ANÁLISIS

Según las encuestas realizadas los resultados asienten en la tabla No. 2.2 Y en el gráfico No. 2.2 que el 25% de los encuestados siempre el almacén créditos AKI le han solucionado de manera inmediata los problemas que se presentaron ya sea por la compra de un producto y sus desperfectos, el 43% la mayoría de las veces le han solucionados los problemas presentados de forma inmediata, el 17% algunas veces, el 11% pocas veces le han solucionado y el 4% nunca les han dado solucionado los problemas presentados.

**Tabla No. 2.3. ¿La atención brindada por los colaboradores es acorde a sus expectativas?**

	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
Nunca	14	4%
Pocas veces	30	8%
Algunas veces	82	21%
La mayoría de las veces	144	30%
Siempre	142	37%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No 2.3**



**Fuente:** Análisis de los resultados de encuestas a clientes

**Elaborado por:** Kathy Robles y Jean Carlos Coello

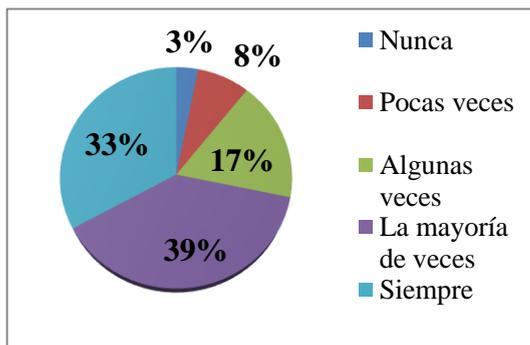
### ANÁLISIS

De acuerdo a la tabla No. 2.3 y al gráfico No. 2.3 los resultados ascienden al 37% siempre la atención brindada de los colaboradores es acorde a sus expectativas, el 30% la mayoría de las veces, 21% algunas veces, el 8% pocas veces y el 4% nunca es acorde a sus expectativas.

**Tabla No. 2.4. ¿Ha recomendado el almacén créditos AKI con conocidos, familiares o demás personas?**

	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
Nunca	12	3%
Pocas veces	29	8%
Algunas veces	67	17%
La mayoría de las veces	148	39%
Siempre	126	33%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No 2.4**



**Fuente:** Análisis de los resultados de encuestas a clientes  
**Elaborado por:** Kathya Robles y Jean Carlos Coello

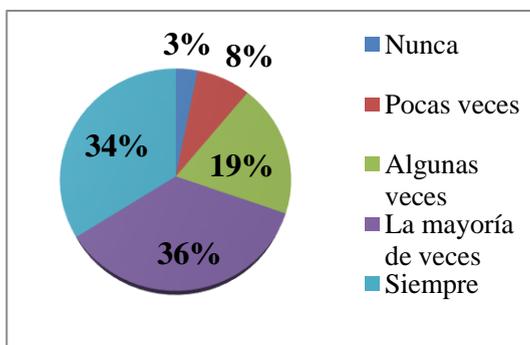
## ANÁLISIS

Según la tabla No. 2.4 y el gráfico No. 2.4 sobre las encuestas realizada a los posibles clientes indican que el 33% siempre recomienda el almacén créditos AKI a sus familiares y conocidos, 39% la mayoría de las veces, 17% algunas veces, 8% pocas veces y el 3% nunca recomienda al almacén créditos AKI.

**Tabla No. 2.5. ¿Cuáles son las posibilidades que vuelva a comprar en el almacén Créditos AKI productos?**

	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
Nunca	12	3%
Pocas veces	30	8%
Algunas veces	74	19%
La mayoría de las veces	136	36%
Siempre	130	34%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No 2.5**



**Fuente:** Análisis de los resultados de encuestas a clientes  
**Elaborado por:** Kathya Robles y Jean Carlos Coello

## ANÁLISIS

Según la tabla No. 2.5 y gráfico No. 2.5 encuesta realizada a los posibles clientes los resultados indican que el 34% de siempre va a volver a comprar en el almacén créditos AKI productos, el 36% la mayoría de las veces va a volver a comprar, 19% algunas veces, el 8% pocas veces, el 3% nunca volverá a compra en el almacén créditos AKI.

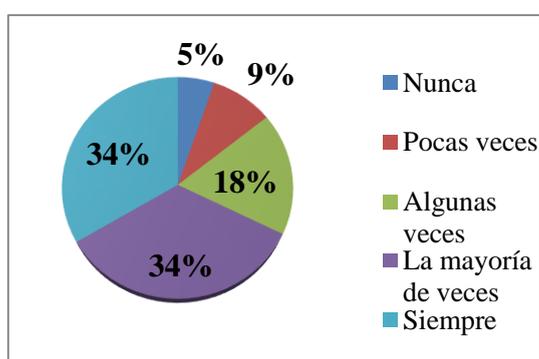
**Tabla No. 2.6. ¿Qué tan ágil es la atención brindada?**

	Cantidades	%
Nunca	21	5%
Pocas veces	36	9%
Algunas veces	71	18%
La mayoría de las veces	136	34%
Siempre	133	34%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

Fuente: Análisis de los resultados de encuestas a clientes

Elaborado por: Kathya Robles y Jean Carlos Coello

**Gráfico No 2.6**



## ANÁLISIS

De acuerdo a la tabla No. 2.6 y el gráfico No. 2.6 sobre la pregunta ¿Qué tan ágil es la atención brindada? Los resultados ascienden el 34% siempre la atención es ágil, el 34% la mayoría de las veces, el 18% algunas veces, el 9% pocas veces y el 5% nunca es ágil.

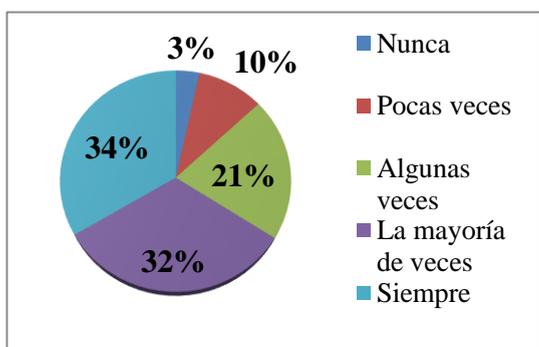
**Tabla No. 2.7. ¿Cómo calificaría el servicio en general que le brinda?**

	Cantidades	%
Nunca	13	3%
Pocas veces	37	10%
Algunas veces	80	21%
La mayoría de las veces	124	32%
Siempre	128	34%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

Fuente: Análisis de los resultados de encuestas a clientes

Elaborado por: Kathya Robles y Jean Carlos Coello

**Gráfico No 2.7**



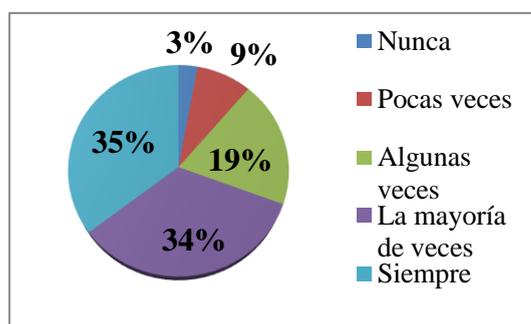
## ANÁLISIS

Según la tabla No. 2.7 y el gráfico No. 2.7 sobre las encuestas realizadas indican que el 34% siempre le gusta el servicio en general brindado, el 32% la mayoría de las veces, 21% algunas veces, el 10% pocas veces y el 3% nunca le gusta el servicio brindado.

