



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA**

**TÍTULO DEL PROYECTO DE GRADO:**

**ESTUDIO DE LOS CONTROLES INTERNOS DE INVENTARIO DE LA  
DISTRIBUIDORA “WONGCORD” Y SU INCIDENCIA EN LOS  
REPORTES DE UTILIDADES DEL PERIODO 2013.**

**AUTORES:**

**FRANCO PINDUISACA LISBETH CAROLINA**

**GONZABAY MEDINA DIANA CAROLINA**

**MILAGRO, OCTUBRE 2014**

**ECUADOR**

## **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por las señoritas Franco Pinduisaca Lisbeth Carolina y Gonzabay Medina Diana Carolina, para optar al título de Ingenieras en Contaduría Pública y Auditoría – CPA y que acepto tutoriar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 8 días del mes de octubre de 2014.

---

Ing. José Luis Tenorio Almache, Mg. PYMES.

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

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

Milagro, a los 8 días del mes de octubre de 2014.

---

Lisbeth Carolina Franco Pinduisaca  
C.I. 0940127707

---

Diana Carolina Gonzabay Medina  
C.I. 0917717670

## CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

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

MEMORIA CIENTÍFICA	(    )
DEFENSA ORAL	(    )
TOTAL	(    )
EQUIVALENTE	(    )

---

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

PROFESOR DELEGADO

---

PROFESOR SECRETARIO

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de tesis se lo dedico en primer lugar a Dios ser divino que siempre ha estado a mi lado protegiéndome, dándome sabiduría para poder culminar mis estudios y por él hoy estoy aquí; luego a mis padres, porque creyeron en mí y me sacaron adelante, me dieron ejemplos dignos de superación y entrega. Gracias a ustedes he logrado una de mis metas, ya que siempre estuvieron ahí brindándome su amor y apoyo incondicional en los momentos más difíciles de mi carrera.

Gracias por haber fomentado en mí ese espíritu de motivación y el anhelo de triunfar en la vida; por esa razón he llegado hasta el final, atravesando cualquier obstáculo en mi camino y este triunfo es para ustedes.

**Lisbeth Franco Pinduisaca.**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a los seres más importantes de mi vida, “Dios” mi fortaleza, mi guía, quien me acompaña en todo momento, a mis padres por hacer de mí una buena mujer, a mis hermanas, mis aliadas, mis eternas amigas incondicionales, a mi esposo quien siempre estuvo a mi lado a lo largo de mi carrera y por último a la personita que desde que supe que vivía es el motor de mis días, quien vendrá pronto a darme el título de “madre”, a todos ustedes dedico de todo corazón este logro.

**Diana Gonzabay Medina.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por haber estado conmigo en cada etapa de mi vida, ha sido mi apoyo, mi guía, mi protector, la luz en medio de tanta oscuridad, sin él no hubiera salido adelante ante los problemas que se me presentaron. Gracias a él por darme el poder de entendimiento, la paciencia y la inteligencia para culminar mis estudios.

En segundo lugar a mis padres Ángel Franco Mendoza y Blanca Pinduisaca Pinduisaca, que constantemente me apoyaron de manera incondicional, por la dedicación y esfuerzo para ofrecerme una formación académica. Ellos son el pilar fundamental en mi vida y para ellos mi total agradecimiento.

Gracias también a mi compañera y amiga Diana Gonzabay Medina que con su ayuda, esfuerzo y dedicación hemos logrado nuestro triunfo tan anhelado.

**Lisbeth Franco Pinduisaca.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a “Dios” divino ser por hacerme ver que todo es posible si se va de su mano y se tiene fe, al amor de mi familia que me impulsa a crecer, a mi madre Gloria Medina Santacruz y mi padre Oscar Gonzabay Cevallos ejemplos de fortaleza y dedicación, a mi esposo Carlos David Jaramillo gracias por todos los momentos de felicidad, por apoyarme siempre en toda decisión y ser mi apoyo incondicional, gracias también a mi compañera y amiga Lisbeth Franco Pinduisaca quien ha sido un pilar fundamental para avanzar y una excelente amiga dentro y fuera de las aulas, doy gracias a Dios por haber conocido a todos y cada una de las personas que estuvieron a lo largo de mi carrera compañeras, profesores, amigos y familia ya que de una manera u otra contribuyeron de forma positiva en mí, incluso los que no creían que llegaría a cumplir esta meta, gracias a todos.

**Diana Gonzabay Medina.**



## CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR

---

MAE. Fabricio Guevara Viejó  
Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autores del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo Tema fue: ESTUDIO DE LOS CONTROLES INTERNOS DE INVENTARIO DE LA DISTRIBUIDORA “WONGCORD” Y SU INCIDENCIA EN LOS REPORTE DE UTILIDADES DEL PERÍODO 2013 y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, a los 8 días del mes de octubre de 2014.

---

Lisbeth Carolina Franco Pinduisaca  
C.I. 0940127707

---

Diana Carolina Gonzabay Medina  
C.I. 0917717670

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	2
EL PROBLEMA .....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....	2
1.1.1. Problematicación. ....	2
1.1.2. Delimitación del problema. ....	3
1.1.3. Formulación del problema. ....	4
1.1.4. Sistematización del problema. ....	4
1.1.5. Determinación del tema. ....	4
1.2. OBJETIVOS. ....	4
1.2.1. Objetivo General. ....	4
1.2.2. Objetivos Específicos. ....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN. ....	5
CAPITULO II .....	7
MARCO REFERENCIAL .....	7
2.1. MARCO TEÓRICO. ....	7
2.1.1. Antecedentes históricos. ....	7
2.1.2. Antecedentes referenciales. ....	8
2.1.3. Fundamentación. ....	15
2.2. MARCO LEGAL. ....	27
2.3. MARCO CONCEPTUAL. ....	33
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES. ....	36
2.4.1. Hipótesis General. ....	36
2.4.2. Hipótesis Particulares. ....	36
2.4.3. Declaración de Variables. ....	37
2.4.4. Operacionalización de las Variables. ....	37
CAPÍTULO III .....	44
MARCO METODOLÓGICO .....	44
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. ....	44
3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA. ....	45
3.2.1. Características de la población. ....	45
3.2.2. Delimitación de la población. ....	46
3.2.3. Tipo de muestra. ....	46
3.2.4. Tamaño de la muestra. ....	46

3.2.5 Proceso de selección.....	47
3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	47
3.3.1 Métodos teóricos.....	47
3.3.2 Métodos empíricos.....	48
3.3.3 Técnicas e instrumentos de la investigación.....	48
3.4. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	49
CAPÍTULO IV.....	50
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	50
4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	50
4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN TENDENCIA Y PERSPECTIVA.....	72
4.3. RESULTADOS.....	72
4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	74
CAPÍTULO V.....	76
PROPUESTA.....	76
5.1. TEMA.....	76
5.2. FUNDAMENTACIÓN.....	76
5.3. JUSTIFICACIÓN.....	81
5.4. OBJETIVOS.....	82
5.4.1. Objetivo General.....	82
5.4.2. Objetivos Específicos.....	82
5.5. UBICACIÓN.....	83
5.6. FACTIBILIDAD.....	83
5.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	86
5.7.1. Actividades.....	86
5.7.1.1. Establecer los problemas que se presentan en el manejo de inventarios de los almacenes de la Distribuidora “WONGCORD”.....	86
5.7.1.2. Determinar las funciones que se desarrollan en el área de almacenes.....	87
5.7.1.3. Segregar las tareas correspondientes a las funciones de los almacenes:....	87
5.7.1.4. Definir los puntos críticos de los problemas detallados anteriormente.....	89
5.7.1.5. Especificar a qué función responsable corresponde esos puntos críticos. ...	90
5.7.1.6. Diseñar las políticas de control para cada punto crítico.....	92
5.7.1.7. Fijar a los responsables del cumplimiento de las medidas o políticas de control de inventarios.....	95
5.7.1.8. Analizar el costo-beneficio de la propuesta.....	101
5.7.2. Análisis, Recursos Financieros.....	102
5.7.3 Impacto.....	102
5.7.4 Cronograma.....	103

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.....	103
CONCLUSIONES .....	105
RECOMENDACIONES.....	106
BIBLIOGRAFÍA .....	107
LINCOGRAFÍA.....	108
ANEXO 1.....	111
ANEXO 2.....	115
ANEXO 3.....	121
ANEXO 4.....	122

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Declaración de variables.....	37
Cuadro 2. Operacionalización de variables.....	37
Cuadro 3. Tiempo de fidelidad a la Distribuidora “WONGCORD”.....	50
Cuadro 4. Género de las personas encuestadas.....	52
Cuadro 5. Calidad de los insumos.....	53
Cuadro 6. Niveles de calidad.....	54
Cuadro 7. Caducidad de los productos.....	55
Cuadro 8. Efecto de la caducidad de los productos.....	56
Cuadro 9. Importancia del control de caducidad sobre los productos.....	57
Cuadro 10. Desmotivación de los clientes.....	58
Cuadro 11. Control de existencias.....	59
Cuadro 12. Medidas de control interno.....	60
Cuadro 13. Información de existencias.....	61
Cuadro 14. Periodicidad de los inventarios.....	62
Cuadro 15. Resultados de inventarios físicos.....	63
Cuadro 16. Control interno o medidas de seguridad.....	64
Cuadro 17. Información financiera.....	65
Cuadro 18. Rotación de funciones.....	66
Cuadro 19. Seguridad en las operaciones.....	67
Cuadro 20. Responsabilidad en el personal.....	68
Cuadro 21. Caducidad de los productos.....	69
Cuadro 22. Satisfacción de clientes.....	70
Cuadro 23. Modelo de registros.....	71
Cuadro 24. Verificación de las hipótesis.....	74
Cuadro 25. Segregación de tareas.....	87
Cuadro 26. Puntos críticos de los problemas.....	89
Cuadro 27. Función responsable de los puntos críticos.....	90
Cuadro 28. Diseño de las políticas de control.....	92
Cuadro 29. Responsables de las políticas de control.....	95
Cuadro 30. Proyección de Ingresos por Ventas de la DISTRIBUIDORA "WONGCORD".....	101
Cuadro 32. Costo de la propuesta.....	102
Cuadro 33. Cronograma de actividades.....	103

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Componentes del control interno.....	18
Gráfico 2. Tiempo de fidelidad a la Distribuidora “WONGCORD”.....	51
Gráfico 3. Género de las personas encuestadas.....	52
Gráfico 4. Calidad de los insumos.....	53
Gráfico 5. Niveles de calidad.....	54
Gráfico 6. Caducidad de los productos.....	55
Gráfico 7. Efecto de la caducidad de los productos.....	56
Gráfico 8. Importancia del control de caducidad sobre los productos.....	57
Gráfico 9. Desmotivación de los clientes.....	58
Gráfico 10. Control de existencias.....	59
Gráfico 11. Medidas de control interno.....	60
Gráfico 12. Información de existencias.....	61
Gráfico 13. Periodicidad de los inventarios.....	62
Gráfico 14. Resultados de inventarios físicos.....	63
Gráfico 15. Control interno o medidas de seguridad.....	64
Gráfico 16. Información financiera.....	65
Gráfico 17. Rotación de funciones.....	66
Gráfico 18. Seguridad en las operaciones.....	67
Gráfico 19. Responsabilidad en el personal.....	68
Gráfico 20. Caducidad de los productos.....	69
Gráfico 21. Satisfacción de clientes.....	70
Gráfico 22. Modelo de registros.....	71
Gráfico 23. Mapa del Cantón Milagro en el que se ubica la Distribuidora “WONGCORD”.....	83
Gráfico 24. Organigrama estructural y funcional de la Distribuidora “WONGCORD”.....	85
Gráfico 25. Simbología de flujogramas.....	97
Gráfico 26. Flujograma de pedidos.....	98
Gráfico 27. Flujograma de compra (de ingreso a bodega).....	99
Gráfico 28. Flujograma de venta (de salida de bodega al punto de venta).....	100

## RESUMEN

La investigación se basa en un estudio de los controles internos de la Distribuidora “WONGCORD” con la finalidad de corregir los desfases que ha venido presentando en el reporte de sus utilidades, para ello se ha trabajado en cinco capítulos. En el Capítulo I se presenta la formulación del problema que consiste en ¿De qué forma los controles internos de inventario de la Distribuidora “WONGCORD” inciden en los reportes de utilidades del período 2013?, junto con los objetivos y la justificación. El Capítulo II contiene la parte teórica, distribuida en antecedentes históricos y referenciales, junto con la teoría de cada variable de investigación para dar paso a la formación de las hipótesis y su operacionalización. El capítulo III contiene la metodología que establece como tipo y diseño investigativo el descriptivo, teórico, explicativo, cuantitativo y cualitativo y la encuesta como técnica e instrumento respectivamente. En el capítulo IV está la tabulación de la recolección de datos y su interpretación a fin de verificar las hipótesis. El último capítulo es el V, donde se encuentra la propuesta que consiste en Elaboración de medidas de control interno para los inventarios de la Distribuidora “WONGCORD”, ubicada en el cantón Milagro; concluyendo este proceso con una solución que busca mejorar la forma en que la distribuidora opera en el mercado y darle la oportunidad de encontrar acciones que lleven al negocio hacia un mejor nivel de rentabilidad.

**Palabras claves:** Control Interno, Distribución, Utilidades, Procedimientos, Inventarios.

## **ABSTRACT**

The research is based on a study of the internal controls of the Distributor "WONGCORD" in order to correct the lags that have been presented in the report of its profits, so the project is based on five chapters. In Chapter I the problem formulation consisting how internal controls inventory for stores Distributor "WONGCORD" affect earnings reports for the period 2013? This idea will be connected with the objectives and justification presented. Chapter II contains the theoretical part, distributed historical background and references, also with the theory of each research variable to formulate the hypotheses and their operationalization. Chapter III contains the methodology established as type descriptive research design, theoretical, explanatory, and quantitative and qualitative survey and a questionnaire as a technique and instrument respectively. Chapter IV is based on the tabulation of data collection and interpretation in order to verify hypotheses. The last chapter is the V where the proposal involves Preparation of internal control measures for the inventories of the stores in the "WONGCORD" Distributor located in Canton Milagro; concluding this process with a solution by improving the way in which the distributor operates in the market and give the opportunity to find stocks with the business in a higher level of profitability.

**Keywords:** Internal Control, Distribution, Utilities, Procedures, Inventory.



## INTRODUCCIÓN

La Distribuidora "WONGCORD" es una empresa dedicada a la venta al por mayor y menor de artículos en general para pastelería o panificación, con gran posicionamiento en el mercado debido a sus entregas inmediatas y precios bajos. Como toda empresa tiene una debilidad la misma que radica en los inventarios que posee, presentando falencias en el registro y control de las mercaderías que a diario ingresan y egresan de bodega, ya que el control es muy ambiguo, por esta razón es que la empresa necesita un proceso efectivo que permita realmente controlar la mercadería y así pueda evitarse problemas que suceden a menudo como impedir que un producto se agote o perezca, además de que ocurra el hecho de sustracción y por ende no se note la ausencia de la mercadería.

El control de inventarios es un factor que ayuda mucho a que la empresa reduzca costos, es la razón de ser de toda empresa; por tal motivo se debe tomar muy presente este aspecto tan importante. La base de toda empresa comercial es el controlar los productos que ingresan y egresan ya que estos son el elemento importante para generar ingresos y conforme utilidades, con dicho control de inventarios la empresa se dotará de información periódica y oportuna que le permita saber el estado financiero de la misma.

Los controles internos permitirán llevar una organización de todas las actividades y evitar el manejo equívoco de los artículos que se encuentran en bodega, evitando factores problemáticos como su caducidad o no estar en correcta disposición para su venta. Sin embargo, los controles deben basarse en los puntos críticos y en los errores que actualmente se cometen para establecer políticas que permitan el control de los mismos.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

#### **1.1.1. Problematización.**

Las empresas de tipo comercial tienen como objetivo principal obtener ganancias con el volumen constante de sus ventas; las empresas dedicadas a esta actividad cuentan con tres opciones para incrementar las ganancias: aumentar los precios de sus productos, disminuir sus costos o hacer una combinación de ambas. En algunas empresas se da el hecho de que no existe un debido control en sus inventarios y es ahí cuando empiezan a tener falencias y a su vez disminuye el nivel de ganancias.

En el Ecuador también se presenta el mismo problema en diferentes empresas sin importar el tipo de actividad al que se dediquen, esto se debe a la excesiva demanda de consumidores que tiene el país.

Los controles internos de inventarios para los almacenes son temas descuidados en empresas pequeñas y hasta en negocios medianos, se considera que son de poca importancia y se les presta atención cuando los resultados económicos no satisfacen a las proyecciones efectuadas, este es el caso de la Distribuidora "WONGCORD".

El problema de este negocio está llevando a otros subproblemas que repercuten en los resultados financieros, por ello se los procede a mencionar:

El procedimiento de los registros de ingresos y egresos de mercaderías del negocio no genera ningún tipo de reporte que haga a la información financiera ser fiable.

La rotación de funciones por parte del personal del negocio no es el apropiado lo cual genera una falta de responsabilidad en cada empleado a las actividades o funciones asignadas.

La ausencia de un modelo de registros en la Distribuidora “WONGCORD” no brinda la seguridad necesaria y oportuna, para que los reportes de existencias sean veraz y confiable.

La periodicidad de los inventarios físicos efectuados en la Distribuidora “WONGCORD” al no realizarse constantemente, genera un impacto en la calidad del mismo previo a su comercialización.

Las utilidades que se reportan por parte del negocio serán poco confiables y pueden estar cargadas de errores negligentes o dolosos, como resultado de la ausencia de controles en las actividades que se ejecutan en los almacenes, esto pone en riesgo la estabilidad del negocio.

Mantenerse en el mercado de forma sostenida y apuntar a un crecimiento y desarrollo empresarial requiere conocer cuáles son las medidas de control que se están aplicando, especialmente en áreas delicadas como es el almacenaje o bodega, esto permitirá tomar medidas correctivas que lleven a un correcto manejo organizativo.

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

#### **Delimitación Espacial:**

**País:** Ecuador

**Región:** Cinco - Costa

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Milagro

**Lugar:** Distribuidora “WONGCORD” (Calles: 24 de Mayo y Simón Bolívar)

**Área:** Auditoría

**Campo de estudio:** Control Interno

#### **Delimitación Temporal:**

El estudio se efectuará tomando como referencia datos del año 2013 y los resultados obtenidos en la investigación tendrán una validez total de tres años, pasada esta fecha

se hace indispensable actualizar la información para hacer uso de ella en los aspectos que se consideren prudentes.

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

¿De qué forma los controles internos de inventario de la Distribuidora “WONGCORD” inciden en los reportes de utilidades del período 2013?

### **1.1.4. Sistematización del problema.**

- 1) ¿En qué medida el procedimiento de los registros de ingresos y egresos de mercaderías de la Distribuidora “WONGCORD” incide en la fiabilidad de la información financiera?
- 2) ¿Cómo afecta la rotación de funciones por parte del personal de la Distribuidora “WONGCORD”, en el establecimiento de responsabilidades?
- 3) ¿Cómo influye la ausencia de un modelo de registros de la Distribuidora “WONGCORD”, en la veracidad de los reportes de existencias del almacén?
- 4) ¿En qué medida la periodicidad de los inventarios físicos efectuados en la Distribuidora “WONGCORD”, afecta a la calidad de los productos disponibles para comercializarse?

### **1.1.5. Determinación del tema.**

Estudio de los controles internos de inventario de la Distribuidora “WONGCORD” y su incidencia en los reportes de utilidades del período 2013.