**Tabla No. 2.8. ¿Cómo califica su experiencia de compra?**

	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
Nunca	11	3%
Pocas veces	32	9%
Algunas veces	74	19%
La mayoría de las veces	130	34%
Siempre	135	35%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No 2.8**



**Fuente:** Análisis de los resultados de encuestas a clientes

**Elaborado por:** Kathy Robles y Jean Carlos Coello

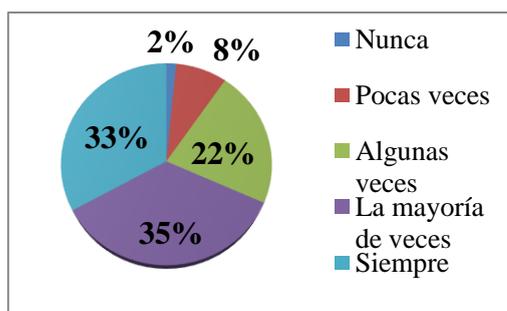
## ANÁLISIS

De acuerdo a la tabla No. 2.8 y el gráfico No. 2.8 sobre la pregunta realiza ¿Cómo califica su experiencia de compra? Da los siguientes resultados el 35% siempre califica excelente la experiencia de compra en el almacén créditos AKI el 34% la mayoría de las veces, 19% algunas veces, el 9% pocas veces y el 9% nunca es excelente.

**Tabla No. 2.9. ¿Obtiene información completa sobre el artículo de su interés?**

	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
Nunca	6	2%
Pocas veces	31	8%
Algunas veces	84	22%
La mayoría de las veces	135	35%
Siempre	126	33%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No 2.9**



**Fuente:** Análisis de los resultados de encuestas a clientes  
**Elaborado por:** Kathya Robles y Jean Carlos Coello

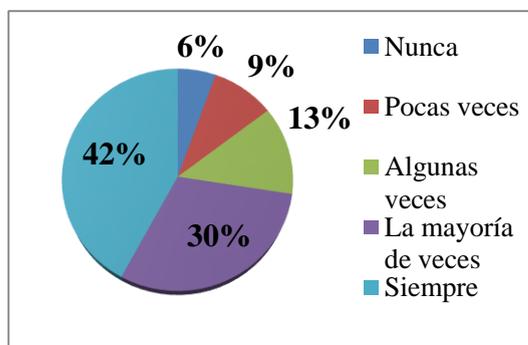
## ANÁLISIS

De acuerdo a la tabla No. 2.9 y al gráfico No. 2.9 los resultados ascienden al 33% siempre recibe la información completa de los artículos de interés, el 35% la mayoría de las veces, 22% algunas veces, el 8% pocas veces y el 2% nunca recibe información alguna.

**Tabla No. 2.10. ¿Obtiene descuentos, regalos y demás promociones por su compra y pago puntual?**

**Gráfico No 2.10**

	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
Nunca	21	6%
Pocas veces	35	9%
Algunas veces	49	13%
La mayoría de las veces	116	30%
Siempre	161	42%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Análisis de los resultados de encuestas a clientes  
**Elaborado por:** Kathya Robles y Jean Carlos Coello

## ANÁLISIS

De acuerdo a la tabla No. 2.10 y al gráfico No. 2.10 indica que 42% siempre obtienen descuentos, regalos y otras promociones debido a la puntualidad del pago, el 30% la mayoría de las veces, 13 % algunas veces, el 9% pocas veces y el 6% nunca algún tipo de regalo.

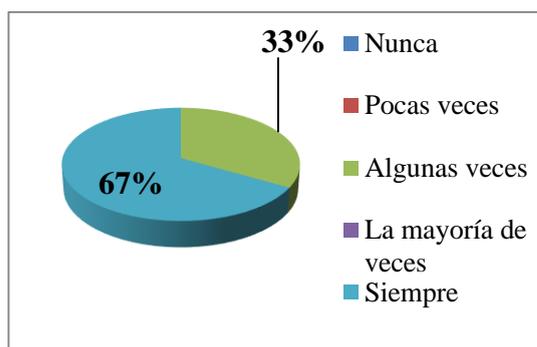
### 3.2.Resultados de la entrevista al personal del Almacén Créditos Aki

Las entrevistas se las realizo al personal del Almacén Créditos Aki con el objetivo de saber el grado de conocimiento en el manejo, la verificación del control dentro de los inventarios, como para saber la situación interna en cuestión al proceso.

**Tabla No. 3.1. Conoce que son inventarios o también llamados mercaderías o existencias?**

	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Algunas veces	2	33%
La mayoría de las veces	0	0%
Siempre	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 3.1**



**Fuente:** Análisis de los resultados de la entrevista al personal

**Elaborado por:** Kathya Robles y Jean Carlos Coello

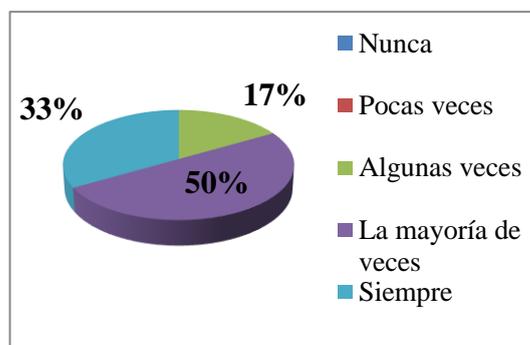
### ANÁLISIS

De acuerdo a la tabla No. 3.1 y el grafico 3.1 sobre la encuesta realiza al personal de talento humano del almacén créditos AKI indica que el 67% siempre tiene conocimientos de que son los inventarios o también llamados existencias y el 33% conoce la mayoría de las veces tiene conocimiento acerca de los inventarios que maneja el almacén.