## **1.2. OBJETIVOS.**

### **1.2.1. Objetivo General.**

Establecer de qué forma los controles internos de inventario de la Distribuidora “WONGCORD” inciden en los reportes de utilidades, presentados en el período 2013, a través de una investigación que emplee técnicas como la encuesta o entrevista, para contribuir a un mejor rendimiento económico a las operaciones del negocio.

### **1.2.2. Objetivos Específicos.**

- 1) Determinar en qué medida el procedimiento de los registros de ingresos y egresos de mercaderías de la Distribuidora “WONGCORD” incide en la fiabilidad de la información financiera.
- 2) Identificar cómo afecta la rotación de funciones por parte del personal de la Distribuidora “WONGCORD”, en el establecimiento de responsabilidades.
- 3) Examinar cómo influye la ausencia de un modelo de registros de la Distribuidora “WONGCORD”, en la veracidad de los reportes de existencias del almacén.
- 4) Conocer en qué medida la periodicidad de los inventarios físicos efectuados en la Distribuidora “WONGCORD”, afecta a la calidad de los productos disponibles para comercializarse.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN.**

El pertenecer a la actividad socioeconómica la cual consiste en el intercambio de algunos materiales que sean libres en el mercado de compra y venta de bienes y servicios, sea para su uso, para su venta o su transformación; implica perfeccionar el servicio que se da junto con el producto que se vende en forma legal y competitiva, el mismo que va ligado a tener acierto en el abastecimiento de mercadería que cumpla las necesidades y requerimientos de los consumidores.

El éxito no radica en abastecerse de gran cantidad de productos o tener mucho dinero en mercadería que no es vendida o que se la mantiene almacenada durante largo tiempo, sino aplicar un control interno en los inventarios ya que este es el campo más importante para llegar a tener las utilidades que aspira una empresa, para esto se debe siempre tomar en cuenta a la demanda del mercado de determinado producto, para así abastecerse a tiempo y en cantidades necesarias, siempre cuidando el hecho de ofrecer productos de buena calidad y saber que tendrán rotación.

Durante el control interno que se realiza a los inventarios, también se debe tomar en cuenta que no haya escasez de productos ya que esto ocasiona que los clientes busquen otras alternativas de empresas donde abastecerse y cubrir sus necesidades.

Las diferencias entre las existencias en físico y en los registros se debe a las fallas en el proceso de recepción, es decir cuando la mercadería ingresa y en el proceso de

despacho, cuando la mercadería sale y llega a las manos del consumidor; siendo estos los que generan inconsistencias y por ende se ve reflejado en los estados financieros.

El manejo de los inventarios en una empresa es importante ya que de éste depende el abastecimiento de mercaderías y a su vez la fijación de los precios, de tal manera que la realización de sus actividades avalúe el funcionamiento de las mismas y así puedan concretar los objetivos, metas y propósitos de la empresa en un determinado periodo, creando alternativas para entrar en el mercado competitivo.

Entonces, con esto se tiene claro que debe existir siempre un control interno de inventarios en la medida y en el momento correcto con el debido cuidado de su presentación, caducidad y precio, ya que toda empresa se basa en sus utilidades para la toma de decisiones y también sobre la ventaja que tienen frente a otras empresas en el mercado global.

Por esto, el proyecto en este punto tan importante como lo es el control interno de inventarios se convierte en un pilar importante para el logro de "rentabilidad", por ende en este análisis se fijará la atención en cada paso que se lleva a cabo con todo lo que respecta al inventario, para detectar las fallas y en base a ellas establecer mejores procesos de control.

## CAPITULO II

### MARCO REFERENCIAL

#### 2.1. MARCO TEÓRICO.

##### 2.1.1. Antecedentes históricos.

“Desde tiempos inmemorables, los egipcios y demás pueblos de la antigüedad, acostumbraban almacenar grandes cantidades de alimentos para ser utilizados en los tiempos de sequía o de calamidades. Es así como nace el problema de los inventarios, como una forma de hacer frente a los periodos de escasez que le aseguran la subsistencia de la vida y el desarrollo de sus actividades normales.”<sup>1</sup>

La base de toda empresa es la comercialización de bienes o servicios, por lo tanto es de gran importancia el manejo de los inventarios por parte de la misma. El inventario es una forma de organización pero básica, la misma que conlleva a obtener una mejor economía ya que se conoce con qué se cuenta y que se debe reponer.

Un correcto control de los inventarios da como resultado el objetivo de tener la cantidad apropiada de productos, en el lugar adecuado, en el tiempo oportuno y con el menor costo posible; optimizando las actividades de la empresa.

El inventario tiene un propósito fundamental, el cual es el de proveer a la empresa de materiales que sean necesarios para el correcto funcionamiento y actividades cotidianas de la misma.

La Distribuidora “WONGCORD”, ubicada en las calles 24 de Mayo y Simón Bolívar, es una empresa dedicada a la comercialización por mayor y menor de materia prima y suministros destinados para la panificación, pastelería y consumo masivo, tanto a

---

<sup>1</sup> RAMÍREZ, José: *Inventarios, fundamentos de inventarios*, [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/inventariosfundamentos/default.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/inventariosfundamentos/default.asp), extraído el 9 de mayo de 2014.

nivel local como de sectores aledaños a este perímetro, como El Triunfo, Naranjito, la misma que cuenta con una amplia aceptación en el mercado. La empresa en sus inicios estaba dirigida por la Sra. Targelia Santacruz quien era la propietaria del establecimiento y que a su vez figuraba en la razón social de la misma en el año 1970 hasta el año 2004, de ahí en adelante pasó a ser el nuevo propietario de esta entidad, su hijo el Ing. Jorge Wong teniendo a su mando la Distribuidora “WONGCORD” a partir del año 2004 hasta la presente.

Cabe mencionar que el talento humano que laboraba con la anterior propietaria continuó sus funciones con el nuevo sucesor. Es importante destacar que el mejoramiento continuo es una herramienta que en la actualidad es fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que las empresas estén en constante actualización. Además, permite que las organizaciones sean más eficientes y competitivas, convirtiéndose en fortalezas que le ayudan a permanecer en el mercado.

### **2.1.2. Antecedentes referenciales.**

**Empresa:** SAS ESPAÑA.

**Proyecto:** Software de Gestión de Inventarios.

#### **Estrategia para el crecimiento:**

El soporte a la gestión de inventarios le ayudará a registrar y a realizar el seguimiento de los materiales según la cantidad y el valor. Las funciones de gestión de inventarios de almacén, cubren los movimientos de almacén internos y el almacenamiento. Puede reducir los costes de almacenamiento, transporte, cumplimiento de pedidos y manipulación de materiales y a la vez, mejorar el servicio al cliente. Puede mejorar significativamente la rotación de inventario, optimizar el flujo de mercancías y acortar las rutas en su almacén o centro de distribución. Entre los beneficios adicionales de la gestión de inventarios se encuentran la mejora del flujo de caja, la visibilidad y la toma de decisiones.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> SAS ESPAÑA: *Software de Gestión de Inventarios*, [www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r100045.DOCX](http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r100045.DOCX), extraído el 9 de mayo de 2014.



**Empresa:** EMCOTEVISS.R.L.

**Proyecto:** Sistema de Información de Control de Inventario.

**Estrategia para el crecimiento:**

Para el desarrollo del presente trabajo se hace uso de la metodología ciclo de vida espiral junto con la metodología de análisis y diseño Estructurado, así como para el desarrollo del software. El Sistema de Información apoya en los procesos de toma de decisiones para obtener los mejores rendimientos de los diferentes departamentos, mejorará en un 80% los procesos administrativos actuales en cuanto al tiempo de la información obtenida, coadyuvando al desenvolvimiento de la empresa en su medio. El método propuesto para la adquisición de conocimientos sobre el funcionamiento del sistema, ha resultado ser efectivo desde el punto de vista de la agilización en el análisis.<sup>3</sup>

**Empresa:** FARMACIA “CRUZ AZUL”

**Proyecto:** Logística de Inventarios y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Azul de Ambato.

**Estrategia para el crecimiento:**

La logística es importante en las farmacias puesto que ayuda a tener un control de inventario para cumplir con las necesidades de los clientes. Además, la logística de inventarios persigue dos fines esenciales: mantener un nivel de los productos que esté acorde a la demanda y mantener un nivel de productos adecuado a los costos más bajos. La importancia de implementar un sistema de control de inventarios en una empresa es la de garantizar la correcta comercialización de los productos que garantice el incremento de las ventas.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> EMCOTEVISS.R.L.: *Sistema de Información de Control de Inventario*, <http://www.dpicuto.edu.bo/tesis/facultad-nacional-de-ingenieria/carrera-de-ingenieria-de-sistemas-e-informatica/1693-sistema-de-informacion-de-control-de-inventario-caso-emcotevis-srl.html>, extraído el 9 de mayo de 2014.

<sup>4</sup> FARMACIA “CRUZ AZUL”: *Logística de Inventarios y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Azul de Ambato*, <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/1381>, extraído el 9 de mayo de 2014.

**Título de Tesis:** Diseño de Políticas de Inventarios para Productos para una Planta de Producción de Tuberías Grandes.

**Autor:** Mejía Orellana, Iván Fernando.

**Palabras clave:** ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL, DISTRIBUIRÁN LOS RECURSOS PARA EL MANEJO, ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE LOS ARTÍCULOS.

**Fecha de publicación:** 13-ene-2011.

**Resumen:**

El presente trabajo consistió en diseñar políticas de inventarios para una bodega de repuestos e insumos en una empresa metalmecánica. En dicha empresa metalmecánica los inventarios constituyen una inversión y además acarrear costos de manejo y almacenamiento. El método de control busca controlar los costos y además ayudar en la distribución adecuada de los recursos disponibles para el manejo y almacenamiento de los insumos y repuestos. El método de control de inventarios es el Método ABC, basado en la Ley de Pareto. Este método permitió clasificar los artículos del inventario en tres categorías de acuerdo a su valor de utilización o por valor de inventario. En este trabajo se implementó un sencillo método que determinó estas categorías y sus variaciones a lo largo del tiempo, así como el sistema de revisión para las diferentes clasificaciones. Sin embargo, la clasificación, por sí sola no permite establecer políticas de inventarios. Por ende es necesario determinar pronósticos de demanda y el lote económico. Así se podrá elaborar políticas de inventarios adecuadas para cada categoría, y se distribuirán los recursos para el manejo, almacenamiento y control de los artículos en inventario, de la manera más eficiente.

**URL:** <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/14221>.

**Aparece en las colecciones:** Tesis de Grado – FIMCP.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> MEJÍA, Iván: *Diseño de Políticas de Inventarios para Productos para una Planta de Producción de Tuberías Grandes*, Tesis de grado para optar el título de Ingeniero Industrial, Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción, Escuela Superior Politécnica Del Litoral, Guayaquil, Ecuador, 2011.

**Título de Tesis:** Implementación de un sistema de control de inventarios - para la empresa Rebinduc.

**Autor:** Ibarra Pastás, Miriam Janeth.

**Palabras clave:** UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CONTROL DE INVENTARIO CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – TESIS.

**Fecha de publicación:** 2012.

**Resumen:**

El presente trabajo tiene como objetivo principal implementar un sistema de control de inventarios, considerando las políticas, procedimientos, procesos de operación, funciones y responsabilidades del personal relacionado con el manejo de inventarios. Esta investigación se realizó en base a un estudio técnico y sistematizado, identificando los problemas y debilidades de cada una de las áreas de la empresa REBINDUC relacionadas con la gestión de inventarios, para de esta manera conocer las oportunidades de mejora. Este estudio permitirá al personal, manejar eficientemente los inventarios generando mayor rentabilidad a los accionistas, utilidades a sus trabajadores, impuestos al país. La investigación quedara enmarcada dentro de los parámetros que se refieren a un proyecto factible. Este trabajo comprende 3 capítulos; el primero comienza con un breve resumen de la historia de Rebinduc, definición y tipos de inventarios. En el capítulo II se analizó el entorno microeconómico mediante el análisis FODA y en el último capítulo se considera la implementación del sistema de control de inventarios.

**URL:** <http://dspace.utpl.edu.ec//handle/123456789/4282>.

**Aparece en las colecciones:** Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Auditor.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> IBARRA, Miriam: *Implementación de un sistema de control de inventarios para la empresa Rebinduc*, Tesis de grado para optar el título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, Ecuador, 2012.

**Título de Tesis:** Elaboración de un manual de políticas y procedimientos de Control interno en el área de inventarios de prime-time Comunicaciones Cía. Ltda.

**Autor:** Llerena Lozada, Karla Ambara y Velasteguí Cedeño, Karina Maricela.

**Palabras clave:** UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO-MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE INVENTARIOS.

**Fecha de publicación:** 11-Apr-2013.

**Resumen:**

La compañía PRIMETIME COMUNICACIONES CIA. LTDA., cuenta con una amplia mercadería para la venta, dentro de sus 4 sucursales, esto originó un descontrol en sus inventarios, causando problemas de pérdidas de equipos, desconocimiento de cantidades de máximos y mínimos en el stock, información desactualizada a la gerencia, esto nos llevó al diseño de un Manual de Políticas Procedimiento de Control Interno en el área de inventarios, enfocado en el informe COSO y las normas internacionales de contabilidad NIC 2 Inventarios, la implementación de este manual mejorará las tareas y funciones del área de inventarios de la empresa y mermará las pérdidas de los locales, se podrá obtener beneficios como reportes gerenciales, toma físicas confiables y una cartera de producto actualizada. Palabras Claves: Manual, Políticas y procedimientos, control interno, inventarios.

**URL:** <http://hdl.handle.net/123456789/1128>.

**Aparece en las colecciones:** Contaduría Pública y Auditoría.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> LLERENA, Karla y VELASTEGUÍ, Karina: *Elaboración de un manual de políticas y procedimientos de Control interno en el área de inventarios de prime-time Comunicaciones Cía. Ltda.*, Tesis de grado para optar el título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría, Universidad Estatal de Milagro, Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales, Milagro, Ecuador, 2013.

**Título de Tesis:** Diseño de Políticas de Inventario para una Planta de Fabricación y Comercialización de Materiales de Empaques Plásticos.

**Autor:** Lucero Córdova, Juan Pablo y Bracho Ibarra, Carlos Eduardo.

**Palabras clave:** ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL-LUEGO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEJORAS, SE PRESENTAN LOS BENEFICIOS QUE SE OBTIENEN AL TRABAJAR CON LOS DOS SISTEMAS DE INVENTARIOS PROPUESTOS.

**Fecha de publicación:** 21-jul-2010.

**Resumen:**

El presente trabajo tiene como objetivo establecer políticas de inventario mediante la clasificación ABC. Luego de definir los objetivos generales y específicos, se determina la metodología a seguir, se empieza con una breve descripción de la Cadena de Valor de la empresa y se selecciona al proceso de logística de entrada para analizar los principales problemas que se presentan en sus sub-procesos. Posteriormente, se encuentra que el proceso crítico es el de Control de Inventarios y se realiza un análisis causa efecto para identificar oportunidades de mejora. Una vez que se identificaron los problemas, se propone realizar una clasificación ABC y plantear políticas de inventarios, para los productos Tipo A y B se define trabajar con un sistema punto fijo de reorden, mientras que para los productos Tipo C se trabaja con un sistema de revisión periódica. Luego de la implementación de las mejoras, se presentan los beneficios que se obtienen al trabajar con los dos sistemas de inventarios propuestos.

**URL:** <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/11174>.

**Aparece en las colecciones:** Tesis de Grado – FIMCP.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> LUCERO, Juan y BRACHO, Carlos: *Diseño de Políticas de Inventario para una Planta de Fabricación y Comercialización de Materiales de Empaques Plásticos*, Tesis de grado para optar el título de Ingenieros Industriales, Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador, 2010.

**Título de Tesis:** Diseño de un manual de políticas y procedimientos para la administración de inventarios y compras, en una empresa de servicios petroleros.

**Autor:** Dávila Velasco, Dorys Gabriela.

**Palabras clave:** UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR-INVENTARIOS – CONTROL PETRÓLEO - INDUSTRIA Y COMERCIO – ECUADOR MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE COMPRAS E INVENTARIOS.

**Fecha de publicación:** 2011.

**Resumen:**

La empresa objeto de estudio, es una organización que opera en el país desde el año 1978 y está dedicada a la venta, preparación y asistencia técnica de productos o servicios relacionados con la industria petrolera en las áreas de perforación, completación y producción, la cual brinda sus servicios a empresas petroleras tanto nacionales como extranjeras. Algunos de los productos y servicios que brinda la empresa son: • Soporte técnico y manejo de sistemas de fluidos de perforación y/o completación en el servicio de la industria petrolífera. • Venta de productos y servicios para completación y perforación de pozos petroleros. • Servicio de registros eléctricos, cañoneo, sísmica y recuperación de tubería en pozos petroleros. • Servicio de venta y alquiler de brocas de perforación de pozos petroleros. • Servicio de herramientas direccionales.

**URL:** <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/4617>.

**Aparece en las colecciones:** Tesis - Ingeniería Comercial (Sin Restricción).<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> DÁVILA, Dorys: *Diseño de un manual de políticas y procedimientos para la administración de inventarios y compras, en una empresa de servicios petroleros*, Tesis de grado para optar el título de Ingeniera Comercial, Facultad de Ciencias Administrativas, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador, 2011.

### **2.1.3. Fundamentación.**

Para la mayoría de las empresas que manejan el tema de inventarios es un reto que cada vez se hace más difícil, por lo tanto, llevar un correcto control, registro y valuación de los mismos no es algo tan sencillo.

En este tipo de empresas, las cuentas que se relacionan con los inventarios se convierten en las más importantes y de los resultados obtenidos por las operaciones realizadas en el transcurso de sus actividades económicas dependerá el éxito o fracaso del objetivo de la empresa, el cual es obtener beneficios.

#### **Control Interno.**

Para Rodrigo Estupiñán, 2006: “El control interno comprende el conjunto de métodos, plan de organización y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.”

De acuerdo al párrafo anterior el control interno es de gran importancia dentro de las empresas ya que de esta manera protege a los activos y a su vez salvaguarda los bienes de la misma, verificando la fiabilidad de los informes contables y administrativos, haciendo que se respeten y cumplan las políticas establecidas dentro de una empresa, las mismas que sirven de enfoque para el cumplimiento de las metas.

#### **Sistema de control interno.**

El sistema de control interno comprende el plan de organización, métodos coordinados y medidas que se adoptan dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y la confiabilidad de los datos contables de la empresa para:

- Proteger sus recursos contra el fraude y el uso ineficiente de los mismos.
- Asegurar la exactitud y la veracidad de los datos contables, como de las operaciones financieras.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.
- Evaluar el desempeño de cada área de trabajo.

## **Objetivos del Control Interno.**

Hernán Cardozo, 2006 indica lo siguiente: “Los objetivos del control interno son:

- Prevenir fraudes.
- Descubrir hurtos o malversaciones.
- Obtener información administrativa, contable y financiera, confiable, segura y oportuna.
- Localizar errores administrativos, financieros y contables.
- Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la entidad solidaria.
- Promover la eficiencia del personal.
- Detectar desperdicios innecesarios tanto material, tiempo y recursos en general.
- Mediante su evaluación, graduar la extensión del análisis, comprobación y estimaciones de las cuentas y operaciones sujetas a auditoría por parte del auditor.
- Detectar los riesgos inherentes a la cartera de crédito, riesgo administrativo, financiero, como de la plataforma tecnológica.”

## **Informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS).**

El informe de control interno es una de las prácticas más habituales para la evaluación del control interno de una empresa, siendo un resultado positivo que se adapta a las características y procesos apropiados.

El informe de control interno aparte de ser una de las prácticas más habituales, comprende los métodos y procedimientos que se realizan en una empresa para la protección de los activos, obtención de información financiera, desarrollo de eficiencia en las operaciones, así como la ejecución de las políticas establecidas por la dirección.