**Tabla No. 3.2. ¿Cree que los mecanismos de control son los suficientemente adecuados?**

	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Algunas veces	1	17%
La mayoría de las veces	3	50%
Siempre	2	33%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 3.2**



**Fuente:** Análisis de los resultados de la entrevista al personal  
**Elaborado por:** Kathya Robles y Jean Carlos Coello

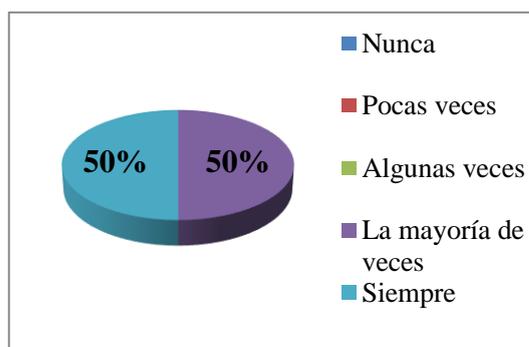
## ANÁLISIS

Según la encuesta entrevista realizada refleja en la tabla No. 3.2 y el grafico No. 3.2 que el 33% siempre cree que los mecanismos de los controles empleados por el almacén son lo suficientemente adecuados para evitar pérdidas de las mercaderías, el 50% cree que la mayoría de las veces y el 17% cree que algunas veces son adecuados.

**Tabla No. 3.3. ¿Existen políticas claramente definidas y expresadas sobre el manejo de los inventarios?**

**Gráfico No. 3.3**

	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Algunas veces	0	0%
La mayoría de las veces	3	50%
Siempre	3	50%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Análisis de los resultados de la entrevista al personal de talento humano  
**Elaborado por:** Kathya Robles y Jean Carlos Coello

## ANÁLISIS

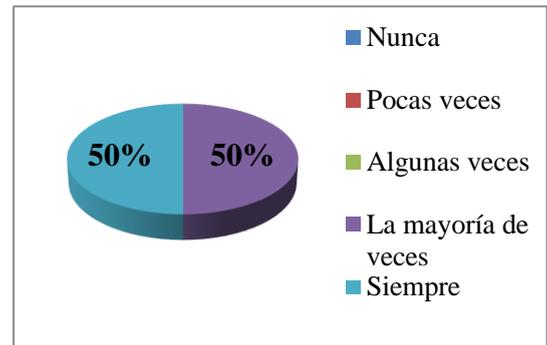
Según la tabla No. 3.3 y el grafico 3.3 refleja que el 50% de los entrevistados expresan que siempre existen políticas claramente definidas y expresadas sobre el manejo de los inventarios, el otro 50% indica que la mayoría de las veces estas políticas están claras para facilitar y efectivizar el manejo de los inventarios dentro del almacén.

**Tabla No. 3.4. ¿Los retiros de inventarios están autorizados por la persona competente?**

	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Algunas veces	0	0%
La mayoría de las veces	3	50%
Siempre	3	50%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Análisis de los resultados de la entrevista al personal  
**Elaborado por:** Kathy Robles y Jean Carlos Coello

**Gráfico No. 3.4**



### ANÁLISIS

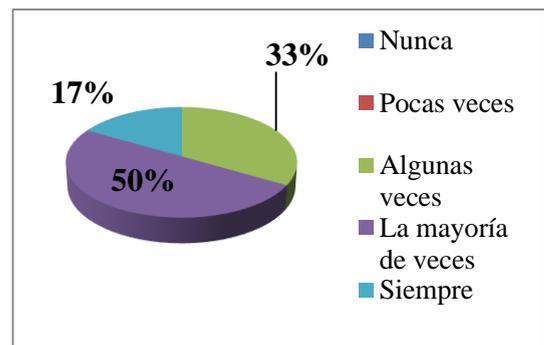
La entrevista indica en tabla No. 3.4 y el gráfico No. 3.4 que el 50% de los retiros siempre están autorizados por el personal competente, el otro 50% la mayoría de las veces es autorizado, tratando de ejecutar un control sobre las existencias del almacén designando responsabilidades de las distintas áreas.

**Tabla No. 3.5. ¿Existe un control sobre el máximo o mínimo de existencias?**

	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Algunas veces	2	33%
La mayoría de las veces	3	50%
Siempre	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Análisis de los resultados de la entrevista al personal  
**Elaborado por:** Kathy Robles y Jean Carlos Coello

**Gráfico No. 3.5**



### ANÁLISIS

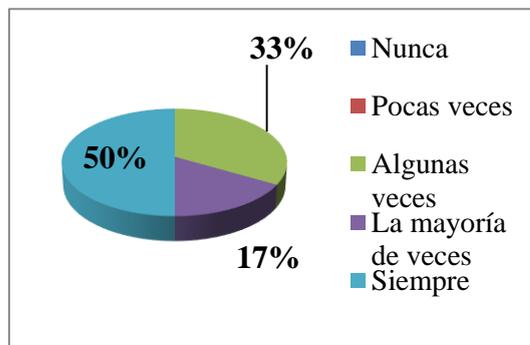
Según la entrevista realizada indica en tabla No. 3.5 y el gráfico No. 3.5 que el 17% siempre existe un control del máximo o mínimo de existencias, el 50% la mayoría de las veces existe y

el 33% algunas veces existes, este resultado refleja el control del inventario los registros de entradas y salidas de mercadería al almacén.

**Tabla No. 3.6. ¿La compra de inventarios está debidamente autorizada?**

	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Algunas veces	2	33%
La mayoría de las veces	1	17%
Siempre	3	50%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 3.6**



**Fuente:** Análisis de los resultados de la entrevista al personal  
**Elaborado por:** Kathya Robles y Jean Carlos Coello

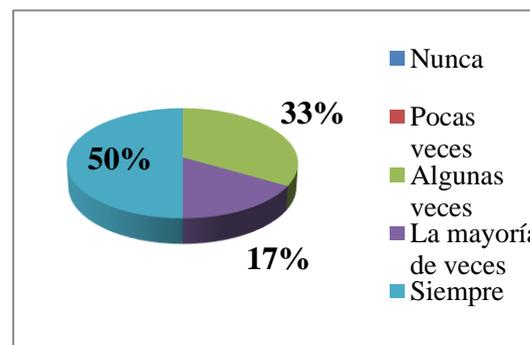
## ANÁLISIS

De acuerdo a la entrevista realizada al personal indica en la tabla No. 3.6 y el grafico No. 3.6 que el 50% del personal de talento humano del almacén indica que siempre las compras de inventarios están debidamente autorizadas, el 17% la mayoría de las veces y el 33% algunas veces son autorizadas.

**Tabla No. 3.7. ¿Se registran los inventarios adecuadamente valorizados?**

	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Algunas veces	2	33%
La mayoría de las veces	1	17%
Siempre	3	50%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 3.7**



**Fuente:** Análisis de los resultados de la entrevista al personal de talento humano  
**Elaborado por:** Kathya Robles y Jean Carlos Coello

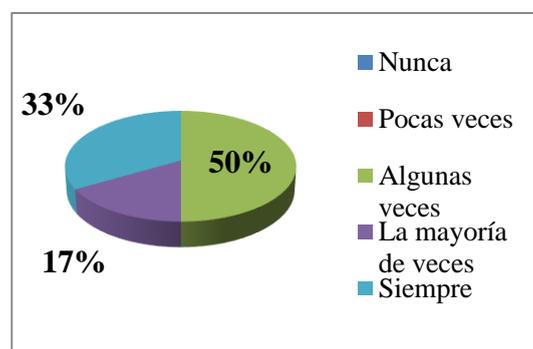
## ANÁLISIS

Según los datos obtenidos de la entrevista reflejados en la tabla No. 3.7 y el grafico 3.7 que el 50% se registran siempre los inventarios adecuadamente valorizados, el 17% la mayoría de las veces y el 33% algunas veces se registran adecuadamente las mercaderías con sus respectivos valores en las tarjetas Kardex para luego ser ofrecidas para las ventas.

**Tabla No. 3.8. ¿Existe la suficiente mercadería en stock para la venta?**

	Cantidades	%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Algunas veces	2	33%
La mayoría de las veces	1	17%
Siempre	3	50%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 3.8**



Fuente: Análisis de los resultados de la entrevista al personal de talento humano  
Elaborado por: Kathy Robles y Jean Carlos Coello

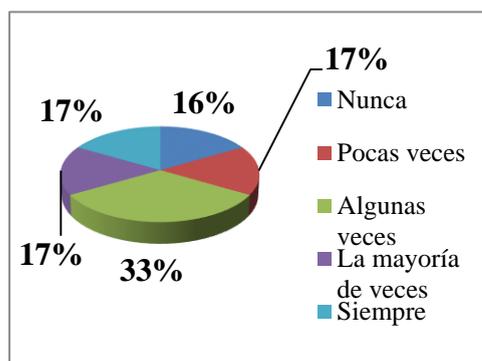
## ANÁLISIS

La tabla No. 3.8 y el grafico No. 3.8 sobre la pregunta ¿Existe la suficiente mercadería en stock para la venta? refleja que el 50% siempre existe la suficiente mercadería en stock para la venta, el 17% la mayoría de las veces y el otro 33% algunas veces ya que suelen agotarse debido a la alta demanda de los productos.

**Tabla No. 3.9. ¿Han perdido ventas por falta de stock?**

	Cantidades	%
Nunca	1	16%
Pocas veces	1	17%
Algunas veces	2	33%
La mayoría de las veces	1	17%
Siempre	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 3.9**



**Fuente:** Análisis de los resultados de la entrevista al personal de talento humano  
**Elaborado por:** Kathy Robles y Jean Carlos Coello

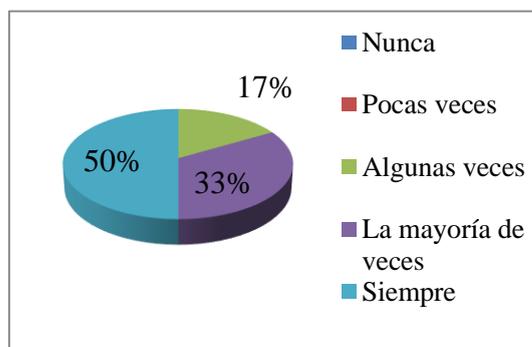
## ANÁLISIS

Según la tabla No. 3.9 y el gráfico No. 3.9 sobre la pregunta ¿Han perdido ventas por falta de stock? que refleja que el 17% siempre se ha perdido ventas por falta de stock, el 17% la mayoría de las veces, el 33% algunas veces, el 17% pocas veces y el otro 16% afirma que nunca se ha perdido ventas.

**Tabla No. 3.10. ¿Las existencias recibidas son registradas con valor, cantidad y demás detalles?**

**Gráfico No. 3.10**

	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Algunas veces	1	17%
La mayoría de las veces	2	33%
Siempre	3	50%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Análisis de los resultados de la entrevista al personal de talento humano  
**Elaborado por:** Kathy Robles y Jean Carlos Coello

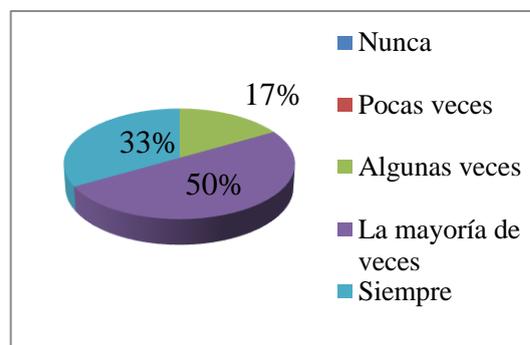
## ANÁLISIS

Según la entrevista realizada indica en la tabla No. 3.10 y el gráfico No. 3.10 sobre ¿Las existencias recibidas son registradas con valor, cantidad y demás detalles? que el 50% siempre es las existencias recibidas son registradas con valor, cantidad y detalle en el registro e ingreso de ingreso de mercadería al almacén, el 33% la mayoría de las veces y el 17% algunas veces estas existencias se registran.

**Tabla No. 3.11. ¿Existen procedimientos claramente establecidos para identificar faltantes en la recepción de bienes o suministros?**

	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Algunas veces	1	17%
La mayoría de las veces	3	33%
Siempre	2	50%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 3.11**



**Fuente:** Análisis de los resultados de la entrevista al personal de talento humano  
**Elaborado por:** Kathya Robles y Jean Carlos Coello

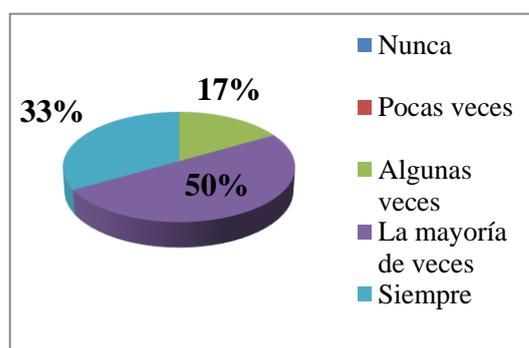
### ANÁLISIS

De acuerdo a la tabla No. 3.11 y el gráfico No. 3.11 sobre la pregunta ¿Existen procedimientos claramente establecidos para identificar faltantes en la recepción de bienes o suministros? refleja que el 50% existen siempre procedimientos claramente establecidos para identificar faltantes en la recepción de bienes o suministros, el 33% la mayoría de las veces y el 17% algunas veces estos procedimientos son efectivos para alcanzar el objetivo.