Según Rodrigo Estupiñán, 2006: “El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de administración o la junta directiva de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:



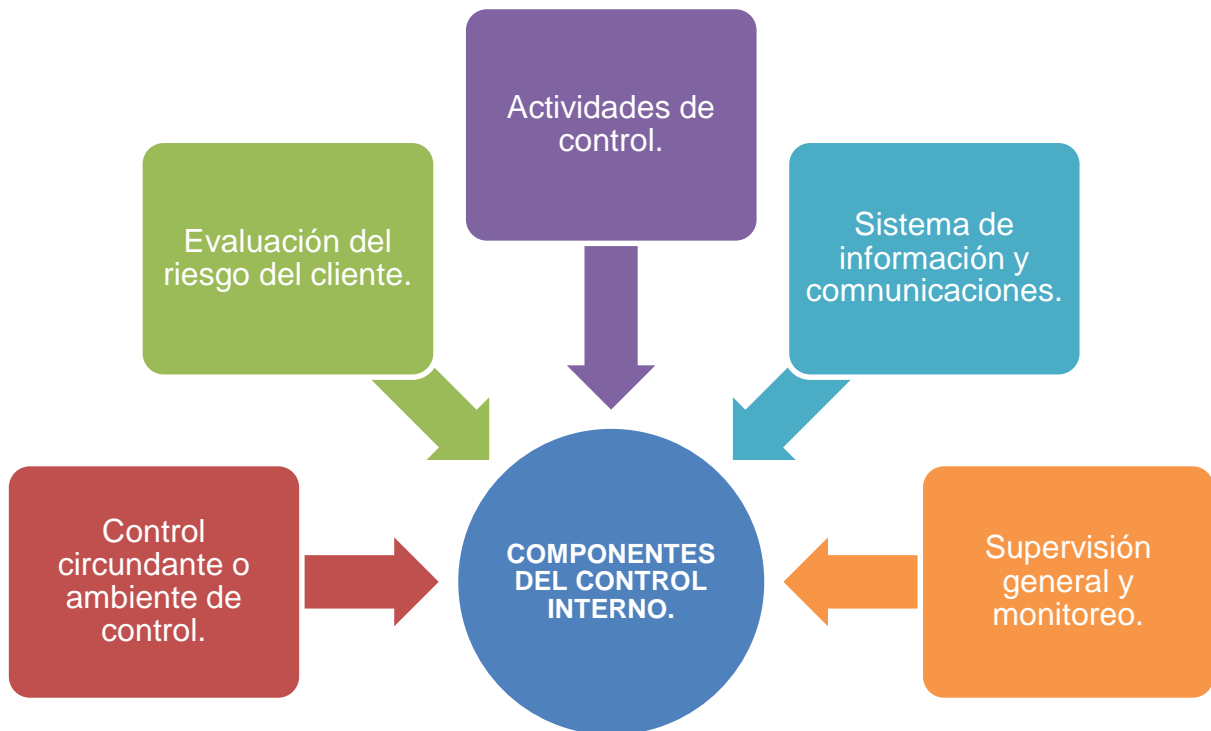
- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

### **Componentes del control interno.**

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:”

- a) Ambiente de control:** marca el comportamiento en una organización, el cual influye en la actividad del personal en relación a sus labores. Así como su incidencia en la estructuración de las actividades para el negocio, asignación de autoridad y a su vez de responsabilidad, la forma de organizar y el desarrollo del personal que toma conciencia de lo importante que es el control.
- b) Evaluación de riesgos:** mecanismos para identificar y analizar riesgos de carácter relevante para alcanzar los objetivos de trabajo, determinando la forma en la que los riesgos deben ser mejorados. Además se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y analizar los riesgos particulares asociados con el cambio que amenazan el cumplimiento de objetivos.
- c) Actividades de control:** normas y procedimientos que se desarrollan en toda la organización y tienden a asegurar que las directrices de la gerencia se cumplan así como la afrontación de los riesgos de tal manera que estos no sean obstáculos para el alcance de los objetivos.
- d) Sistema de información y comunicación:** permiten que el personal de la organización capte e intercambie la información adquirida, la misma que debe ser adecuada y oportuna para poder controlar sus operaciones y así tomar decisiones correctas en cuanto a la obtención, uso y aplicación de los recursos.
- e) Supervisión y monitoreo:** están diseñados para evaluar la calidad del control interno en el tiempo, tomando en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control y así determinar si se está trabajando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.

**Gráfico 1.** Componentes del control interno.



**Fuente:** Control Interno y Fraudes.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### **Estados Financieros.**

Abraham Perdomo, 2003 define a los estados financieros como: “Aquellos documentos que muestran la situación económica de una empresa, la capacidad de pago de la misma, a una fecha determinada, pasada, presente o futura, o bien el resultado de operaciones obtenidas en un período o ejercicio pasado, presente o futuro en situaciones normales o especiales.”

El producto final del proceso contable es la información financiera, la misma que sirve para diferentes usuarios al momento de la toma de decisiones y se centra en la rentabilidad y la liquidez.

De acuerdo a las necesidades de información de los usuarios, la contabilidad considera que toda empresa debe presentar cuatro informes básicos:

- Estado de situación financiera o balance general, refleja la situación financiera de una empresa en un determinado período.

- El estado de resultado, el cual muestra la utilidad o pérdida obtenida en un determinado período.
- El estado de cambios en el patrimonio, cuyo objetivo es presentar información relevante sobre los movimientos en la inversión de los accionistas de una sociedad.
- Estado de flujo de efectivo, provee información importante para los administradores del negocio y surge como respuesta a la necesidad de determinar la salida de recursos en un momento determinado.

### **Utilidades.**

Las utilidades de la empresa representan la ganancia real que ha obtenido durante el transcurso de determinado periodo; se la obtiene sumando todos los ingresos y restando los gastos en los cuales ha incurrido para trabajar en la actividad a la que se dedica. Para establecer que las utilidades obtenidas sean reales se debe mantener un correcto control interno en los inventarios, los mismos que influyen en dicha utilidad.

Cuando se habla de utilidad, se refiere al beneficio económico que la empresa obtiene durante el transcurso de su actividad comercial. La ganancia como también se la llama es el objetivo fundamental de toda empresa y por ende es necesario la optimización de los recursos disponibles por la empresa para que se pueda reducir costos.

La utilidad también establece la diferencia que existe entre el producto que se vende y el costo del mismo, para lo cual es importante aumentar la demanda es decir los clientes y así vender el bien o servicio que se ofrece al mayor precio posible.

### **Registro de los ingresos y egresos de mercaderías.**

El registro de los ingresos y egresos de mercaderías de los almacenes en una empresa es un proceso significativo, ya que dicho registro se debe efectuar diariamente y de esta manera se obtiene el conocimiento necesario para abastecerse de productos en el momento preciso y no decaer en las ventas.

El propósito que las empresas deben establecerse es el de mantener un punto de equilibrio cuando existe los altos y bajos en cuanto a volumen de inventarios. Este punto de vista se basa cuando los inventarios se encuentran en su nivel más alto, es

decir cuando ingresan los productos comprados y van disminuyendo a medida que se van vendiendo pero sin llegar a cero.

La meta establecida por las empresas es que sus niveles en cuanto a inventarios no lleguen a cero por lo cual debe reponerse antes de que se agoten las existencias y así evitar inconvenientes en cuanto al stock.

### **Fiabilidad de información financiera.**

“El objetivo de la información financiera con propósito general es proporcionar información financiera sobre la entidad que informa que sea útil a los inversores, prestamistas y otros acreedores existentes y potenciales para tomar decisiones sobre el suministro de recursos a la entidad. Esas decisiones conllevan a comprar, vender o mantener instrumentos de patrimonio y de deuda y proporcionar o liquidar préstamos y otras formas de crédito. Si la información financiera ha de ser útil, debe ser relevante y representar fielmente lo que pretende representar. La utilidad de la información financiera se mejora si es comparable, verificable, oportuna y comprensible.”<sup>10</sup>

Esto quiere decir que la información financiera es capaz de influir en la toma de decisiones por parte de los propietarios de cada empresa, ya que con esta información proceden a visualizar resultados futuros o fijarse sus propios resultados optando por las alternativas correctas que deben seguir y para ello la información financiera debe ser completa, neutral y libre de error.

### **Rotación de funciones.**

“Uno de los principales obstáculos con el que se enfrentan las empresas a la hora de estimular innovaciones en las rutinas y procedimientos entre sus empleados, es primordialmente con aquel personal que tiene mayor tiempo en la organización realizando una misma tarea.”<sup>11</sup>

Cuando un empleado normalmente se dedica a realizar una misma tarea, esta se convierte en parte de su habilidad y de sus limitaciones. Frecuentemente su habilidad

---

<sup>10</sup> CONSEJO DE NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD: *El Marco Conceptual para la Información Financiera*, Londres, 2010.

<sup>11</sup> EZQUIAGA, Guillermo: *La rotación de funciones, una herramienta para innovar*, [http://www.trabajarmejor.com.ar/sitio/articulo.php?id=rotacion\\_funciones\\_herramienta\\_innovar](http://www.trabajarmejor.com.ar/sitio/articulo.php?id=rotacion_funciones_herramienta_innovar), extraído el 29 de junio de 2014.

está dada por su experiencia, la cual se obtiene día a día realizando la misma actividad asumiendo que la única oportunidad para mejorar su rendimiento es haciendo su trabajo de manera eficaz.

El hecho de que un empleado haga el mismo trabajo pasa a ser rutinario y es la causa por la que muchas veces el empleado no siente esa satisfacción con su gestión y tiende a aislarse. Por esa razón es necesario implementar rotaciones de funciones en el personal que les permitan evolucionar competitivamente desarrollando un mejor desempeño, trabajando conjuntamente con sus compañeros, facilitando la integración entre ellos y beneficiando a la empresa a obtener mejor resultados.

### **Establecimiento de responsabilidad.**

La responsabilidad se refiere a la actitud que toma una empresa o empleado al hacer sus actividades con el cumplimiento de objetivos y el seguimiento de los pasos según los estatus y ética de la empresa; es tratar de hacer bien y a la perfección todas las cosas tal cual son indicadas en tiempo y forma con el mayor profesionalismo.

### **Modelo de registros.**

Los modelos de registros para el control interno de los inventarios debe estar correctamente elaborado y llevado con gran responsabilidad, ya que estos modelos sirven de gran ayuda para definir cuanto se ha vendido, lo que se debe comprar y cuanto hay en stock de mercadería. Los registros deben efectuarse al momento que se realice la transacción.

### **Veracidad de la información de existencias.**

La información que consta en los reportes de existencias de los almacenes de las empresas debe ser verificada para determinar la veracidad de los mismos. Es importante que exista veracidad en los reportes porque de esta manera evita que sus ventas declinen perdiendo clientes significativos económicamente.

La eficiente gestión de los inventarios se da a través de la optimización de los recursos conforme se hace una implementación de medidas, las mismas que son necesarias para mantener una adecuada seguridad y control ya sea administrativo como contable

con la finalidad de resguardar la integridad física de los inventarios ante los riesgos como por ejemplo: fraudes, hurtos, deterioros entre otros.

### **¿Que son los inventarios?**

A continuación se detalla algunas definiciones:

Roger Schroeder, 1992 afirma: “Un inventario es una cantidad almacenada de materiales que se utilizan para facilitar la producción o satisfacer las demandas del consumidor.”

Para Nohora Heredia, 2013 el inventario es: “La existencia de todo tipo de material, sin procesar o transformar, procesado total o parcialmente, artículos y productos, que se utilizan de manera directa o indirecta dentro de las organizaciones manufactureras o de servicio.”

Por otro lado Nohora Heredia, 2013 indica: “El inventario representa la existencia tanto de bienes muebles como inmuebles, que pertenecen a la empresa, susceptibles de acciones comerciales, generando ingresos económicos directa o indirectamente relacionados con el ejercicio o actividad básica de la empresa.”

Max Muller, 2004 establece: “Los inventarios de una compañía están constituidos por sus materias primas, sus productos en proceso, los suministros que utiliza en sus operaciones y los productos terminados.”

En el proceso contable de mercaderías, los inventarios constituyen el factor principal dentro de una empresa, porque en los balances generales así como en los estados de resultados los inventarios representan el mayor activo y gasto respectivamente.

La gestión de inventarios no solo radica en el control y la vigilancia, esto quiere decir, para que exista una gestión se debe de proveer mercadería que sea necesaria para el negocio con la finalidad de poseerlos en el momento preciso, teniendo como resultado la satisfacción de las necesidades de la empresa así como de sus clientes.

### **Importancia del inventario.**

Justin Logenecker, Carlos Moore, William Petty y Leslie Palich, 2010 establecen: “La administración de inventarios es de particular importancia en las pequeñas empresas

que venden al menudeo o al mayoreo, ya que el inventario suele representar una fuerte inversión financiera para estas empresas.”

Para las empresas los inventarios representan una parte fundamental, por ende es necesario que la administración del negocio siendo esta la encargada, debe corroborar de manera controlada y vigilada que todo se encuentre en orden a través de un control interno de inventarios, el mismo que permite satisfacer las necesidades reales de la empresa.

### **Sistema de inventarios.**

Un sistema de inventarios dentro de una empresa es de gran importancia, porque es un conjunto de políticas que ayudan a supervisar los niveles de inventario, a través de controles que determinan las cantidades que deben de mantenerse, el momento preciso en el que se debe ordenar o hacer un pedido.

Juán Bravo, 1995 en cuanto al sistema de inventarios establece lo siguiente: “Debe de cumplir con tres condiciones básicas:

- Garantizar a los clientes la calidad del servicio deseado.
- Mantener en los niveles más bajos posible el capital inmovilizado en inventarios.
- Gestionar la función con los más bajos costes posible para la empresa.”

Estas condiciones son esenciales para las empresas, ya que de esta manera ayudan a precisar los costes totales y así medir la rentabilidad sobre la inversión.

### **Tipos de sistema de inventarios.**

**Sistema de Inventario Perpetuo:** Con este sistema se lleva registros diarios del inventario y del costo de los artículos vendidos. Con estos registros perpetuos se prepara los estados financieros, muestra las cantidades disponibles en el inventario y permite un control sobre las existencias por parte de los administradores de las empresas.

**Sistema de Inventario Periódico:** En este sistema no se realiza registros diarios de los artículos vendidos, como de mercadería existente. Lo que se opta por hacer es un

conteo físico de los inventarios que se encuentran disponibles para determinar el costo de los artículos que fueron vendidos, así como el costo del inventario final que resulta de la aplicación de los costos unitarios de cada producto, el mismo que se ve reflejado en el Balance General al finalizar un periodo.

### **Administración de Inventarios.**

“Es la eficiencia en el manejo adecuado del registro, de la rotación y evaluación del inventario de acuerdo a como se clasifique y que tipo de inventario tenga la empresa, ya que a través de todo esto determinaremos los resultados (utilidades o pérdidas) de una manera razonable, pudiendo establecer la situación financiera de la empresa y las medidas necesarias para mejorar o mantener dicha situación.”<sup>12</sup>

La administración de un inventario en cuanto al manejo estratégico se convierte en un punto importante en toda organización, ya sea que se dediquen a la venta de bienes como a la prestación de servicios. Las tareas que corresponden a la administración de un inventario se basan en la determinación de los métodos utilizados en los registros, los puntos de rotación, la clasificación de los inventarios y los métodos de control que fijan la cantidad de inventarios que debe mantenerse, la fecha en la que se debe reponer los productos y las cantidades a ordenar.

### **Importancia de la administración de inventarios.**

“La administración de inventario, en general, se centra en cuatro aspectos básicos:

- Cuántas unidades deberían ordenarse o producirse en un momento dado.
- En qué momento deberían ordenarse o producirse el inventario.
- Que artículos del inventario merecen una atención especial.
- Puede uno protegerse contra los cambios en los costos de los artículos del inventario.”<sup>13</sup>

La administración de inventarios es primordial, porque ayuda a que las empresas se vuelvan competitivas; es decir, sirve para que tengan conocimiento de las cantidades

---

<sup>12</sup> MORENO, Rosario: El sistema ABC en contabilidad, <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria-2/sistema-abc-en-contabilidad.htm>, extraído el 8 de septiembre de 2014.

<sup>13</sup> MORENO, Rosario: El sistema ABC en contabilidad, <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria-2/sistema-abc-en-contabilidad.htm>, extraído el 8 de septiembre de 2014.



de inventarios que poseen y así compensar las necesidades de clientes recurrentes y contar con cantidades adicionales para clientes que llegan de manera inesperada, cumpliendo con sus necesidades, sintiéndose satisfechos por el bien o servicio que recibieron y así evitar que acuden a la competencia.

Se necesitan diversos procedimientos para obtener un nivel óptimo de producción, los cuales consisten en reglas y procesos considerados como políticas para que de alguna u otra forma aseguren la producción de manera continua, mejorando la tasa de rendimiento en el momento que haya escasez de materia prima en la empresa.

### **Periodicidad de los inventarios.**

La periodicidad de los inventarios debe realizarse de manera continua para actualizar los reportes de stock verificando las entradas y salidas para conocer con exactitud los valores de las existencias. Al realizarse continuamente un conteo físico de mercaderías se tiene conocimiento en unidades físicas y monetarias.

### **Calidad de los productos.**

Según Nohora Heredia, 2013 define: “La calidad hace referencia al cúmulo de propiedades que presenta un objeto, llámese producto o servicio y que está destinado a satisfacer las necesidades del cliente.”

La calidad de los productos es de gran importancia porque ayuda a la satisfacción de los clientes y mejora la percepción del establecimiento que los ofrece. La calidad de los productos proporciona competitividad y es un requisito indispensable para hacer negocios y así obtener clientes.

La calidad se refleja en las necesidades de los consumidores que buscan un producto que cumpla con las características principales que desean sintiendo satisfacción y a su vez genera renombre al establecimiento atrayendo más clientes y cumpliendo con sus objetivos.

### **Sistema General de Calidad (SGC)**

Los Sistemas Generales de Calidad son procesos y procedimientos que se planifican y diseñan para facilitar las acciones, garantizando de esta manera la satisfacción del

cliente asumiendo la responsabilidad la gerencia de la empresa y logrando los propósitos que se construyen en cada proceso ya sea administrativo, operativo y financiero.

### **Estándares de Calidad.**

Todas las empresas buscan la forma de brindar al público productos o servicios que sean de excelente calidad y para lograr este objetivo los empresarios deben fijarse ciertos estándares de calidad los cuales son puntos de referencia que ayudan a fijar condiciones mínimas para que los rasgos y características permitan conocer que tan bueno es el producto o servicio que ofrecen, determinando si son capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores caso contrario con la ayuda de los estándares de calidad permitirá tener el conocimiento si se debe o no modificar algún detalle con la finalidad de mejorar los procesos y los productos que se ofrecen al público satisfaciéndolos eficientemente.

Los estándares de calidad constan de tres etapas:

- **Calidad de los insumos y el producto:** es un paso previo al proceso y se refiere a la compra de materiales o las partes que van intervenir en el proceso y elaboración del producto, los mismos que deben ser de buena calidad para que el resultado sea un éxito.
- **Calidad del proceso:** ocurre en el transcurso del proceso, el cual se basa en las características de calidad del producto que debe satisfacer mientras se lo está elaborando.
- **Calidad del servicio:** es la última etapa y tiene que ver con la medición del producto terminado, el cual debe tener un buen acabado y funcionar de manera correcta logrando las características que se fijaron antes de la elaboración.

### **Control de Calidad.**

Elaborar productos de calidad es esencial por dos razones: primero, los consumidores tienen por preferencia comprar productos de alta calidad y eficiencia de tal forma que satisfaga sus necesidades y segundo, para la empresa resulta ser beneficioso que brinden productos de muy buena calidad aportando de tal manera a la productividad conjuntamente con las utilidades.

## **ISO 9000 – Gestión de Calidad.**

Se hace referencia a las normas ISO 9000 la cual se ocupa de los diversos aspectos relacionados con la gestión de calidad, las cuales proporcionan herramientas para las organizaciones o empresas que desean que sus productos se acoplen a las necesidades de los clientes y que a su vez la calidad siga mejorando.

Las normas ISO 9000 se dividen en algunos grupos cabe mencionar como una de ellas las normas ISO 9001:2008 - especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad.

### **¿Qué es la norma ISO 9001?**

“La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).”<sup>14</sup>

## **2.2. MARCO LEGAL.**

### **Norma Internacional de Contabilidad nº 2 (NIC 2)**

#### **Existencias**

#### **Objetivo**

1. El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de las existencias. Un tema fundamental en la contabilidad de las existencias es la cantidad de coste que debe reconocerse como un activo, y ser diferido hasta que los correspondientes ingresos ordinarios sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese coste, así como para el posterior reconocimiento como un gasto del ejercicio, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en

---

<sup>14</sup> NORMAS ISO 9001: *Herramientas para sistemas de calidad*, 2008.

libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas de coste que se utilizan para atribuir costes a las existencias.

## **Alcance**

2. *Esta Norma será de aplicación a todas las existencias, excepto a:*

*(a) la obra en curso, proveniente de contratos de construcción, incluyendo los contratos de servicio directamente relacionados (véase la NIC 11, Contratos de construcción);*

*(b) los instrumentos financieros; y*

*(c) los activos biológicos relacionados con la actividad agrícola y productos agrícolas en el punto de cosecha o recolección (véase la NIC 41, Agricultura).*

3. *Esta Norma no será de aplicación para la valoración de las existencias mantenidas por:*

*(a) Productores de productos agrícolas y forestales, de productos agrícolas tras la cosecha o recolección, así como de minerales y productos minerales, siempre que sean medidos por su valor neto realizable, de acuerdo con prácticas bien consolidadas en esos sectores. En el caso de que esas existencias se midan al valor neto realizable, los cambios en este valor se reconocerán en el resultado del ejercicio en que se produzcan dichos cambios.*

*(b) Intermediarios que comercien con materias primas cotizadas, siempre que valoren sus existencias al valor razonable menos los costes de venta. En el caso de que esas existencias se contabilicen por un importe que sea el valor razonable menos los costes de venta, los cambios en dicho importe se reconocerán en el resultado del ejercicio en que se produzcan los mismos.*

4. Las existencias a que se ha hecho referencia en el apartado (a) del párrafo 3 se valoran por su valor neto realizable en ciertas fases de la producción. Ello ocurre, por ejemplo, cuando se hayan recogido las cosechas agrícolas o se hayan extraído los minerales, siempre que su venta esté asegurada por un contrato a plazo sea cual fuere su tipo o garantizada por el gobierno, o bien cuando exista un mercado activo y el

riesgo de fracasar en la venta sea mínimo. Esas existencias se excluyen únicamente de los requerimientos de valoración establecidos en esta Norma.

5. Los intermediarios que comercian son aquéllos que compran o venden materias primas cotizadas por cuenta propia o bien por cuenta de terceros. Las existencias a que se ha hecho referencia en el apartado (b) del párrafo 3 se adquieren, principalmente, con el propósito de venderlas en un futuro próximo y generar ganancias procedentes de las fluctuaciones en el precio o un margen comercial. Cuando esas existencias se contabilicen por su valor razonable menos los costes de venta, quedarán excluidas únicamente de los requerimientos de valoración establecidos en esta Norma.

## **Definiciones**

6. *Los siguientes términos se usan, en la presente Norma, con el significado que a continuación se especifica:*

**Existencias** *son activos:*

*(a) poseídos para ser vendidos en el curso normal de la explotación;*

*(b) en proceso de producción de cara a esa venta; o*

*(c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción o en el suministro de servicios.*

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

**Valor razonable** *es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo, entre partes interesadas y debidamente informadas, que realizan una transacción en condiciones de independencia mutua.*

7. El valor neto realizable hace referencia al importe neto que la entidad espera obtener por la venta de las existencias, en el curso normal de la explotación. El valor razonable refleja el importe por el cual esta misma existencia podría ser intercambiada en el mercado, entre compradores y vendedores interesados y debidamente

informados. El primero es un valor específico para la entidad, mientras que este último no. El valor neto realizable de las existencias puede no ser igual al valor razonable menos los costes de venta.

8. Entre las existencias también se incluyen los bienes comprados y almacenados para revender, entre los que se encuentran, por ejemplo, las mercaderías adquiridas por un minorista para revender a sus clientes, y también los terrenos u otras inversiones inmobiliarias que se tienen para ser vendidos a terceros. También son existencias los productos terminados o en curso de fabricación por la entidad, así como los materiales y suministros para ser usados en el proceso productivo. En el caso de un prestador de servicios, tal como se describe en el párrafo 19, las existencias incluirán el coste de los servicios para los que la entidad aún no haya reconocido el ingreso ordinario correspondiente (véase la NIC 18 Ingresos ordinarios).

### **Valoración de las existencias**

*9. Las existencias se valorarán al menor de: el coste o el valor neto realizable.*

### **Coste de las existencias**

*10. El coste de las existencias comprenderá todos los costes derivados de la adquisición y transformación de las mismas, así como otros costes en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales.*

### **Costes de adquisición**

11. El coste de adquisición de las existencias comprenderá el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales), los transportes, el almacenamiento y otros costes directamente atribuibles a la adquisición de las mercaderías, los materiales o los servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el coste de adquisición.

### **Costes de transformación**

12. Los costes de transformación de las existencias comprenderán aquellos costes directamente relacionados con las unidades producidas, tales como la mano de obra

directa. También comprenderán una parte, calculada de forma sistemática, de los costes indirectos, variables o fijos, en los que se haya incurrido para transformar las materias primas en productos terminados. Costes indirectos fijos son todos aquéllos que permanecen relativamente constantes, con independencia del volumen de producción, tales como la amortización y mantenimiento de los edificios y equipos de la fábrica, así como el coste de gestión y administración de la planta. Costes indirectos variables son todos aquéllos que varían directamente, o casi directamente, con el volumen de producción obtenida, tales como los materiales y la mano de obra indirecta.

13. El proceso de distribución de los costes indirectos fijos a los costes de transformación se basará en la capacidad normal de trabajo de los medios de producción. Capacidad normal es la producción que se espera conseguir en circunstancias normales, considerando el promedio de varios ejercicios o temporadas, y teniendo en cuenta la pérdida de capacidad que resulta de las operaciones previstas de mantenimiento. Puede usarse el nivel real de producción siempre que se aproxime a la capacidad normal. La cantidad de coste indirecto fijo distribuido a cada unidad de producción no se incrementará como consecuencia de un nivel bajo de producción, ni por la existencia de capacidad ociosa. Los costes indirectos no distribuidos se reconocerán como gastos del ejercicio en que han sido incurridos. En periodos de producción anormalmente alta, la cantidad de coste indirecto distribuido a cada unidad de producción se disminuirá, de manera que no se valoren las existencias por encima del coste. Los costes indirectos variables se distribuirán, a cada unidad de producción, sobre la base del nivel real de uso de los medios de producción.

14. El proceso de producción puede dar lugar a la fabricación simultánea de más de un producto. Este es el caso, por ejemplo, de la producción conjunta o de la producción de productos principales junto a subproductos. Cuando los costes de transformación de cada tipo de producto no sean identificables por separado, se distribuirá el coste total entre los productos, utilizando bases uniformes y racionales. La distribución puede basarse, por ejemplo, en el valor de mercado de cada producto, ya sea como producción en curso, en el momento en que los productos comienzan a poder identificarse por separado, o cuando se complete el proceso productivo. La mayoría de los subproductos, por su propia naturaleza, no poseen un valor significativo. Cuando este sea el caso, se medirán frecuentemente por su valor neto realizable,

deduciendo esa cantidad del coste del producto principal. Como resultado de esta distribución, el importe en libros del producto principal no resultará significativamente diferente de su coste.

### **Otros costes**

15. En el cálculo del coste de las existencias, se incluirán otros costes, en el, siempre que se hubiera incurrido en ellos para dar a las mismas su condición y ubicación actuales. Por ejemplo, podría ser apropiado incluir como coste de las existencias, algunos costes indirectos no derivados de la producción o los costes del diseño de productos para clientes específicos.

16. Son ejemplos de costes excluidos del coste de las existencias, y por tanto reconocidos como gastos del ejercicio en el que se incurren, los siguientes:

(a) las cantidades anormales de desperdicio de materiales, mano de obra u otros costes de producción;

(b) los costes de almacenamiento, a menos que esos costes sean necesarios en el proceso productivo, previos a un proceso de elaboración ulterior;

(c) los costes indirectos de administración que no hayan contribuido a dar a las existencias su condición y ubicación actuales; y

(d) los costes de venta.

17. En la NIC 23 Costes por intereses, se identifican las limitadas circunstancias en las que los costes financieros se incluirían en el coste de las existencias.

18. Una entidad puede adquirir existencias con pago aplazado. Cuando el acuerdo contenga de hecho un elemento de financiación, como puede ser, por ejemplo, la diferencia entre el precio de adquisición en condiciones normales de crédito y el importe pagado, este elemento se reconocerá como gasto por intereses a lo largo del periodo de financiación.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD N. 2 (NIC 2): *Existencias*, enero 2005. <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC02.pdf>, extraído el 1 de agosto de 2014.



### 2.3. MARCO CONCEPTUAL.

**Calidad:** se refiere a las propiedades y características del producto cuya finalidad es la de satisfacer al consumidor. Es el resultado de un trabajo eficaz y dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado según la reacción y preferencias de los clientes se puede llegar a la conclusión de que este sea bueno o malo.

**Capacitación Laboral:** No es solo que la persona aprenda sino que lo pueda aplicar una vez que lo haya entendido y reflexionado, se puede decir que es la construcción de oportunidades y una respuesta educativa. La capacitación laboral se centra en la adquisición de conocimientos y competencias que ayudan a mejorar el rendimiento en el trabajo y lograr mayores niveles de competitividad.

**Clima Organizacional:** es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que tiene con los jefes y la relación que existe entre el personal de un departamento determinado. Las personas aprecian el lugar de trabajo donde son valorados, tienen oportunidades a crecer como personas y profesionales y por ende obtener un mejor ingreso económico.

**Competitividad:** es la capacidad de una organización para mantener satisfactoriamente sus ventas con la finalidad de alcanzar y mantenerse en una determinada posición dentro del entorno socioeconómico.

**Control Interno:** el control interno comprende todos los pasos o métodos que se utilizan dentro de una organización para salvaguardar la información contable. El control interno protege a la empresa, salvaguardándola contra peligros como el fraude y la corrupción. En lo general cada empresa adopta su propia definición de control interno y estructuran un programa que se ajuste a las necesidades e intereses para un correcto funcionamiento y de acuerdo a la ley.

**Costo:** es el gasto económico en el que incurre la empresa para la fabricación de un producto, el cual va a estar disponible para la venta. Se genera dentro de la empresa y está considerada como unidad productora; es la suma de esfuerzos y todos los recursos que han sido invertidos para la fabricación de un producto.

**Créditos:** son préstamos que se hace a terceros y que se recuperaran en un periodo determinado con una tasa mínima de interés. Es cuando un proveedor ya sea de bienes o servicios ofrece crédito a su cliente y este se compromete a pagar en una fecha posterior.

**Desorganización:** se refiere a la falta de coordinación que existe entre los empleados de un determinado departamento, lo cual impide que se cumplan las funciones asignadas teniendo como resultado una baja productividad ocasionando serios problemas a la empresa porque puede retrasar la entrega de los bienes o servicios y por este motivo perjudicaría las relaciones con los clientes.

**Eficacia:** Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado.

**Eficiencia:** es el logro de los objetivos utilizando el mínimo de los recursos disponibles y en el menor tiempo posible.

**Estrategias:** acciones que se ejecutan para lograr un objetivo propuesto. Es un plan de negocios que se ejecuta a largo plazo y de esta manera ayudar a la empresa con el logro de las metas y objetivos específicos, fortaleciéndola y a su vez mejorar el desempeño lo cual haría que esta sea más rentable.

**Financiamiento:** es el mecanismo mediante el cual una empresa obtiene recursos para un proyecto económico, cancelar obligaciones, llevar a cabo tareas o actividades comerciales.

**Inventario:** forma parte del activo corriente de la empresa e indica el producto que tenemos para la venta en cantidad y forma. El inventario representa uno de los mayores activos de propiedad para las empresas comerciales y también forman parte de los inventarios los bienes destinados a los procesos de venta, los artículos que estén en proceso de producción y los que ya están terminados.

**Inversión:** colocación de capital, es decir usar dinero en proyectos que en un futuro darán ganancia. Se habla de inversión cuando se destina dinero para la compra de bienes que sirvan para la empresa; cuando utilizas dinero en productos o proyectos que tendrán fin lucrativo.

**Liderazgo:** conjunto de habilidades gerenciales que posee una persona para sacar adelante un grupo que está a su mando, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo para el logro de las metas.

**Liquidez:** mide el estado financiero de toda empresa u organización para enfrentar deudas, fraudes o saber si está apta para realizar una inversión o adquirir bienes.

**Manual de Funciones:** comprende las responsabilidades de cada área de la empresa describiendo como se interviene en el funcionamiento de la misma. Es una herramienta de trabajo que contiene normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades y será elaborado técnicamente para un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

**Políticas:** son vías para hacer operativas las estrategias, son un compromiso de la empresa y la participación del personal que labora en ella. Las políticas proporcionan orientación precisa para que los ejecutivos y mandos intermedios elaboren planes concretos para el alcance de los objetivos, reforzando el compromiso y la participación del personal.

**Procedimientos:** son planes por medio de los cuales se establece un método para actividades futuras, es decir establece responsabilidades de los cargos que hay en una determinada empresa. Consiste en seguir ciertos pasos previamente definidos para desarrollar una labor de manera eficaz.

**Productividad:** se refiere al rendimiento de cada empleado en cuanto a su función de trabajo. Es una actitud que busca el mejoramiento continuo, es la convicción de que las cosas pueden realizarse de mejor manera haciendo un esfuerzo para adaptar las actividades económicas al cambio permanente.

**Productos perecibles:** son aquellos alimentos que se descomponen fácilmente y que deben ser ubicados en lugares donde el ambiente sea fresco, para que de esta manera no se pierda la mercadería ni mucho menos el valor monetario que estos representan.

**Rentabilidad:** es un índice que mide la relación que hay entre la ganancia o utilidad y la inversión en la que se incurrió para obtener resultados. Es la capacidad de generar un beneficio adicional sobre el esfuerzo realizado.

**Toma de decisiones:** es un proceso que consiste en escoger una opción entre varias alternativas que ayudarán a mejorar el desempeño de la empresa y así alcanzar los objetivos establecidos buscando el reconocimiento y éxito empresarial.

## **2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES.**

### **2.4.1. Hipótesis General.**

Si aumentara los controles internos de inventario de la Distribuidora “WONGCORD”, mejorará la información pertinente respecto a los reportes de utilidades.

### **2.4.2. Hipótesis Particulares.**

Si ampliara el procedimiento de los registros de ingresos y egresos de mercaderías de la Distribuidora “WONGCORD”, incrementará la fiabilidad de la información financiera.

Restableciendo la rotación de funciones por parte del personal de la Distribuidora “WONGCORD”, generará responsabilidades en las actividades asignadas.

Implementando un modelo de registros de la Distribuidora “WONGCORD”, permitiría la veracidad en los reportes de existencias del almacén.

Si aumentara la periodicidad de los inventarios físicos efectuados en la Distribuidora “WONGCORD”, influirá en la calidad de los productos disponibles para comercializarse.

### 2.4.3. Declaración de Variables.

**Cuadro 1.** Declaración de variables.

<b>Variables Independientes</b>	<b>Variables Dependientes</b>
Controles internos de inventario.	Reportes de utilidades.
Registro de los ingresos y egresos de mercaderías del almacén.	Fiabilidad de la información financiera.
Rotación de funciones.	Establecimiento de responsabilidades.
Modelo de registros.	Veracidad de los reportes de existencias del almacén.
Periodicidad de los inventarios físicos.	Calidad de los productos.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### 2.4.4. Operacionalización de las Variables.

**Cuadro 2.** Operacionalización de variables.

<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>Variable Independiente:</b>	<b>Controles internos de inventario.</b>			
Si aumentara los controles internos de inventario de la Distribuidora "WONGCORD", mejorará la información pertinente respecto a los reportes de utilidades.	<b>CONCEPTO</b>		<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN</b>
	Conjunto de acciones relacionadas con las actividades, políticas, normas, estrategias, así como el entorno y actitudes desarrolladas por los propietarios y el personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos.		Proceso Administrativo	Número de políticas de controles de inventario.	Encuesta o Entrevista
	<b>Variable Dependiente:</b>	<b>Reportes de utilidades.</b>			
	<b>CONCEPTO</b>		<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN</b>
Las utilidades de la empresa representan la ganancia real que ha obtenido durante el transcurso de determinado periodo después de deducir los costos incurridos en la producción o comercialización de un bien o producto.		Proceso Contable	Nivel del margen de utilidad.	Encuesta o Entrevista	

<b>HIPÓTESIS PARTICULAR</b>	<b>Variable Independiente:</b>	<b>Ingresos y egresos de mercaderías.</b>			
Si ampliara el procedimiento de los registros de ingresos y egresos de mercaderías de la Distribuidora "WONGCORD" incrementará la fiabilidad de la información financiera.	<b>CONCEPTO</b>		<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN</b>
	Es la acción de dejar constancia el o los movimientos que se han generado, para lo cual el registro debe de estar conformado y compuesto principalmente por informaciones relevantes acerca del acontecimiento ocurrido.		Inventario	Número de mercaderías que ingresan y egresan por día de la bodega.	Encuesta o Entrevista
	<b>Variable Dependiente:</b>	<b>Información financiera.</b>			
	<b>CONCEPTO</b>		<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN</b>
Es el tema relacionado con la gestión del dinero la cual hace referencia a la forma como se obtienen los recursos, como se gastan y la rentabilidad obtenida pero esta información debe ser completa, neutral y libre de error ya que influye en la toma de decisiones.		Finanzas	Nivel de liquidez de la empresa. Nivel de rotación del inventario. Nivel de ventas por mes.	Encuesta o Entrevista	

<b>HIPÓTESIS PARTICULAR</b>	<b>Variable Independiente:</b>	<b>Rotación de funciones.</b>			
Restableciendo la rotación de funciones por parte del personal de la Distribuidora "WONGCORD", generará responsabilidades en las actividades asignadas.	<b>CONCEPTO</b>		<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN</b>
	Se refiere a las distintas actividades asignadas al personal que labora en una empresa para que sean realizadas de manera eficiente y eficaz, con la debida responsabilidad para el cumplimiento de los objetivos establecidos.		Proceso Administrativo	Número de veces por año en que un mismo empleado rota de funciones.	Encuesta o Entrevista
	<b>Variable Dependiente:</b>	<b>Responsabilidades.</b>			
	<b>CONCEPTO</b>		<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN</b>
	Se refiere a la actitud que toma una empresa o empleado al hacer sus actividades con el cumplimiento de objetivos y el seguimiento de los pasos según los estatus y ética de la empresa.		Proceso Administrativo	Número de tareas y objetivos laborales que se cumplen en el tiempo fijado.	Encuesta o Entrevista



HIPÓTESIS PARTICULAR	Variable Independiente:	Modelo de registros.			
Implementando un modelo de registros de la Distribuidora "WONGCORD", permitiría la veracidad en los reportes de existencias del almacén.	<b>CONCEPTO</b>		<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN</b>
	Es la representación gráfica en la cual se detalla los movimientos de mercadería que suceden con la finalidad de analizar, describir, explicar la información que se encuentre detallada y llevar un control de los mismos.		Proceso Contable	Número de registros implementados para control de inventarios.	Encuesta o Entrevista
	<b>Variable Dependiente:</b>	<b>Veracidad de los reportes de existencias</b>			
	<b>CONCEPTO</b>		<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN</b>
Hace referencia a la información existente en los reportes de mercaderías, la cual tiene que ser real, sin margen de error y a su vez debe de ser verificada o constatada con la mercadería que se encuentra almacenada y ambos resultados deben ser iguales.		Informes	Número de existencias reportadas en los registros de control.	Encuesta o Entrevista	

<b>HIPÓTESIS PARTICULAR.</b>	<b>Variable Independiente:</b>	<b>Inventarios físicos.</b>			
Si aumentara la periodicidad de los inventarios físicos efectuados en la Distribuidora "WONGCORD", influirá en la calidad de los productos disponibles para comercializarse.	<b>CONCEPTO</b>		<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN</b>
	El inventario físico representa uno de los mayores activos para las empresas y los usan como elementos para venderlos. Los bienes materiales deben estar ubicados en un espacio específico para que estén organizados y así obtener un fácil acceso.		Inventario	Número de veces en que los reportes del inventario físico demuestran exactitud en relación a los reportes de ingresos y egresos de mercaderías.	Encuesta o Entrevista
	<b>Variable Dependiente:</b>	<b>Calidad de los productos.</b>			
	<b>CONCEPTO</b>		<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN</b>
Es de gran importancia porque garantiza la satisfacción de los clientes y mejora la percepción		Calidad	Número de clientes que	Encuesta o Entrevista	

	<p>del producto. Así mismo proporciona ventaja a nivel competitivo ya que ayuda a negociar con clientes potenciales cumpliendo con sus requerimientos y mejorando la satisfacción.</p>		<p>efectúan compras repetitivas sobre los mismos productos.</p> <p>Disminución del nivel de quejas de clientes.</p>	
--	--	--	---	--

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.**

Es importante establecer el diseño investigativo que se va emplear porque ello garantiza la obtención de respuestas efectivas a las interrogantes planteadas y también para la comprobación de las hipótesis, con la finalidad de lograr los objetivos planteados dentro del estudio.