**Tabla No. 3.12. ¿Existen informes actualizados de inventarios?**

	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Algunas veces	1	17%
La mayoría de las veces	3	50%
Siempre	2	33%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 3.12**



**Fuente:** Análisis de los resultados de la entrevista al personal de talento humano  
**Elaborado por:** Kathya Robles y Jean Carlos Coello

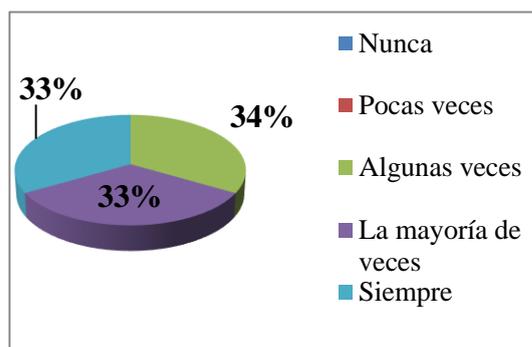
### ANÁLISIS

Según datos de la entrevista el reflejaos en la tabla No. 3.12 y el grafico No. 3.12 indica que 33% de los informes siempre se encuentran actualizado los inventarios, el 50% afirma que la mayoría de las veces y el 17% algunas veces se encuentra actualizada.

**Tabla No. 3.13. ¿Son conciliados los inventarios físicos con los del sistema?**

	Cantidades	%
Nunca		0%
Pocas veces		0%
Algunas veces	2	34%
La mayoría de las veces	2	33%
Siempre	2	33%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 3.13**



**Fuente:** Análisis de los resultados de la entrevista al personal de talento humano  
**Elaborado por:** Kathya Robles y Jean Carlos Coello

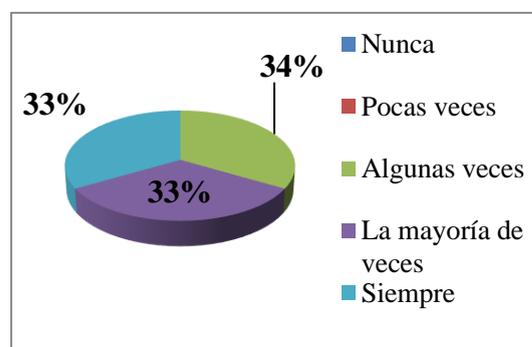
## ANÁLISIS

De acuerdo a datos de la entrevista reflejados en la tabla No. 3.13 y el grafico No. 3.13 indica que el 33% siempre es conciliados los inventarios físicos con las existencias reflejadas en el sistema, el 33% la mayoría de las veces y el 34% algunas veces es conciliado.

**Tabla No. 3.14. ¿Existe el lugar adecuado donde reposa la mercadería?**

	Cantidades	%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Algunas veces	2	34%
La mayoría de las veces	2	33%
Siempre	2	33%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 3.14**



**Fuente:** Análisis de los resultados de la entrevista al personal de talento humano  
**Elaborado por:** Kathya Robles y Jean Carlos Coello

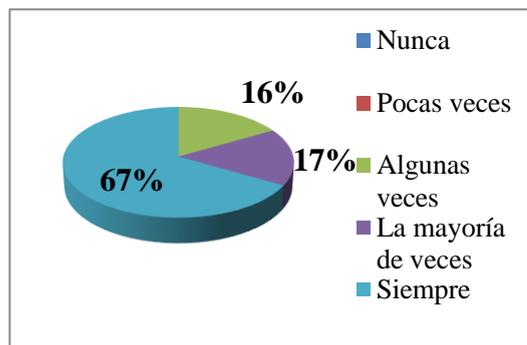
## ANÁLISIS

Según la entrevista realizada al personal de talento humano del almacén indica en la tabla No.3.14 y el gráfico No. 3.14 que el 33% siempre existe un lugar adecuado donde reposa la mercadería para evitar cualquier tipo de daño, el 33% la mayoría de las veces y el 34% algunas veces recurren a buscar espacio para adecuar la mercadería.

**Tabla No. 3.15. ¿Ofrecen garantía en los artículos que se venden?**

	<b>Cantidades</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Algunas veces	2	16%
La mayoría de las veces	2	17%
Siempre	2	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 3.15**



**Fuente:** Análisis de los resultados de la entrevista al personal de talento humano

**Elaborado por:** Kathya Robles y Jean Carlos Coello

## ANÁLISIS

De acuerdo a los datos de la entrevista reflejados en la tabla No.3.15 y el gráfico No.3.15 sobre la pregunta ¿Ofrecen garantía en los artículos que se venden? Indica que el 67% ofrecen siempre garantía en los artículos que se venden el 17% la mayoría de las veces y el 16% algunas veces se ofrece este servicio debido a que no todos los proveedores dan garantía en todos los artículos adquiridos por el almacén

### **3.3. Plan de mejoras**

Para que el almacén créditos AKI tenga un buen ambiente de trabajo ese debería motivar a los empleados para que aumenten la productividad y promover el trabajo de equipo, ayudando a cumplir los objetivos y las metas propuestas por parte del almacén.

Realizar programas de capacitación al personal de talento humano para enriquecer los conocimientos ya que es vital en las funciones realizadas

El control interno de los inventarios debe proporcionar información contable segura que sea reflejada en los estados financieros de la empresa para así evitar fallas dentro de la contabilidad de la empresa.

Desarrollar un manual de procedimientos con los debidos principios contables para el control interno de inventarios, ya que conforma una parte fundamental para la adquisición de utilidades.

## CONCLUSIONES

Para el mejoramiento en la gestión del control interno de inventarios del almacén créditos Aki se obtuvieron las conclusiones a continuación:

- El comercial Créditos AKI es un local comercial de venta de electrodomésticos donde el control de inventarios no está controlado al 100% por muchos factores como las ventas y la atención al cliente.
- Los principales hechos encontrados son el descuido del manejo interno del control de mercaderías, esto afecta de manera proporcional los ingresos para el local.
- Las herramientas administrativas aplicadas ayudaran de manera general en la parte interna porque al tener esos problemas dentro del sistema de inventarios ocupara mucho más tiempo al aplicar a eso que al propio negocio.
- El personal de talento humano desconoce procesos de tratamiento de inventarios que se encuentran establecidos en el manual de funciones.
- No se realiza el control preventivo en las mercaderías ya que no siempre se registran correctamente, ocasionando pérdidas en los diferentes productos de inventarios.
- No tiene establecido un método de valoración adecuado para el tratamiento de los productos que ingresan a bodega.
- El espacio donde reposa la mercadería no siempre es el adecuado.
- Se pierden ventas debido a la mala atención al cliente y la falta de stock En el almacén.

## RECOMENDACIONES

- Mantener una estrecha relación entre los clientes y el almacén para poder ganar ventas, ya que el cliente siempre tiene la razón y busca artículos que satisfacen sus necesidades.
- designar responsabilidades al personal de talento humano que se desempeña en las diferentes áreas de trabajo
- Hacer cumplir las diferentes políticas del control interno de inventarios, para garantizar el funcionamiento correcto de la empresa y así no perder ventas por falta de inventarios.
- Supervisar diariamente el control de inventarios tanto en el conteo físico como la verificación en el sistema con el personal idóneo utilizado para en el registro de entrada y salida de inventarios del almacén
- Realizar capacitación sobre el tratamiento de los inventarios para obtener una efectividad mayor en el ámbito administrativa.
- Realizar controles preventivos en los stocks y la rotación de inventarios evitando la pérdida y fraude de la mercadería.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. G. (2012). *"El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica"*. Caracas Venezuela .
- BANCOS, S. D. (11 de 2017). *PROCEDIMIENTO DE CONSTATACIÓN FISICA DE BIENES*.  
Obtenido de SUPERINTENDENCIA DE BANCOS:  
[https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/03/14.2.2.5\\_manual.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/03/14.2.2.5_manual.pdf)
- Cardenas, E. J., Pineda, M. M., & Mora, E. A. (2015). Diseño de un modelo de control interno de inventario para la empresa Agroproduzca S.A situada en la ciudad de Guayaquil. *Universidad Estatal de Milagro*, 42.
- Cecibel, S. C. (2015). *El control de los inventarios y su aporte en los estados financieros de la empresa*. Obtenido de Universidad Tecnica de Machala:  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/3100/1/TTUACE-2015-CA-CD00070.pdf>
- Cervera, M. L. (2012). *Gestión de inventarios : una nueva fórmula de calcular la competitividad*. Valencia, España: Ad-Quelite.
- Coalla, P. P. (2017). *Gestion de inventarios* . Nobel S.A.
- Cruz, S. A. (2020). Evaluación del control interno para la gestión de inventarios de la empresa Aserradero Moderno. *Pucesa*.
- Durán, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión Gerencial*, 55-78.

- Fernández, A. C. (2018). *Gestión de inventarios*. IC editorial.
- García, R. M., & Piña, R. A. (2016). Diseño y aplicación de sistema de gestión en Inventarios en empresa ecuatoriana. *Ciencias Holguin*, 1-14.
- Geovanny, S. S. (2020). *PLAN DE AUDITORIA OPERATIVA PARA MEJORAR EL PROCESO DE CONTROL INTERNO DEL INVENTARIO DE MERCADERIA DEL ALMACEN FRIO SEGURO DIOS CON NOSOTROS*. Obtenido de INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO:  
<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2571/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20SOSA%20SOLIZ.pdf>
- Ingrid Flores Vera, A. R. (03 de 2015). *Evaluación del control Interno al Área de INventario de la empresa JG Repuestos Industriales de la Ciudad de Gayaquil*. Obtenido de Repositorio Universidad Politécnica Salesiana Ecuador:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10006/1/UPS-GT001158.pdf>
- Ley Orgánica De La Contraloría General Del Estado. (18 de Diciembre de 2015). LEY ORGANICA DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. Lexis.
- Lucia, S. B. (2018). *Propuesta del control interno de inventario de mercaderías de la*. Obtenido de INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO:  
<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1020/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20S%20c3%81NCHEZ%20BRIONES.pdf>
- Martínez, M. C. (2012). EL CONTROL INTERNO DESDE LA PERSPECTIVA DEL CONTADOR. *Universidad Nacional de Cuyo*.
- Medardo, T. H. (2019). *Importancia y Cálculo de la utilidad en las Empresas Productoras de Bienes Tangibles*. Obtenido de Universidad Técnica de Machala:  
[http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14708/1/E-2417\\_TITUANA%20HURTADO%20HARTMAN%20MEDARDO.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14708/1/E-2417_TITUANA%20HURTADO%20HARTMAN%20MEDARDO.pdf)

- Mercado, S. F. (09 de 2019). *Activo, Pasivo y Capital*. Obtenido de Repositorio de la Universidad de Guadalajara:  
[http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3044/1/Activo\\_Pasivo\\_Capital.pdf](http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3044/1/Activo_Pasivo_Capital.pdf)
- Navarrete, G. A. (2018). "DISEÑO DE PROPUESTA PARA EL CONTROL INTERNO DEL INVENTARIO EN DIPASO S.A.". *UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL*, 16.
- Norma Internacional De Auditoría. (15 de Diciembre de 2009). IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS RIESGOS DE INCORRECCIÓN MATERIAL MEDIANTE EL CONOCIMIENTO DE TERIAL MEDIANTE EL CONOCIMIENTO .
- Norma Internacional de Contabilidad. (31 de Diciembre de 2006). Inventarios. IASB.
- Pallo, L. M., & Toasa, K. M. (2020). Sistema de control interno para inventarios en el "centro Comercial Noble" del canton La Mana. *Universidad Tecnica De Cotopaxi*, 32.
- Rafael, P. O. (2016). Factores incidentes sobre la gestion de sistemas de inventario en organizaciones venezolanas. *Telos*, 187-207.
- Ruiz, R. L., & Segura, D. F. (2015). El control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia. *Javeriana* .
- Santamaria, P. A. (2012). Un modelo de clasificacion de inventarios para incrementar el nivel de servicio al cliente y la rentabilidad de la empresa. *Scielo*, 6-16.
- Soto, M. L. (2017). Costos Financieros y su Influencia en la Rentabilidad de la Empresa Distribuidora e Imprenta Virgen del Rosario E.I.R.L. en Tacna, Periodo 2011-2016. *Universidad Privada de Tacna*.
- Stracuzzi, S. P. (2010). *Metodología de la investigación cualitativa*. Caracas, Venezuela.

Velásquez, E. A. (2019). EL CONTROL PREVENTIVO Y CONCOMITANTE COMO MECANISMO DE PREVENCIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN. *UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA*, 9.

Zamora, W. M., Chávez, M. D., Ponce, T. G., & Cedeño, I. B. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dialnet*.

## ANEXOS

La Troncal, 08 de Febrero de 2021

**Asunto: Autorización de Uso de Información.**

Ingeniero,  
Carlos Guallas  
**Gerente Propietario.**  
**Almacenes CRÉDITOS AKI.**

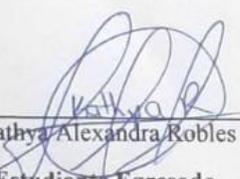
Estimado:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos el grupo de Egresados de la UNEMI, **Universidad Estatal de Milagro**, y a la vez le deseamos éxitos en sus funciones.

El motivo de la presente es solicitarle nos de la autorización de usar la información de su Empresa Comercial, para utilizarla en nuestra tesis que se denomina **ANÁLISIS EN LA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DEL ALMACÉN CRÉDITOS AKI EN LOS AÑOS 2019/2020**, y nos de las facilidades necesarias para poder realizar nuestro trabajo.