El diseño de investigación de acuerdo a la naturaleza del objetivo de estudio utilizado en este proyecto es el de Descriptiva, Correlacional y de Campo.

#### **Investigación Descriptiva.**

Según Roberto Hernández Sampieri, 2002 define a la investigación descriptiva como: “La investigación se centra en recolectar datos que muestren un evento, una comunidad, un fenómeno, hecho, contexto o situación que ocurre. Buscan especificar las prioridades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Además pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a los que se refieren.

En este tipo de estudio se debe de definir, o al menos visualizar, qué se va a medir o sobre qué se habrán de recolectar los datos. Es necesario especificar quiénes deben estar incluidos en la medición, o recolección o qué contexto, hecho, ambiente, comunidad o equivalente habrá de describirse. Pueden ofrecer la posibilidad de predicciones o relaciones aunque sean poco elaboradas.”

Se aplicó este tipo de investigación, de tal forma que se hizo un enfoque estableciendo el comportamiento de cada una de las variables que son objeto de estudio,

determinando las estrategias requeridas para dar solución al problema de la Distribuidora “WONGCORD”.

### **Investigación Correlacional.**

Según Roberto Hernández, Carlos Fernández y Pilar Baptista, 2010 definen a la investigación correlacional como: “Es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.”

La investigación se manejó en este esquema para determinar el grado de relación y afectación que existe entre las variables fijadas en las hipótesis, estableciendo las causas y efectos para un correcto planteamiento de las mismas.

### **Investigación de Campo.**

Carlos Sabino, 1978 indica lo siguiente: “El trabajo de campo asume las formas de la exploración y la observación del terreno, la encuesta, la observación participante y el experimento. La primera se caracteriza por el contacto directo con el objeto de estudio, del modo que trabajan el arqueólogo y el topógrafo. La encuesta consiste en el acopio de testimonios orales y escritos de personas vivas. La observación participante combina los procedimientos de las dos primeras. En ocasiones, el observador oculta su verdadera identidad para facilitar su inmersión en el fenómeno del estudio y la comunicación con los afectados.

El trabajo de campo se apoya en los documentos para la planeación del trabajo y la interpretación de la información recolectada por otros medios.”

La investigación se basó en este tipo, porque se llevaron a cabo encuestas que fueron aplicadas a los clientes y al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

## **3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.**

### **3.2.1. Características de la población.**

El estudio de investigación del proyecto se basa en el estudio de los controles internos de inventario de la Distribuidora “WONGCORD” y su incidencia en los reportes de utilidades del período 2013; por lo que la población está comprendida por las personas de talento humano que trabaja dentro de la distribuidora, la cual cuenta con 5

miembros (2 en bodega y los 3 restantes en la administración del área de compras y ventas).

Adicional a la población antes detallada, se incluye a los clientes que están dispersos geográficamente en el cantón Milagro y sitios aledaños, para ello se acudió a la Distribuidora “WONGCORD” a recopilar información acerca de los clientes que tiene actualmente dando como resultado 150 según la base de datos de dicha distribuidora.

### **3.2.2. Delimitación de la población.**

La población a la que está dirigida la investigación es finita, ya que conocemos el tamaño de la población, la cual es de 5 personas que trabajan en la Distribuidora “WONGCORD” y los 150 clientes según la base de datos de dicha distribuidora. Lo que significa que tenemos una población de 155 personas.

### **3.2.3. Tipo de muestra.**

El tipo de muestra que se aplicara a esta investigación es de tipo probabilística, ya que todas las personas que serán objeto de nuestro estudio tendrán las mismas oportunidades de aportar datos importantes para esta investigación.

### **3.2.4. Tamaño de la muestra.**

Al tener una población superior a 100, hemos procedido a efectuar el cálculo de la muestra. La misma que tiene como población total 155 personas (150 clientes y 5 miembros de la distribuidora antes mencionada.)

El tamaño de la muestra se obtendrá luego de aplicar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N - 1)E^2}{Z^2} + pq}$$

**Dónde:**

n: tamaño de la muestra.

N: tamaño de la población, N=155

p: posibilidad de que ocurra un evento, p = 0,5

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, q = 0,5

E: error, se considera el 5%; E = 0,05

Z: nivel de confianza, que para el 95%, Z = 1,96

$$n = \frac{(155)(0,5)(0,5)}{\frac{(155-1)0,05^2}{1,96^2} + (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{38,75}{\frac{0,385}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{38,75}{0,100218658 + 0,25}$$

$$n = \frac{38,75}{0,350218658}$$

$$n = 110$$

### 3.2.5 Proceso de selección.

Las personas que se encuestaron fueron escogidas bajo la óptica de los investigadores con la finalidad de obtener información relevante y que ayude a solucionar los problemas.

## 3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.

### 3.3.1 Métodos teóricos.

Los métodos de investigación que se utilizaron en el presente proyecto son inductivo, deductivo, de síntesis, lógico, estadístico, analítico, ya que nos permitirá evaluar la

situación actual, contrarrestar las debilidades y poder tabular la información generando las respectivas recomendaciones.

**Lógico:** Nos llevó a relacionar en forma analítica las variables de estudio, de las cuales se obtuvo ideas fundamentales para establecer soluciones al problema.

**Deductivo:** Partimos de la información obtenida por parte de la Distribuidora “WONGCORD” para elaborar nuestras apreciaciones sobre cómo funciona cada variable.

**Inductivo:** Permitió tomar información precisa referente a las variables de estudio para luego efectuar un análisis sobre el comportamiento de los clientes así como de los empleados de la distribuidora.

**Analítico:** Consistió en la separación de cada una de las variables de estudio para poder analizar cada uno de los factores que intervienen en ellas.

**Sintético:** Se basó en la unión entre las partes previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones esenciales y características generales entre ellas.

**Estadístico:** Su empleo se fundamentó en el tratamiento de la información resultante de la investigación, ordenándola y procesándola para emitir una opinión en relación a las hipótesis.

### **3.3.2 Métodos empíricos.**

En la presente investigación se utilizara el método empírico como la observación que permitirá reflejar el comportamiento de las personas y de esa manera medir los gustos y preferencias que podrían ayudar a la Distribuidora “WONGCORD” a solucionar sus problemas.

### **3.3.3 Técnicas e instrumentos de la investigación.**

#### **La encuesta**

Para Francisco Alvira, 2011 la encuesta es: “Es el método más utilizado en el ámbito social sobre todo, es una técnica que ayuda a través de un cuestionario adecuado, a recopilar datos o información de una parte o de toda una población.”



En cuanto a la técnica que se usará para recolectar información tenemos a la encuesta, la misma que será dirigida al personal de la Distribuidora “WONGCORD” con la finalidad de conocer la gestión que se desarrolla dentro de dicha distribuidora; así mismo se realizará una encuesta a los clientes con el objetivo de conseguir información para conocer la satisfacción de los mismos y además, permita la comprobación de las hipótesis.

### **3.4. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.**

El instrumento que se va a utilizar para el procesamiento estadístico de la información será el programa de Excel, el mismo que permitirá tabular la información obtenida a través de la encuesta, además se realizarán gráficos que expliquen los resultados.

- Elaboración de encuestas.
- Recopilación y tabulación de la información.
- Análisis de la información.
- Verificación de las hipótesis.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.

#### 4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

Para obtener información objetiva que permita emitir una opinión sobre las hipótesis planteadas en este proyecto, se ha llevado a cabo una investigación en la cual se aplicó dos encuestas. Las mismas que fueron dirigidas al personal de la Distribuidora “WONGCORD” y a su vez a los clientes de dicha distribuidora.

#### Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Datos informativos.**

**Tiempo de fidelidad a la distribuidora:**

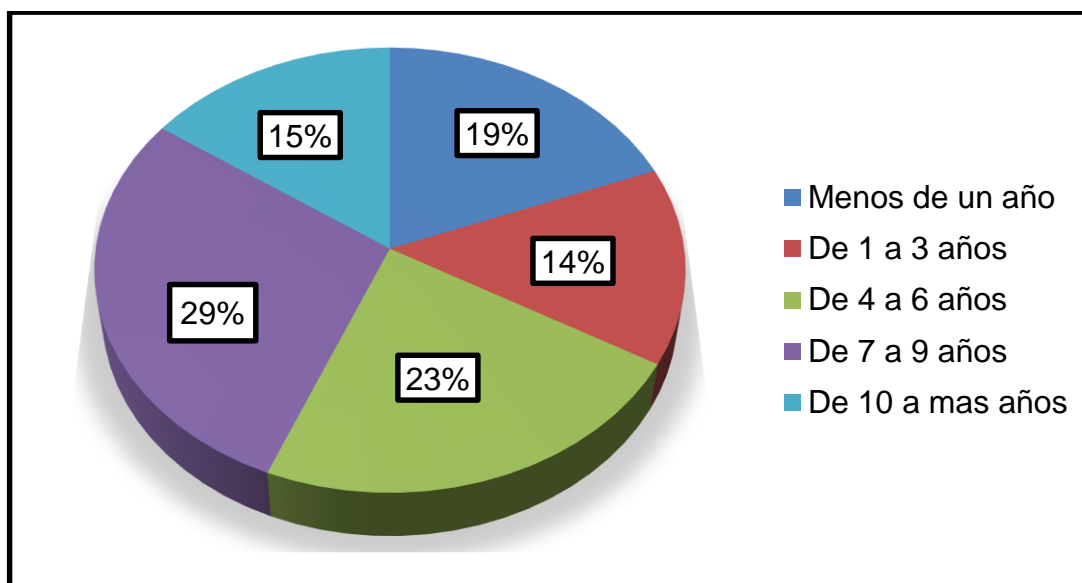
**Cuadro 3.** Tiempo de fidelidad a la Distribuidora “WONGCORD”.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Menos de un año	20	19%
De 1 a 3 años	15	14%
De 4 a 6 años	24	23%
De 7 a 9 años	30	29%
De 10 a más años	16	15%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los clientes de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 2.** Tiempo de fidelidad a la Distribuidora “WONGCORD”.



**Fuente:** Encuesta a los clientes de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### **Interpretación de datos.**

De acuerdo al resultado de las encuestas, el 19% de las personas tienen menos de un año comprando, el 14% tiene de 1 a 3 años, mientras que el 23% de 4 a 6 años, el 29% de 7 a 9 años y el 15% tiene más de 10 años. Lo cual significa que a medida que pasan los años la Distribuidora “WONGCORD” ha desarrollado diferentes estrategias que han hecho que sus productos logren mantenerse en el mercado, ganando prestigio debido a los productos de buena calidad, acompañados del excelente servicio que sus empleados ofrecen a los clientes, los mismos que han sido leales por mucho años. Además, para la distribuidora sus clientes son el eje primordial para que puedan mantenerse y ser reconocidos en el mercado, ya que del buen servicio y producto que se les ofrece logran que se les haga publicidad, lo cual los vuelve más competitivos y hacer frente a la competencia.

## Género:

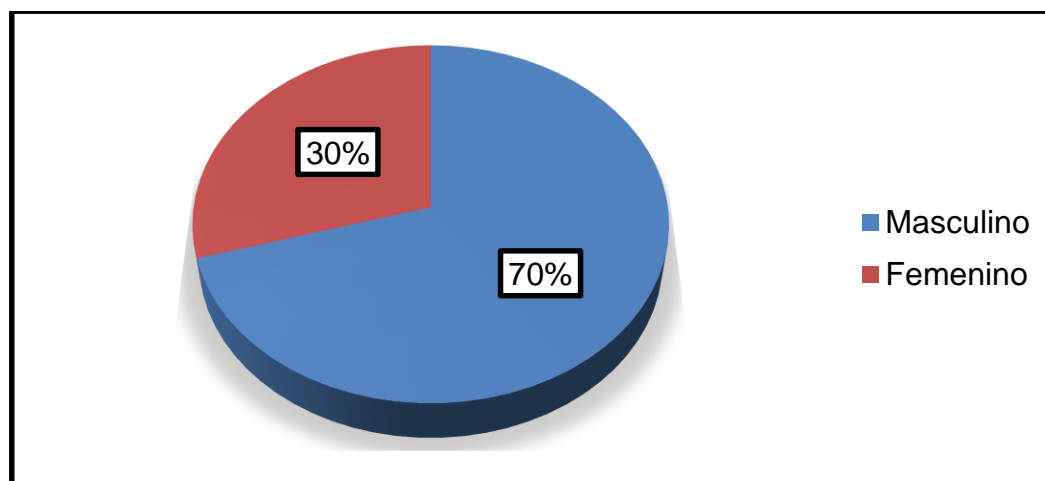
**Cuadro 4.** Género de las personas encuestadas.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	74	70%
Femenino	31	30%
TOTAL	105	100%

**Fuente:** Encuesta a los clientes de la Distribuidora "WONGCORD".

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 3.** Género de las personas encuestadas.



**Fuente:** Encuesta a los clientes de la Distribuidora "WONGCORD".

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

## Interpretación de datos.

De acuerdo al resultado de las encuestas el 70 % de las personas son hombres y el 30% son mujeres. Lo cual significa que la mayoría de los clientes de la Distribuidora "WONGCORD" se basa en hombres, ya que con ellos es más fácil que puedan negociar y llegar a un acuerdo que beneficie a las dos partes. Sin embargo, negociar con mujeres es algo difícil ya que son más exigentes en cuanto a la calidad del producto se refiere, pero no es un impedimento para que logren negociar y mantener buenas relaciones comerciales.

**Pregunta 1:** ¿El éxito de sus actividades en cuanto a uso de implementos de repostería y pastelería depende de la calidad de los insumos?

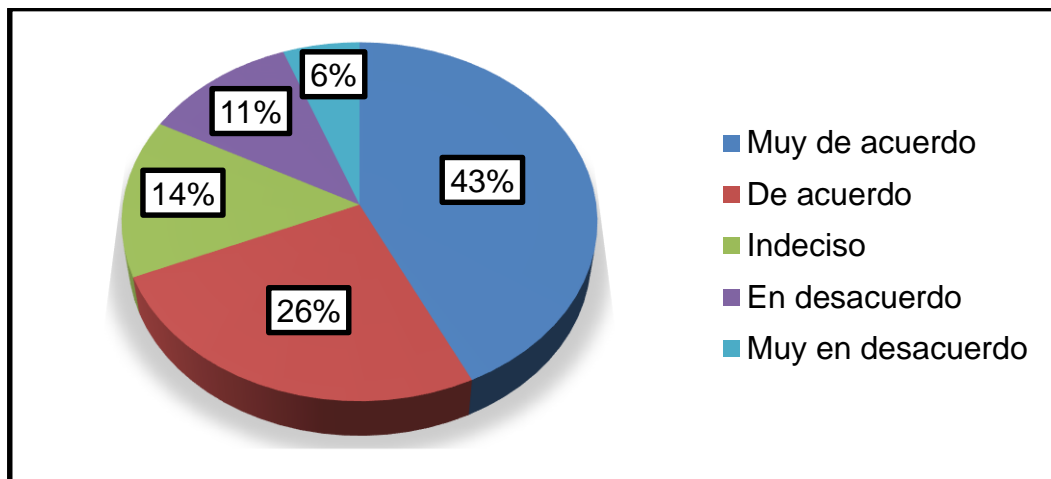
**Cuadro 5.** Calidad de los insumos.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	45	43%
De acuerdo	27	26%
Indeciso	15	14%
En desacuerdo	12	11%
Muy en desacuerdo	6	6%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los clientes de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 4.** Calidad de los insumos.



**Fuente:** Encuesta a los clientes de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### Interpretación de datos.

De acuerdo al resultado de las encuestas el 43% de las personas están muy de acuerdo que el éxito de sus actividades radica en la calidad de los productos, el 26% está de acuerdo, el 14% indeciso, el 11% está en desacuerdo y el 6% muy en desacuerdo. Lo cual significa que los productos ofrecidos por la Distribuidora “WONGCORD” deben estar en buen estado y ser de excelente calidad para cubrir las necesidades de sus clientes.

**Pregunta 2:** ¿Al momento de adquirir los insumos prefiere mantener niveles de calidad en los productos que le distribuyen?

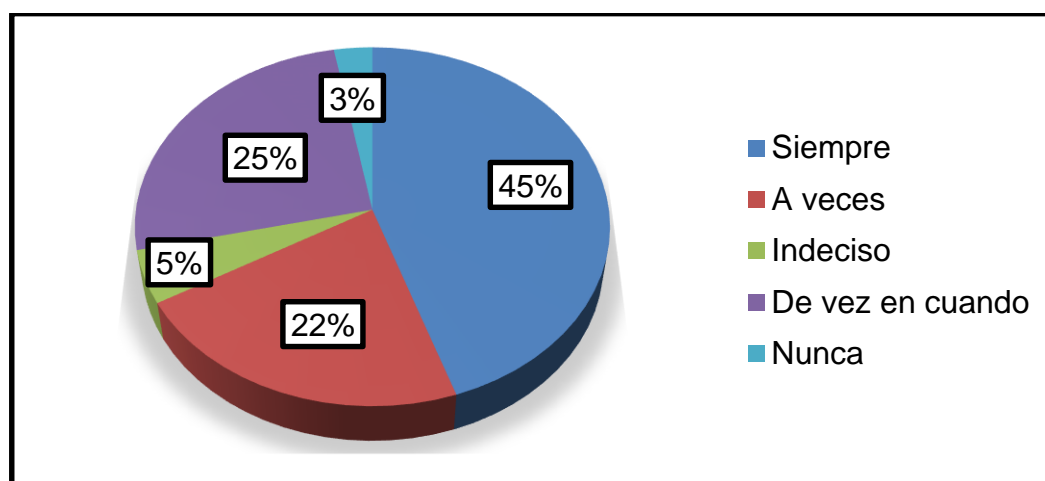
**Cuadro 6.** Niveles de calidad.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	47	45%
A veces	23	22%
Indeciso	5	5%
De vez en cuando	27	25%
Nunca	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los clientes de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 5.** Niveles de calidad.



**Fuente:** Encuesta a los clientes de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### Interpretación de datos.

De acuerdo al resultado de las encuestas el 45% de las personas siempre exige a su proveedor mantener niveles de calidad en los insumos que distribuye, el 22% a veces, el 5% indeciso, el 25% de vez en cuando y el 3% nunca. Lo cual significa que la Distribuidora “WONGCORD” debe poseer productos de muy buena calidad para cumplir correctamente con sus clientes, los cuales son exigentes y de esta manera no perder su clientela ni el prestigio que ha obtenido con el pasar de los años.

**Pregunta 3:** ¿Cuándo acude a la Distribuidora “WONG CORD” suele encontrar que existen productos caducados?

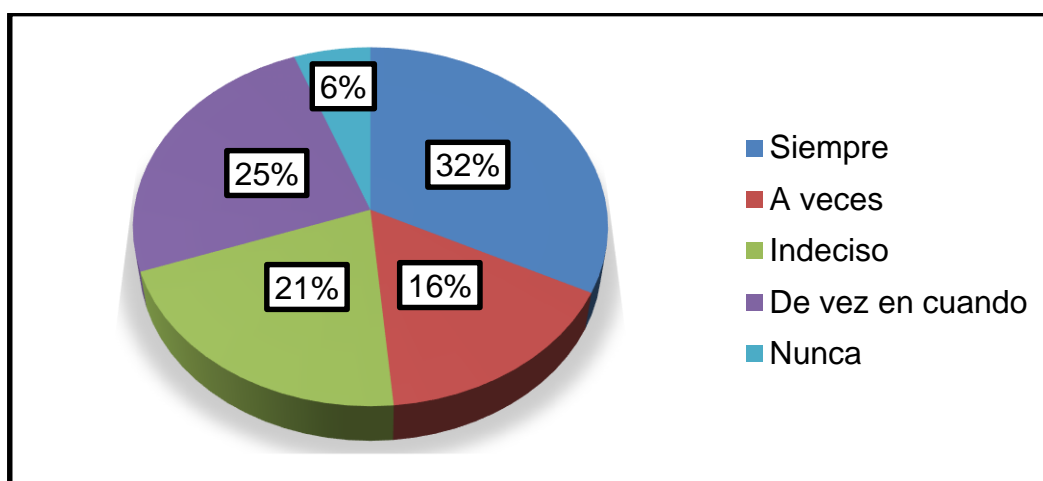
**Cuadro 7.** Caducidad de los productos.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	34	32%
A veces	17	16%
Indeciso	22	21%
De vez en cuando	26	25%
Nunca	6	6%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los clientes de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 6.** Caducidad de los productos.



**Fuente:** Encuesta a los clientes de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### Interpretación de datos.

De acuerdo al resultado de las encuestas el 32% de las personas siempre encuentra productos caducados, el 16% a veces, el 21% indeciso, el 25% de vez en cuando y el 6% nunca. Lo cual significa que la Distribuidora “WONGCORD” posee falencias en cuanto al control de sus inventarios, el cual se refleja en la caducidad de sus productos, siendo esta una gran debilidad para la distribuidora la cual podría llevar a la pérdida de clientes.

**Pregunta 4:** ¿Ha comprado productos y a los pocos días estos han caducado, imposibilitando su utilización y causándole un perjuicio de tiempo y dinero?

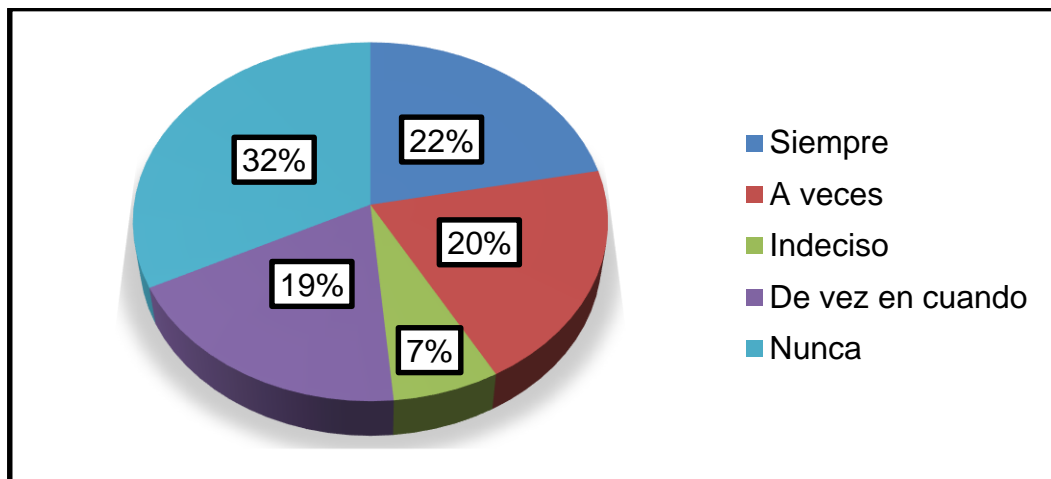
**Cuadro 8.** Efecto de la caducidad de los productos.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	23	22%
A veces	21	20%
Indeciso	7	7%
De vez en cuando	20	19%
Nunca	34	32%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los clientes de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 7.** Efecto de la caducidad de los productos.



**Fuente:** Encuesta a los clientes de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### Interpretación de datos.

De acuerdo al resultado de las encuestas el 22% de las personas siempre les ha ocurrido que han comprado productos que al poco tiempo se han caducado, el 20% a veces, el 7% indeciso, el 19% de vez en cuando y el 32% nunca. Lo cual significa que este porcentaje de clientes en reiteradas ocasiones no se sientan conformes con los productos que adquieren en la Distribuidora “WONGCORD”, ya que estos han estado por caducarse los cuales generan pérdidas económicas a los clientes.



**Pregunta 5:** ¿Considera que la calidad de los productos que comercializa la Distribuidora “WONGCORD” se ve afectada porque no se controla la caducidad de sus productos?

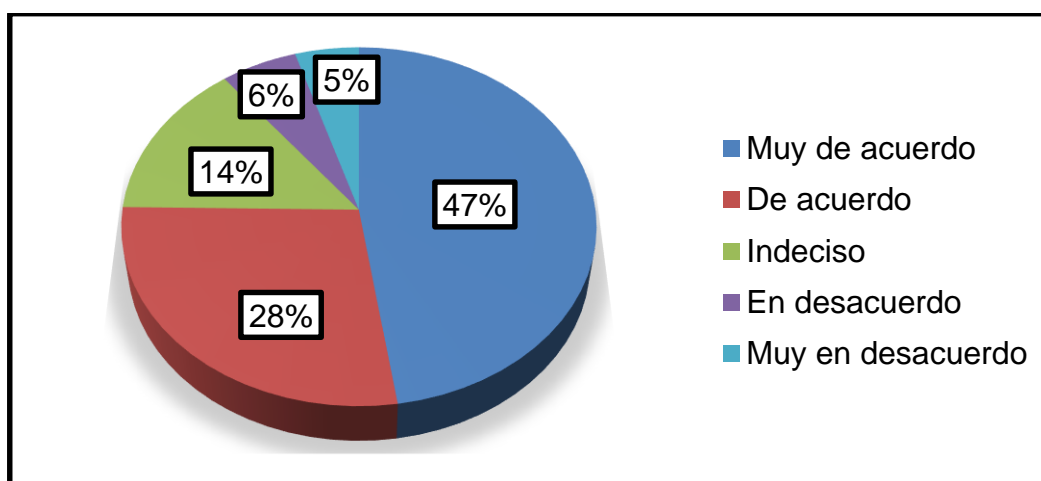
**Cuadro 9.** Importancia del control de caducidad sobre los productos.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	50	47%
De acuerdo	29	28%
Indeciso	15	14%
En desacuerdo	6	6%
Muy en desacuerdo	5	5%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los clientes de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 8.** Importancia del control de caducidad sobre los productos.



**Fuente:** Encuesta a los clientes de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### Interpretación de datos.

De acuerdo al resultado de las encuestas el 47% de las personas está muy de acuerdo que la comercialización de los productos se ve afectada por la caducidad, el 28% está de acuerdo, el 14% indeciso, el 6% de vez en cuando y el 5% nunca. Lo cual significa que la Distribuidora “WONGCORD” debe aumentar el control interno que se realiza en los inventarios para mejorar la comercialización de sus productos y no perjudicar a sus clientes.

**Pregunta 6:** ¿Ha dejado de comprar frecuentemente en la Distribuidora “WONGCORD” porque los problemas de caducidad y calidad de los productos lo han desmotivado?

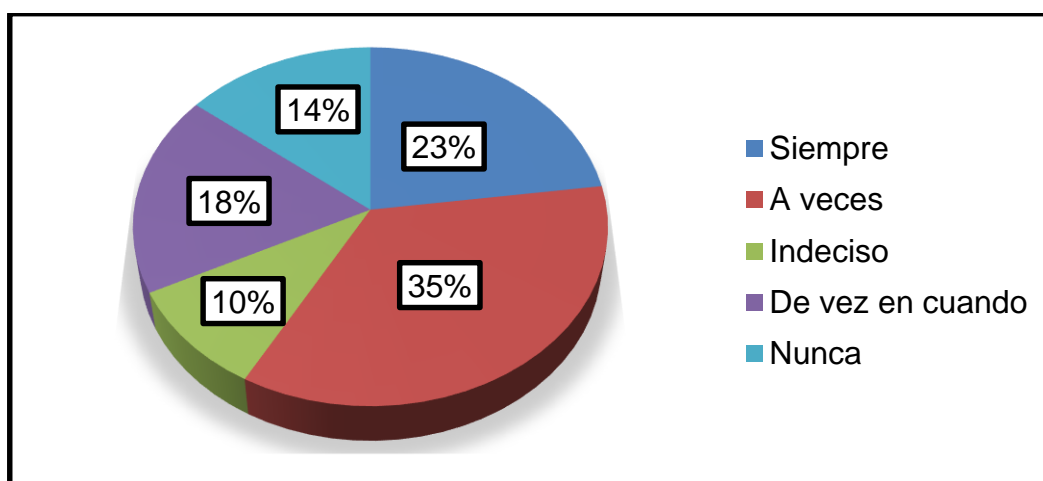
**Cuadro 10.** Desmotivación de los clientes.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	24	23%
A veces	37	35%
Indeciso	10	10%
De vez en cuando	19	18%
Nunca	15	14%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los clientes de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 9.** Desmotivación de los clientes.



**Fuente:** Encuesta a los clientes de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Interpretación de datos.**

De acuerdo al resultado de las encuestas el 23% de las personas siempre deja de comprar frecuentemente, el 35% a veces, el 10% indeciso, el 18% de vez en cuando y el 14% nunca. Lo cual significa que la Distribuidora “WONGCORD” está perdiendo clientela y a su vez se ve perjudicado en el nivel de las ganancias, debido al problema de existencia de mercadería en mal estado dando como resultado que sus clientes dejen de comprar frecuentemente a causa de la desmotivación que sienten.

**Pregunta 7:** ¿La Distribuidora “WONGCORD” debe implementar mejores controles sobre las existencias que poseen para su comercialización?

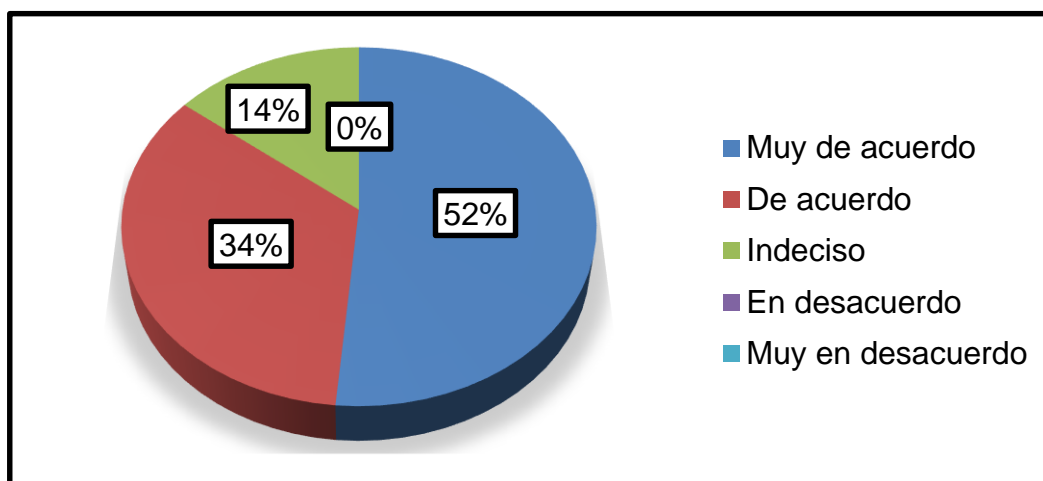
**Cuadro 11.** Control de existencias.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	54	52%
De acuerdo	36	34%
Indeciso	15	14%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los clientes de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 10.** Control de existencias.



**Fuente:** Encuesta a los clientes de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### Interpretación de datos.

De acuerdo al resultado de las encuestas el 52% de las personas está muy de acuerdo, el 34% a veces, el 14% indeciso. Lo cual significa que la Distribuidora “WONGCORD” debe implementar mejoras en su sistema de control de existencias ya que el problema radica en ello, el cual hace que en varias ocasiones se ofrezca un producto caducado a los clientes causando descontento en ellos, lo cual es perjudicial para la distribuidora ya que podría perder clientes significativos económicamente.

## Resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Pregunta 1:** ¿Considera que el almacén posee medidas de control interno en el manejo de sus mercaderías?

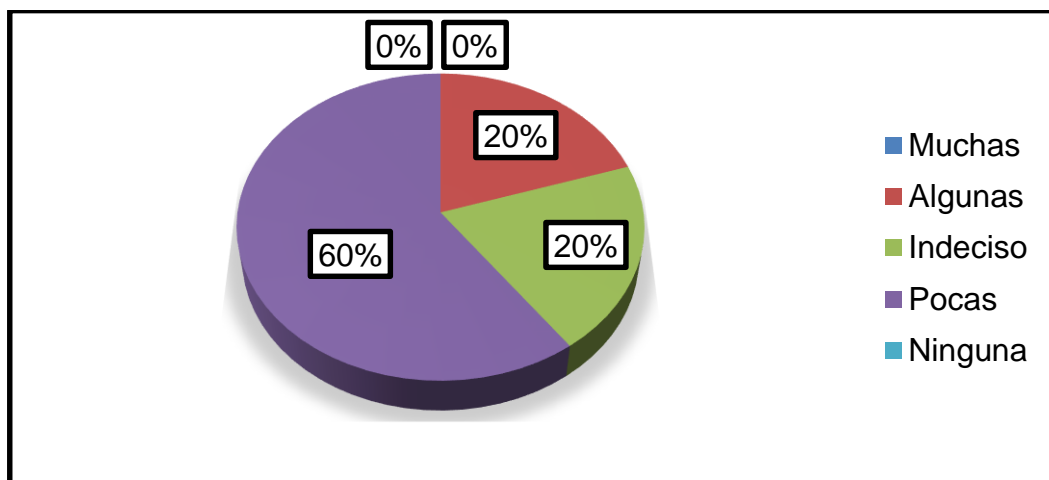
**Cuadro 12.** Medidas de control interno.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muchas	0	0%
Algunas	1	20%
Indeciso	1	20%
Pocas	3	60%
Ninguna	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 11.** Medidas de control interno.



**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### Interpretación de datos.

De acuerdo al resultado de las encuestas el 60% del personal considera pocas, el 20% algunas y el otro 20% está indeciso. Lo cual significa que la Distribuidora “WONGCORD” posee pocas medidas de control interno sobre el manejo de su mercadería lo que ocasiona problemas de inconsistencias en sus productos.

**Pregunta 2:** Cuando se solicita información sobre las existencias en los almacenes esta es entregada en forma:

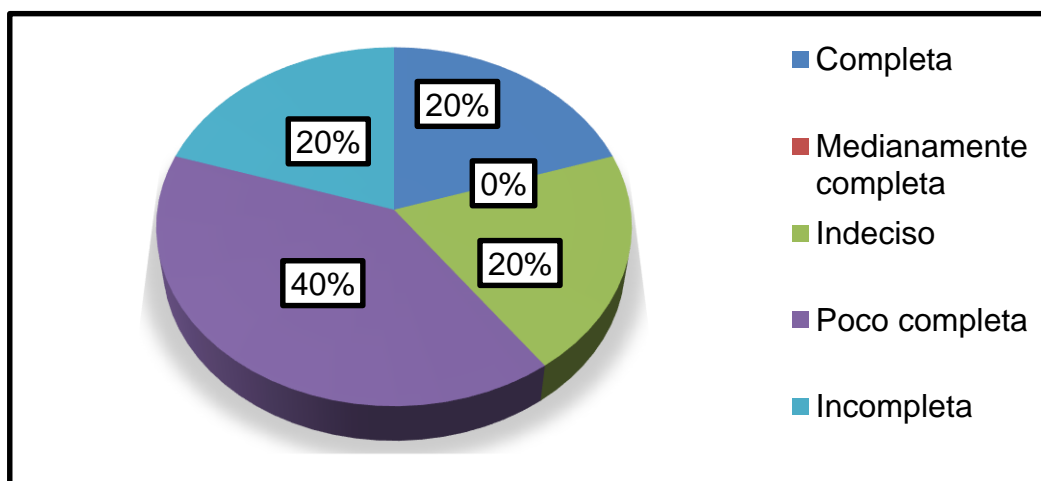
**Cuadro 13.** Información de existencias.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Completa	1	20%
Medianamente completa	0	0%
Indeciso	1	20%
Poco completa	2	40%
Incompleta	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 12.** Información de existencias.



**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### Interpretación de datos.

De acuerdo al resultado de las encuestas el 20% del personal opina que la información que se entrega está completa, el 20% indeciso, el otro 40% poco completa y el 20% incompleta. Lo cual significa que la información sobre las existencias de la Distribuidora “WONGCORD” es entregada de forma poco completa lo cual puede ser un indicio de que la información sea errónea y por ende no se conoce con exactitud la cantidad que posee de mercadería.