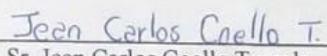
Esperamos la acogida a este petitorio, no sin antes agradecerle de antemano.

Atentamente,

  
Srta. Kathya Alexandra Robles Cruz

**Estudiante Egresado**

**CI: 0303003248**

  
Sr. Jean Carlos Coello Tomala.

**Estudiante Egresado**

**CI: 1207736305**



La Troncal, 10 de Febrero de 2021

**Asunto: Contestación para Autorización de Uso de Información.**

Srita. Kathya Alexandra Robles Cruz  
y Sr. Jean Carlos Coello Tomala

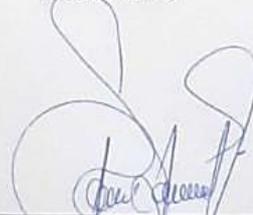
**Estudiantes de la UNEMI**

Contestando al oficio enviado con fecha 8 de Febrero del año en curso, dónde se me pide autorización para utilizar la información de mi Empresa Comercial, en la tesis que se denomina ANÁLISIS EN LA GESTIÓN DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DEL ALMACÉN CRÉDITOS AKI EN LOS AÑOS 2019/2020.

AUTORIZO, que dicha información se utilice en el proyecto, de tesis anteriormente nombrado. No sin antes guardar confidencialidad y manejar adecuadamente la información.

Esperamos colaborar con lo que esté a nuestro alcance para que este proyecto sirva para que los jóvenes cumplan sus objetivos.

Atentamente,



---

Ing Carlos Guayllas

**Gerente Propietario**

**ALMACEN CRÉDITOS AKI**





## ENCUESTA SOBRE EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

**CIUDAD:** ..... **FECHA:** .....

*Objetivo: Esta encuesta va destinada a los clientes con el objetivo de saber si están de acuerdo con la atención al cliente.*

Para evaluar variables marcar con ‘X’ en el casillero de su preferencia, del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Pocas veces	Algunas veces	La mayoría de veces	Siempre

N°	ATENCIÓN AL CLIENTE	1	2	3	4	5
1	¿Se siente satisfecho por la atención brindada?					
2	¿Si ha tenido algún problema, lo han solucionado de manera inmediata?					
3	¿La atención brindada por los colaboradores es acorde a sus expectativas?					
4	¿Recomendaría nuestro almacén con conocidos, familiares o demás personas?					
5	¿Cuáles son las posibilidades que vuelva a comprar?					
6	¿Qué tan ágil es la atención brindada?					
7	¿Cómo calificaría el servicio en general que le brinda?					
8	¿El despacho de los artículos son inmediatos?					
9	¿Obtiene información completa sobre el artículo de su interés?					
10	¿Obtiene descuentos, regalos y demás promociones por su compra y pago puntual?					

.....

**ENCUESTADO**

## ENTREVISTA SOBRE EVALUACION DEL CONTROL DEL INVENTARIO

ENTREVISTADO:.....CARGO:..... FECHA:.....

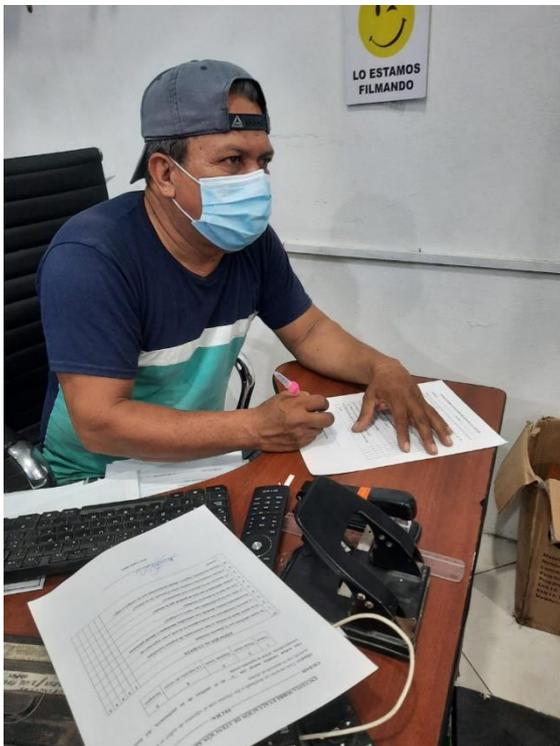
*Objetivo: Esta entrevista va destinada a los colaboradores del almacén con el objetivo*

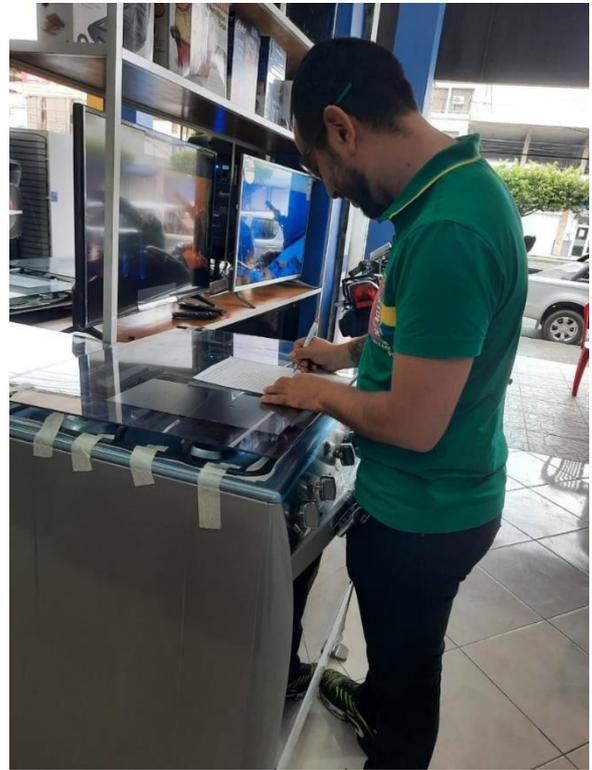
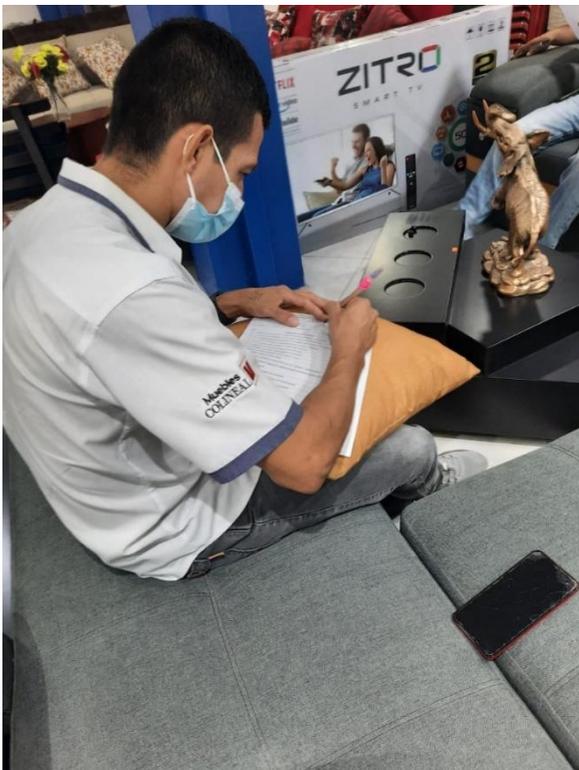
*de saber si están al tanto del control interno de mercaderías.*