**Pregunta 3:** Los inventarios de existencias en el almacén y bodega se efectúan de forma:

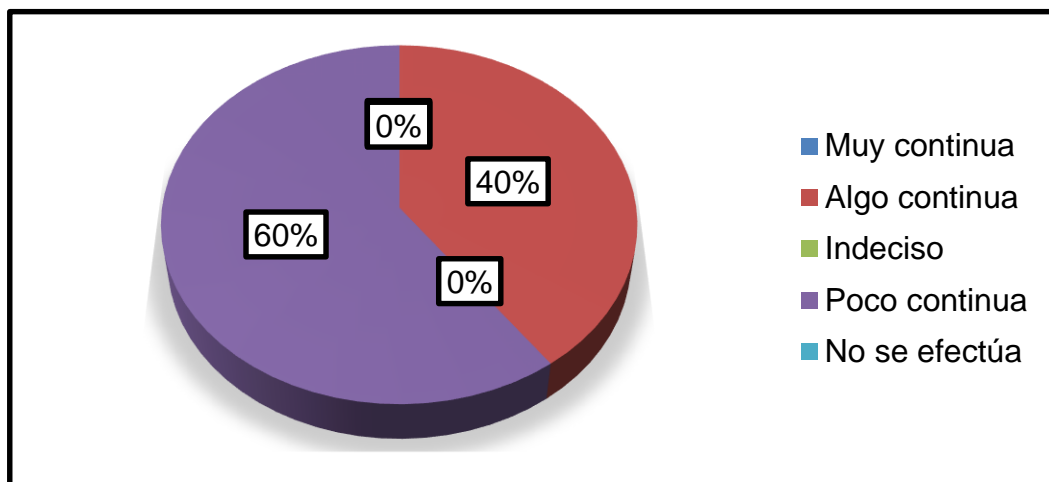
**Cuadro 14.** Periodicidad de los inventarios.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy continua	0	0%
Algo continua	2	40%
Indeciso	0	0%
Poco continua	3	60%
No se efectúa	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 13.** Periodicidad de los inventarios.



**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### Interpretación de datos.

De acuerdo al resultado de las encuestas el 40% del personal opina que los inventarios de existencias se efectúan de forma algo continua, mientras que el 60% asegura que es poco continua. Lo cual significa que la Distribuidora “WONGCORD” no realiza inventarios de manera continua, siendo un gran error porque el éxito está en verificar y comprobar que las existencias sean las mismas que constan en los reportes.

**Pregunta 4:** Los resultados de los inventarios físicos, generalmente demuestran en sus mercaderías:

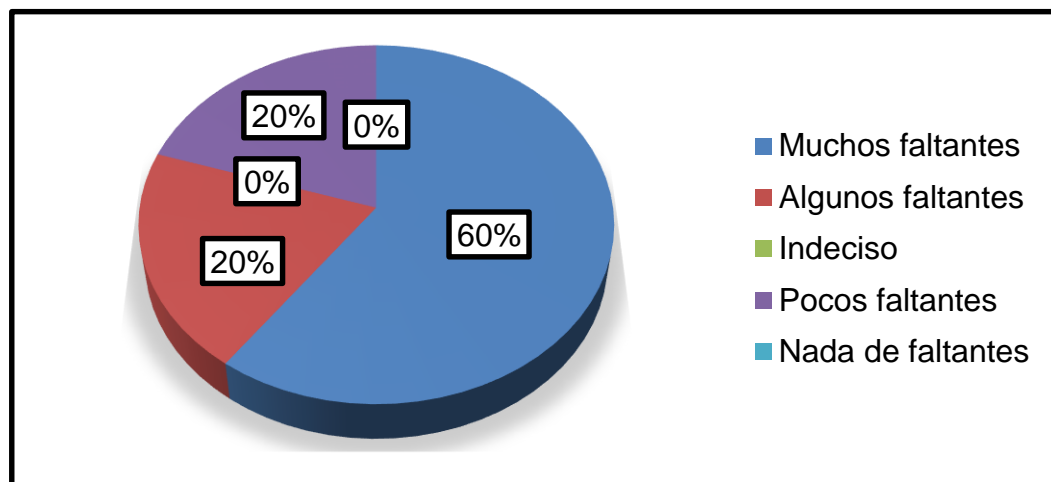
**Cuadro 15.** Resultados de inventarios físicos.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muchos faltantes	3	60%
Algunos faltantes	1	20%
Indeciso	0	0%
Pocos faltantes	1	20%
Nada de faltantes	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 14.** Resultados de inventarios físicos.



**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### Interpretación de datos.

De acuerdo al resultado de las encuestas el 60% del personal opina que hay muchos faltantes, el 20% asegura algunos faltantes y el otro 20% pocos faltantes. Lo cual significa que la Distribuidora “WONGCORD” tiene serios problemas en cuanto a mercadería se refiere ya que existen muchos faltantes al momento de realizar los inventarios físicos, lo cual incide en los reportes de utilidades de dicha distribuidora.

**Pregunta 5:** ¿Los registros de ingresos y egresos de mercaderías se caracterizan por poseer escasos controles internos o medidas de seguridad?

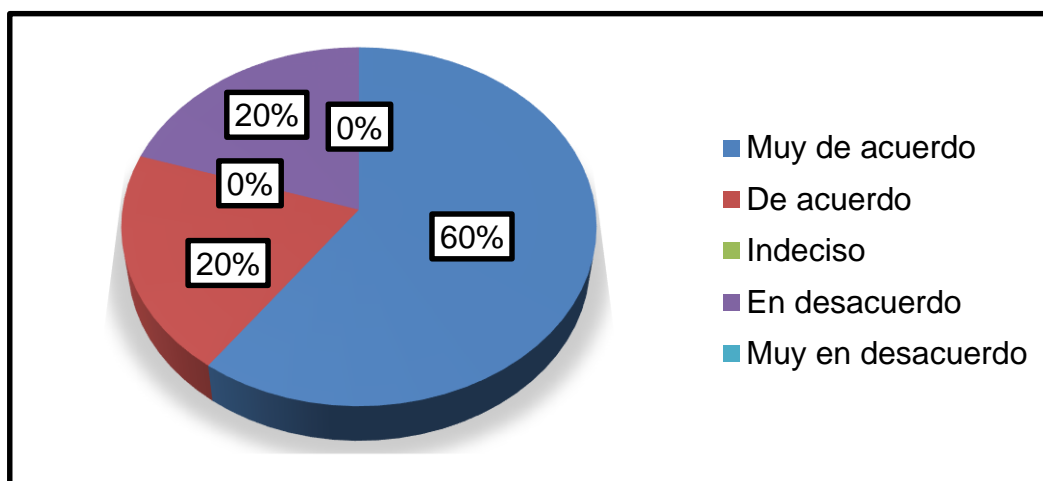
**Cuadro 16.** Control interno o medidas de seguridad.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	3	60%
De acuerdo	1	20%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	1	20%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 15.** Control interno o medidas de seguridad.



**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### Interpretación de datos.

De acuerdo al resultado de las encuestas el 60% del personal está muy de acuerdo, el 20% está de acuerdo y el otro 20% en desacuerdo. Lo cual significa que la Distribuidora “WONGCORD” posee escasos controles internos o medidas de seguridad y por ende no existe un correcto registro de los ingresos o egresos de mercaderías ocasionando que la información no sea veraz y oportuna.



**Pregunta 6:** La información financiera que se deriva de los reportes de ingresos y egresos de mercaderías es:

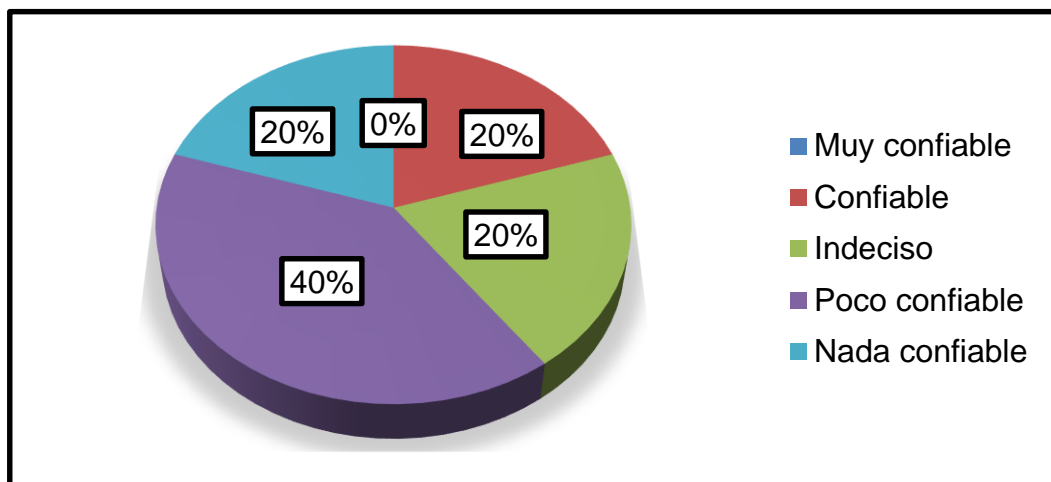
**Cuadro 17.** Información financiera.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy confiable	0	0%
Confiable	1	20%
Indeciso	1	20%
Poco confiable	2	40%
Nada confiable	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “Wong Cord”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 16.** Información financiera.



**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### Interpretación de datos.

De acuerdo al resultado de las encuestas el 20% del personal dice que es confiable la información, el 20% está indeciso, el otro 40% dice que es poco confiable y el 20% nada confiable. Lo cual significa que la Distribuidora “WONGCORD” tiene falencias en los reportes de ingresos y egresos de mercaderías y por esta razón la información financiera obtenida de dichos registros es poco confiable

**Pregunta 7:** ¿La empresa suele rotar al personal para lo cual deben efectuar diferentes tareas, referentes a distintos puestos de trabajo en la distribuidora?

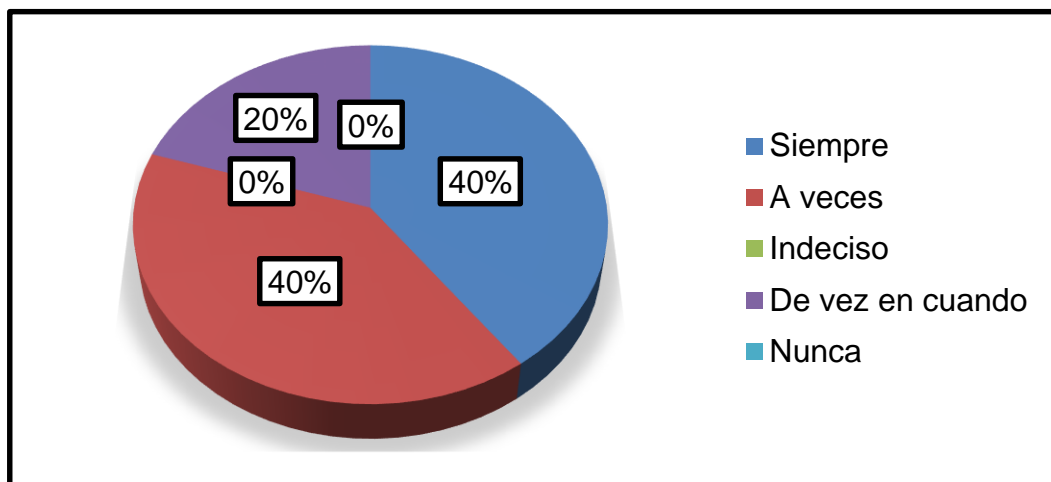
**Cuadro 18.** Rotación de funciones.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	2	40%
A veces	2	40%
Indeciso	0	0%
De vez en cuando	1	20%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 17.** Rotación de funciones.



**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### Interpretación de datos.

De acuerdo al resultado de las encuestas el 40% del personal dice que siempre hay rotación de funciones, otro 40% a veces y el 20% dice que de vez en cuando. Lo cual significa que la Distribuidora “WONGCORD” si mantiene como política la rotación de funciones, lo cual demuestra que cada cierto período el personal debe efectuar otras tareas referentes a otro puesto de trabajo en el almacén.

**Pregunta 8:** ¿Considera que la rotación de funciones permitirá hacer más seguras las operaciones del almacén?

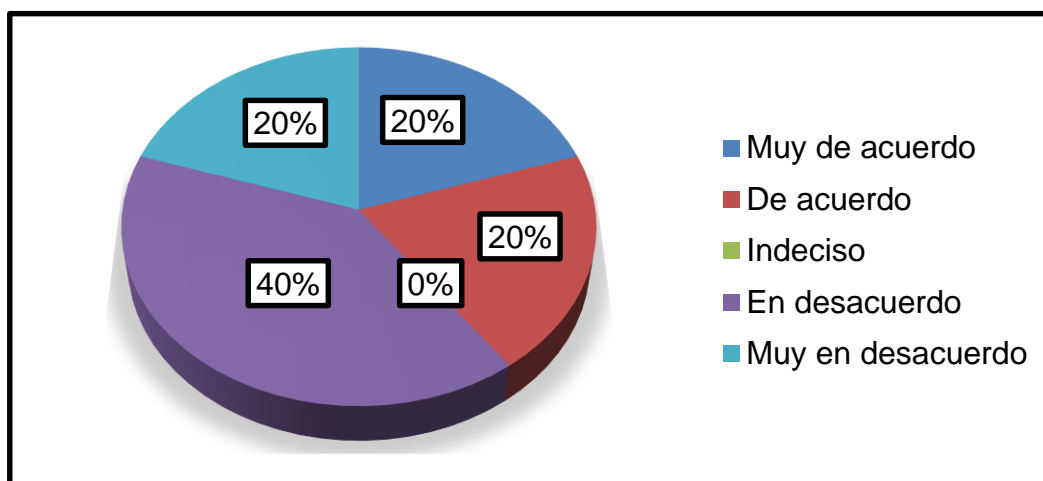
**Cuadro 19.** Seguridad en las operaciones.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	1	20%
De acuerdo	1	20%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	2	40%
Muy en desacuerdo	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 18.** Seguridad en las operaciones.



**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### Interpretación de datos.

De acuerdo al resultado de las encuestas el 20% del personal está muy de acuerdo, otro 20% de acuerdo, mientras que el 40% en desacuerdo y el 20% muy en desacuerdo. Lo cual significa que los empleados de la Distribuidora “WONGCORD” no se sienten cómodos con la manera en la que se rotan las funciones dando como resultado inseguridad en las operaciones que desempeñan perjudicando directamente a la distribuidora.

**Pregunta 9:** ¿La rotación de funciones es una medida que permite crear más responsabilidad en el personal?

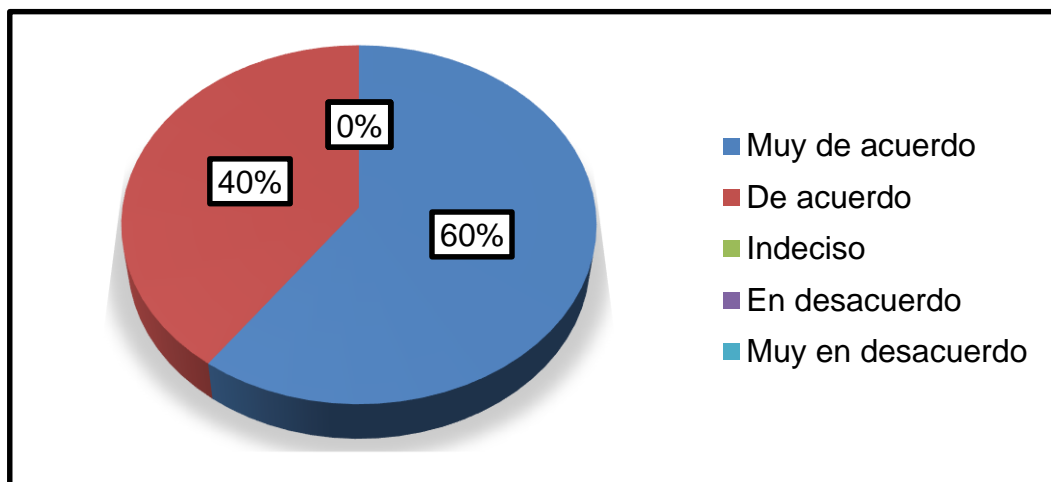
**Cuadro 20.** Responsabilidad en el personal.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	3	60%
De acuerdo	2	40%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 19.** Responsabilidad en el personal.



**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### Interpretación de datos.

De acuerdo al resultado de las encuestas el 60% del personal está muy de acuerdo y el 40% de acuerdo. Lo cual significa que los empleados de la Distribuidora “WONGCORD” piensan que con la rotación de funciones aumenta la responsabilidad que tienen a su cargo pero siempre y cuando esta rotación esté debidamente estructurada y acorde a sus actividades asignadas en su puesto de trabajo.

**Pregunta 10:** ¿La caducidad de productos es un problema en los almacenes de la Distribuidora “WONGCORD”?

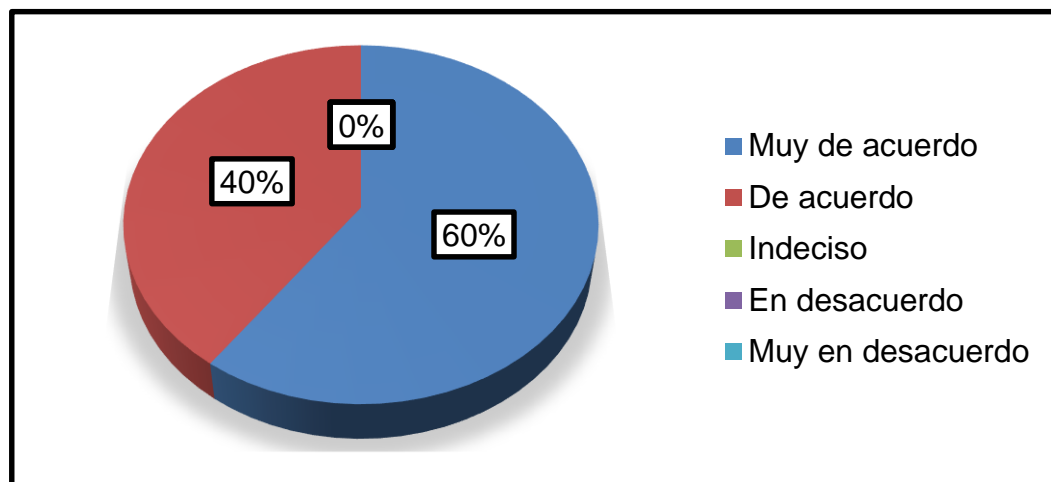
**Cuadro 21.** Caducidad de los productos.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	3	60%
De acuerdo	2	40%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 20.** Caducidad de los productos.



**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### Interpretación de datos.

De acuerdo al resultado de las encuestas el 60% del personal está muy de acuerdo y el 40% de acuerdo. Lo cual significa que la Distribuidora “WONGCORD” efectivamente tiene problemas con los productos que ofrece a sus clientes y esto puede ser por la falta de periodicidad en cuanto a su control interno de inventarios físicos, lo cual ocasiona que sus productos se caduquen generando pérdida económica para la distribuidora.

**Pregunta 11:** ¿Los problemas de caducidad han llevado a la presentación de quejas de los clientes, acerca de la calidad de los productos?

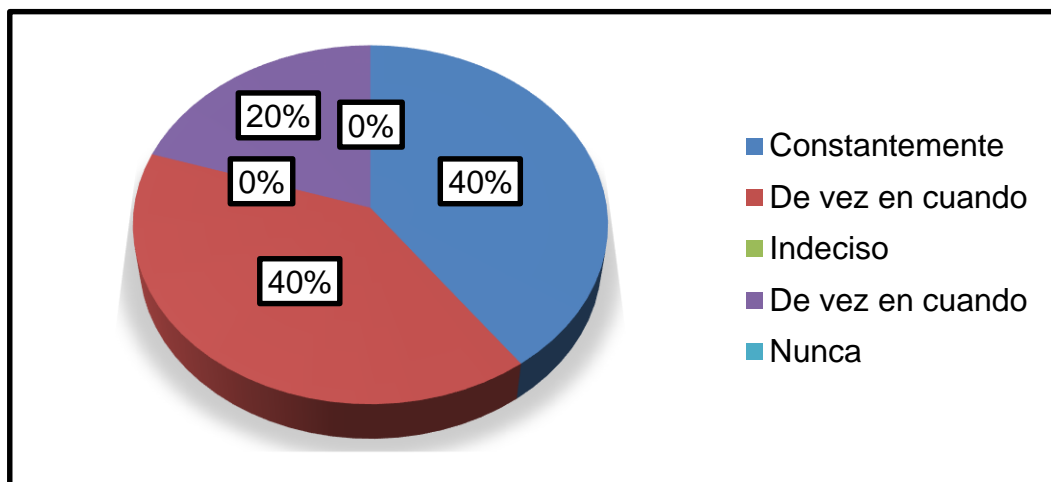
**Cuadro 22.** Satisfacción de clientes.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Constantemente	2	40%
De vez en cuando	2	40%
Indeciso	0	0%
De vez en cuando	1	20%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 21.** Satisfacción de clientes.