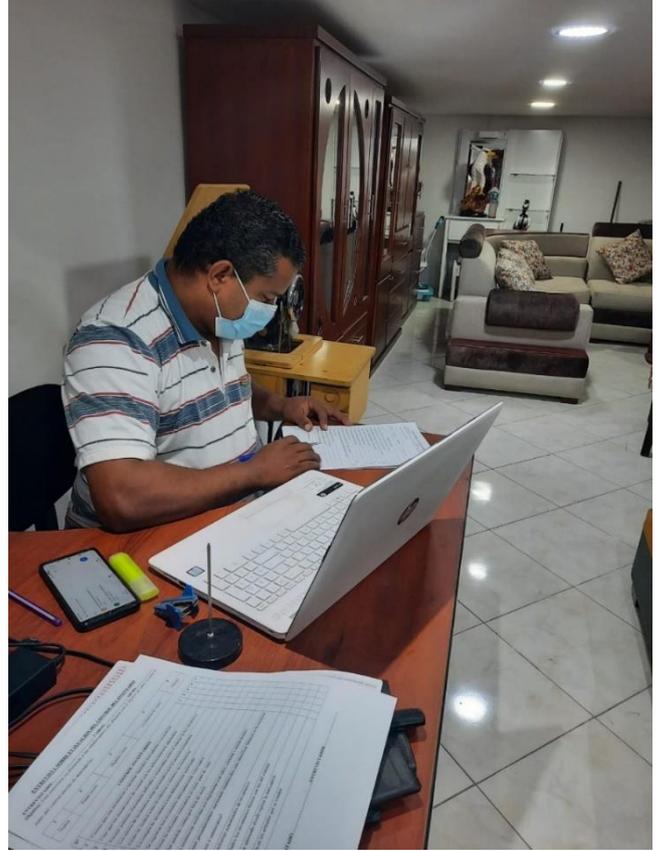
1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	Algunas veces	La mayoría de veces	Siempre

N°	CONTROL INVENTARIOS	1	2	3	4	5
1	¿Conoce que son inventarios o también llamados mercaderías o existencias?					
2	¿Cree que los mecanismos de control son los suficientemente adecuados?					
3	¿Existen políticas claramente definidas y expresadas sobre el manejo de los inventarios?					
4	¿Los retiros de inventarios están autorizados por la persona competente?					
5	¿Existe un control sobre el máximo o mínimo de existencias?					
6	¿La compra de inventarios está debidamente autorizada?					
7	¿Se registran los inventarios adecuadamente valorizados?					
8	¿Existe la suficiente mercadería en stock para la venta?					
9	¿Han perdido ventas por falta de stock?					
10	¿Las existencias recibidas son registradas con valor, cantidad y demás detalles?					
11	¿Existen procedimientos claramente establecidos para identificar faltantes en la recepción de bienes o suministros?					
12	¿Existen informes actualizados de inventarios?					
13	¿Son conciliados los inventarios físicos con los del sistema?					
14	¿Existe el lugar adecuado donde reposa la mercadería?					
15	¿Ofrecen garantía en los artículos que se venden?					

ENTREVISTADO.....ENTREVISTADOR.....







**ENCUESTA SOBRE EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

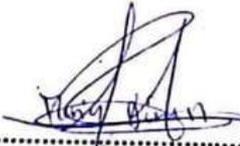
CIUDAD: ...../La Troncal..... FECHA: 25/3/2021.....

*Objetivo: Esta encuesta va destinada a los clientes con el objetivo de saber si están de acuerdo con la atención al cliente.*

Para evaluar variables marcar con "X" en el casillero de su preferencia, del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	Algunas veces	La mayoría de veces	Siempre

Nº	ATENCIÓN AL CLIENTE					
		1	2	3	4	5
1	Se siente satisfecho por la atención brindada					X
2	Si ha tenido algún problema, lo han solucionado de manera inmediata					X
3	La atención brindada por los colaboradores es acorde a sus expectativas					X
4	Recomendaría nuestro almacén con conocidos, familiares o demás personas.					X
5	¿Cuáles son las posibilidades que vuelva a comprar?					X
6	¿Qué tan ágil es la atención brindada?					X
7	¿Cómo calificaría el servicio en general que le brinda?					X
8	¿El despacho de los artículos son inmediatos?					X
9	¿Obtiene información completa sobre el artículo de su interés?					X
10	Obtiene descuentos, regalos y demás promociones por su compra y pago puntual.					X

  
 .....

**ENCUESTADO**

**ENTREVISTA SOBRE EVALUACION DEL CONTROL DEL INVENTARIO**

ENTREVISTADO:.....Carla Guajilla.....CARGO:.....Administradora..... FECHA:.....27/3/2011.....

*Objetivo: Esta entrevista va destinada a los colaboradores del almacén con el objetivo de saber si están al tanto del control interno de mercaderías.*

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	Algunas veces	La mayoría de veces	Siempre

N°	CONTROL INVENTARIOS					
		1	2	3	4	5
1	Conoce que son inventarios o también llamados mercaderías o existencias.					X
2	Cree que los mecanismos de control son los suficientemente adecuados				X	
3	Existen políticas claramente definidas y expresadas sobre el manejo de los inventarios				X	
4	Los retiros de inventarios están autorizados por la persona competente				X	
5	Existe un control sobre el máximo o mínimo de existencias				X	
6	La compra de inventarios está debidamente autorizada					X
7	Se registran los inventarios adecuadamente valorizados					X
8	Existe la suficiente mercadería en stock para la venta				X	
9	Han perdido ventas por falta de stock			X		
10	Las existencias recibidas son registradas con valor, cantidad y demás detalles				X	
11	¿Existen procedimientos claramente establecidos para identificar faltantes en la recepción de bienes o suministros?				X	
12	Existen informes actualizados de inventarios				X	
13	Son conciliados los inventarios físicos con los del sistema				X	
14	Existe el lugar adecuado donde reposa la mercadería					X
15	Ofrecen garantía en los artículos que se venden					X

ENTREVISTADOR.....[Signature]..... ENTREVISTADOR.....[Signature].....