**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### Interpretación de datos.

De acuerdo al resultado de las encuestas el 60% del personal dice que constantemente y el 40% de vez en cuando. Lo cual significa que la Distribuidora “WONGCORD” al tener problemas de caducidad en sus productos ha ocasionado que sus clientes se quejen ya que los productos que compran no sirven o están a punto de caducarse, generando insatisfacción en los clientes y esto podría hacer que la distribuidora pierda prestigio y clientes a la vez.

**Pregunta 12:** ¿Considera que los reportes de existencias de los almacenes serán más seguros si se implementa un modelo de registros de ingresos y egresos de mercaderías y si se establece un responsable?

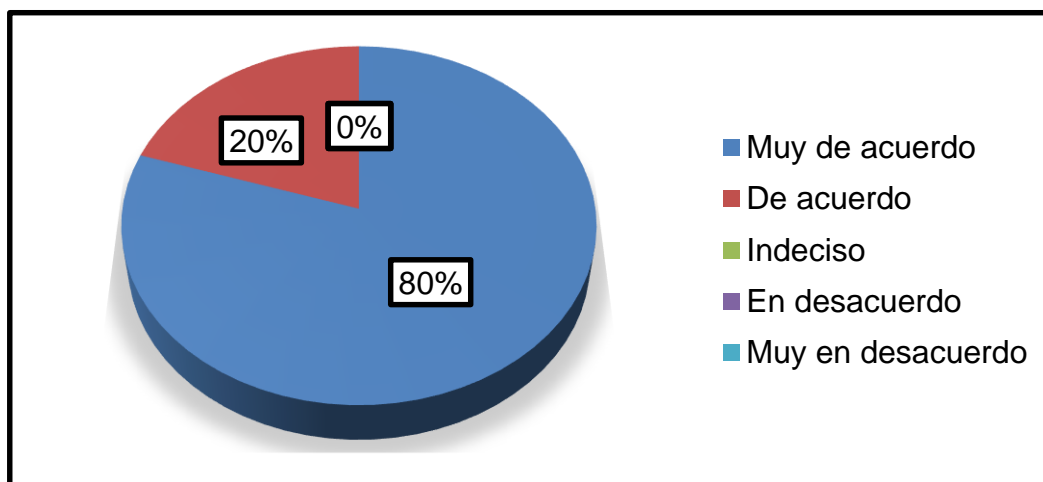
**Cuadro 23.** Modelo de registros.

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	4	80%
De acuerdo	1	20%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 22.** Modelo de registros.



**Fuente:** Encuesta al personal de la Distribuidora “WONGCORD”.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Interpretación de datos.**

De acuerdo al resultado de las encuestas el 80% del personal está muy de acuerdo y el 20% de acuerdo. Lo cual significa que la Distribuidora “WONGCORD” para mejorar los reportes de existencias de los almacenes debe implementar un modelo de registros de ingresos y egresos de mercaderías y establecer un responsable para esta actividad y así obtener un reporte veraz acerca de sus existencias de mercadería.

## **4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN TENDENCIA Y PERSPECTIVA.**

De acuerdo a los resultados de la encuesta se llegó a la conclusión que las personas que laboran en la Distribuidora “WONGCORD” desconocen los procedimientos en el control interno de los inventarios.

Las personas que laboran en la Distribuidora “WONGCORD” no tienen el conocimiento de cómo se ve afectado los estados financieros a causa de las falencias que existen en los registros de ingresos y egresos de las mercaderías.

Las pérdidas económicas de inventarios se deben a la caducidad de los productos y a las diferencias que existen en los registros de movimientos de mercadería con las existencias en bodega.

El personal de la Distribuidora “WONGCORD” no se siente conforme con sus actividades porque la rotación de las funciones que se dan cada cierto periodo de tiempo no son las adecuadas.

Los clientes en varias ocasiones han presentado quejas debido al mal estado que se encuentran las mercaderías que han adquirido y esto ha ocasionado que los clientes dejen de comprar y acudan a la competencia, lo cual ocasiona que la Distribuidora “WONGCORD” pierda prestigio y dañe las relaciones comerciales con sus clientes.

## **4.3. RESULTADOS.**

La encuesta fue realizada a los clientes de la Distribuidora “WONGCORD” así como al personal para que puedan dar respuestas sinceras con la finalidad de solucionar los problemas existentes en dicha distribuidora.

En virtud de la información obtenida, podemos evidenciar que los clientes a la fecha exigen productos en buen estado y de excelente calidad, a fin descubrir las necesidades de los mismos, esto permitirá que la Distribuidora “WONGCORD” no pierda su clientela ni el prestigio que ha obtenido con el pasar de los años.

La existencia de productos caducados en la Distribuidora “WONGCORD” ha ocasionado que los clientes en varias ocasiones hayan sido perjudicados económicamente, afectando de esta manera las relaciones comerciales ya que sus



clientes optan por dejar de comprar frecuentemente debido a la desmotivación que sienten.

La Distribuidora “WONGCORD” debe implementar mejoras en su sistema de control de existencias ya que el problema radica en la inconsistencia de productos. Esto se debe a que la información no es completa porque no existe un correcto registro de los ingresos o egresos de mercaderías ocasionando que la información financiera no sea fiable.

La Distribuidora “WONGCORD” mantiene como política la rotación de funciones, lo cual demuestra que cada cierto periodo de tiempo el personal debe efectuar tareas distintas a las que habitualmente realizan, dando como resultado que el personal no se sienta cómodo y por ende disminuye la responsabilidad reflejando inseguridad en las operaciones que desempeñan.

La Distribuidora “WONGCORD” para mejorar los reportes de existencias de los almacenes debe implementar un modelo de registros de ingresos y egresos de mercaderías y establecer un responsable para esta actividad y así obtener un reporte veraz acerca de sus existencias de mercadería.

La Distribuidora “WONGCORD” efectivamente tiene problemas con los productos que ofrece a sus clientes y esto puede ser por la falta de periodicidad en cuanto a su control interno de inventarios físicos, lo cual ocasiona que sus productos se caduquen generando pérdida económica para la distribuidora.

#### 4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.

**Cuadro 24.** Verificación de las hipótesis.

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
<p>Si aumentara los controles internos de inventario de la Distribuidora “WONGCORD” mejorará la información pertinente, respecto a los reportes de utilidades.</p>	<p>De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada al personal de la Distribuidora “WONGCORD”, la pregunta 1 permitió establecer que el 60% considera que en el almacén existen pocas medidas de control interno en el manejo de sus mercaderías. La pregunta 2 dio un 40% que la información sobre las existencias es poco completa. La pregunta 3 indica que el 60% considera que los inventarios de existencias se efectúan de manera poca continua. La pregunta 4 demuestra que el 60% indica que al momento de realizar inventarios físicos existe muchos faltantes. Esto quiere decir que si se aumenta el control interno de inventarios mejorará la información respecto a las utilidades, por lo tanto la hipótesis se confirma.</p>
<p>Si ampliara el procedimiento de los registros de ingresos y egresos de mercaderías de la Distribuidora “WONGCORD” incrementará la fiabilidad de la información financiera.</p>	<p>De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada al personal de la Distribuidora “WONGCORD”, la pregunta 5 en un 60% indica que los registros de ingresos y egresos de mercaderías se caracterizan por poseer escasos controles internos o medidas de seguridad. La pregunta 6 muestra que en un 40% la información financiera que se deriva de los reportes de ingresos y egresos de mercaderías es poco confiable. Esto quiere decir que si ampliara el procedimiento de los registros y egresos de mercaderías incrementará la fiabilidad de la información financiera, por lo tanto la hipótesis se confirma.</p>

<p>Restableciendo la rotación de funciones por parte del personal de la Distribuidora "WONGCORD", generará responsabilidades en las actividades asignadas.</p>	<p>De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada al personal de la Distribuidora "WONGCORD", la pregunta 7 el 40% indica que se mantiene como política la rotación de funciones. La pregunta 8 muestra que el 40% está en desacuerdo que la rotación de funciones permita hacer que las operaciones sean seguras. La pregunta 9 el 60% dice que la rotación de funciones crea más responsabilidad en el personal. Esto quiere decir si se restablece la rotación de funciones generará más responsabilidad por lo tanto la hipótesis se confirma.</p>
<p>Implementando un modelo de registros de la Distribuidora "WONGCORD", permitiría la veracidad en los reportes de existencias del almacén.</p>	<p>De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada al personal de la Distribuidora "WONGCORD", la pregunta 10 indica en un 80% que los reportes de existencias de los almacenes serán más seguros si se implementa un modelo de registros de ingresos y egresos de mercaderías y si se establece un responsable. Por lo tanto la hipótesis se confirma.</p>
<p>Si aumentara la periodicidad de los inventarios físicos efectuados en la Distribuidora "WONGCORD", influirá en la calidad de los productos disponibles para comercializarse.</p>	<p>De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada al personal de la Distribuidora "WONGCORD", la pregunta 11 en un 60% muestra que la caducidad de productos es un problema en los almacenes, la pregunta 12 dio un 40% que los problemas de caducidad han llevado a la presentación de quejas de los clientes, acerca de la calidad de los productos. Así como los resultados de la encuesta aplicada a los clientes confirman que posee falencias de caducidad en cuanto a sus productos, por lo tanto si se aumentara la periodicidad de los inventarios, esta influirá en la calidad de los productos, lo cual quiere decir que la hipótesis se confirma.</p>

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1. TEMA.**

Elaboración de medidas de control interno para los inventarios de la Distribuidora “WONGCORD”, ubicada en el cantón Milagro.

#### **5.2. FUNDAMENTACIÓN.**

##### **CONTROL INTERNO.**

###### **Definición.**

El control interno se basa en las políticas y procedimientos aplicados en la administración para cumplir los objetivos trazados, tratando de encaminar a la empresa de la manera más eficiente posible, siempre teniendo en mente que debe ir de la mano con las políticas de administración, la salvaguarda de bienes y recursos tanto económicos, financieros y tecnológicos, prevención de fraudes o pérdidas y a su vez la detección a tiempo de las mismas, la manera sistematizada u ordenada de realizar los registros contables y todo esto en conjunto para poder llegar a los informes contables que reflejen la información veraz y oportuna, teniendo conocimiento que no debe haber errores en los mismos ya que de estos depende las decisiones que se tomen en el futuro.

El control interno tiene como finalidad proteger los bienes económicos y físicos de una entidad, el cual debe ser tomado como pasos a seguir por todos y cada uno de los miembros de una organización al ejecutar sus labores, sin importar el nivel jerárquico que ocupe dentro de la empresa. El contar con políticas, procedimientos y principios en una organización, no hace que el control interno brinde seguridad absoluta, todo depende de la seriedad y responsabilidad con que se lleven a cabo los procesos administrativos, los cuales darán resultados a los altos mandos de una entidad.

Por lo tanto se considera que el control interno es un suceso que se presenta de forma constante en cada paso que se da administrativa y operacionalmente dentro de toda entidad, para así informar a sus mandantes que el manejo de dicha organización va encaminada a cumplir con los objetivos o metas propuestas por los mismos.

### **Importancia.**

Debido a que toda empresa va fijada a una meta, la misma que se puede realizar conjuntamente con las personas que laboran dentro de la organización teniendo claro lo que deben hacer, pues la importancia del control interno es asegurar que toda entidad se apoye de procedimientos para encaminarse al objetivo, teniendo un manejo eficiente de los recursos, saber cómo realizar cada función y como tratar con la información financiera de la entidad; todo esto con el fin de tener una idea clara y confiable de la situación de la entidad tanto en el manejo interno como también con sus operaciones en el mercado, haciendo que los recursos con los que dispone una organización sean utilizados de forma eficiente teniendo en cuenta que se debe asegurar su integridad, salvaguarda y registro oportuno de los mismos en los sistemas que esté utilizando determinada organización.

### **Tipos de control interno.**

#### **Control interno administrativo.**

Las entidades acogen métodos de organización que contienen procedimientos y acciones preventivas y correctivas que existen o se crean con el fin de que las metas establecidas sean efectivas y se logren a mediano o largo plazo, se tenga información oportuna a los altos mandos, se delegue funciones al personal en general, se siga la evolución de los objetivos fijados, se supervise que las funciones encomendadas sean eficientes y siempre cumpliendo a cabalidad con las políticas establecidas.

#### **Control interno contable.**

El control interno contable se deriva del administrativo, ya que el contable es el encargado de generar la base de datos del cual se alimenta el sistema de información. Las operaciones que se realizan dentro de la organización deben mostrar la existencia de mercaderías y pertenencias, las mismas que deben ser verificadas a través de un

conteo físico como en cruce de información por personas autorizadas para el caso y así determinar un control interno contable eficiente.

### **Los controles internos para los inventarios.**

“Los elementos de un buen control interno sobre los inventarios incluyen:

- 1) Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual sistema se utilice.
- 2) Hacer conteos periódicos o permanentes para verificar las pérdidas de material.
- 3) Procure que el control de inventarios se realice por medio de sistemas computarizados, especialmente si se mueven una gran variedad de artículos. El sistema debe proveer control permanente de inventarios, de manera de tener actualizadas las existencias, tanto en cantidad como en precios.
- 4) Establezca un control claro y preciso de las entradas de mercancías al almacén, informes de recepción para las mercancías compradas e informes de producción para las fabricadas por la empresa. Las mercancías saldrán del almacén únicamente si están respaldadas por notas de despacho o requisiciones las cuales han de estar debidamente autorizadas para garantizar que tendrán el destino deseado.
- 5) Los inventarios deben encontrarse en instalaciones que los protejan de deterioros físicos o de robos y procurar que solo tengan acceso a las mismas el personal de almacén debidamente autorizado.
- 6) Trate de responsabilizar al Jefe de Almacén de informar sobre la existencia de mercancías deterioradas. También deberá responsabilizarle de no mezclar los inventarios de propiedad de la compañía con las mercancías recibidas en consignación o en depósito.
- 7) Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque.
- 8) Almacenamiento del inventario para protegerlo contra el robo, daño o descomposición.
- 9) Permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.
- 10) Mantener registros de inventarios perpetuos para las mercancías de alto costo unitario.
- 11) Comprar el inventario en cantidades económicas.

- 12) Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a pérdidas en ventas.
- 13) No mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.
- 14) Involucrar al personal en el control de los materiales: concientizarlo con charlas y concursos sobre el problema; aceptar sugerencias; informarles sobre los resultados de los inventarios, en lo que a pérdidas se refiere y sobre todo, hacerle sentirse parte importante de la organización.
- 15) Confrontar los inventarios físicos con los registros contables.
- 16) Proteger los inventarios en un almacén techado y con puertas de manera que se eviten los robos.
- 17) Realizar entrega de mercancías únicamente con requisiciones autorizadas.
- 18) Proteger los inventarios con una póliza de seguro.
- 19) Hacer verificaciones al azar para comparar con los libros contables.
- 20) Cuando el sistema de registro y control de los inventarios, no esté integrado computacionalmente con el contable, debe efectuarse diariamente, el cuadro en valores, entre los datos de los movimientos reportados por el almacén y los registrados por contabilidad.
- 21) Los custodios de las existencias almacenadas deben firmar actas de responsabilidad material, que garanticen su control y recuperación ante faltante o deterioros por negligencia.
- 22) El almacén debe contar con la relación de cargos y nombres de las personas autorizadas a entrar en el mismo y de los nombres y firmas de los funcionarios autorizados a solicitar productos u ordenar ventas y despachos a terceros.
- 23) Todo documento elaborado por movimientos de existencias, debe estar firmado por la persona que entrega y por la que recibe.
- 24) Los registros de inventario no pueden operarse por personal del almacén, ni estos, tener acceso a los mismos.
- 25) **Cantidad Mínima:** Es importante determinar la cantidad mínima de existencia de su artículo para poder servir con regularidad los pedidos que realicen los clientes.
- 26) **Cantidad Máxima:** La cantidad máxima, será la que, sin interferir en el espacio del almacén, sin perjudicar con su inversión la composición del capital de trabajo, pueda soportar la buena marcha de la empresa. No obstante, pueden

concurrir ciertas circunstancias para que, en una época determinada, se aumente la cantidad máxima.

- 27) **Solicitud de Compras:** La persona encargada de llevar los registros que controlan los inventarios, al observar que algún artículo está llegando al límite mínimo de existencias, cubrirá una solicitud de compras y se le enviará al Jefe de Almacén. Este le devolverá una copia debidamente firmada para su correspondiente archivo y comprobará la cantidad física de existencia real, la cual anotará en la solicitud de compras. De esta forma chequearemos si los registros contables cuadran con la existencia real.
- 28) **Entrada de mercancías:** El Jefe de almacén deberá saber la fecha aproximada en que llegaran los pedidos con el objeto de tener disponibilidad de espacio para su almacenamiento. Al llegar las mercancías las pasará, contará o medirá, según los casos, y pasará al departamento de compras el informe de recepción de mercancías. Este departamento comprobará si los datos suministrados en el informe están de acuerdo con la factura enviada por el proveedor; si hay conformidad entre ambos dará su aprobación a la factura y la pasará al departamento de contabilidad el cual añadirá al importe de la factura, todos los gastos de compras cargables a la misma y hallará el costo unitario por artículo.
- 29) **Cantidades reservadas:** En algunas oportunidades, se realizan ciertas clases de ventas que, por razones de contratos, temporadas, etc., no son servidas de inmediato o bien quedan a disposición del cliente el cual indicará la fecha en que debemos enviárselas. En estos casos, aunque la mercancía no haya salido del almacén, se dará de baja en nuestras disponibilidades. Es decir estarán en existencias pero no disponibles. El Departamento de ventas pasará información al encargado del registro de control de inventarios para que la operación sea anotada en la columna de cantidades reservadas y se modifique el saldo disponible. Al enviar las mercancías al cliente se registrarán en la columna de salidas, pero aunque salen mercancías, no se modificará el saldo disponible, pues este ya fue regularizado al registrarse las cantidades reservadas.
- 30) **Salida de mercancías del almacén:** El control de salida de inventarios del almacén debe ser sumamente estricto. Las mercancías podrán salir del almacén únicamente si están respaldadas por las correspondientes notas de



despacho o requisiciones, las cuales han de estar debidamente autorizadas para garantizar que tendrán el destino deseado.”<sup>16</sup>

Los inventarios son el núcleo de toda empresa comercial, por tal razón los inventarios afectan a cada uno de los departamentos en los que se encuentra estructurada una organización, también representan responsabilidad desde el momento en que se crean los presupuestos como los pronósticos de lo que se deberá producir según las ventas que se establezcan hasta crear el determinado costo que tendrá el inventario. Sintetizando el control interno de inventario consta y abarca desde el momento preciso en que planeamos, compramos, recibimos, almacenamos, producimos, y contabilizamos.

Siempre se debe tener presente que el control interno de inventarios para su buen manejo exige inventarios periódicos, clasificación de todos los productos sean estos materias primas o productos terminados, los mismos que deben estar controlados contablemente, además de documentación ordenada y siempre contar con información contable veraz para la toma de decisiones.

Los controles internos de inventarios son considerados como medidas de protección que una organización emplea para protegerse del robo, malversaciones o fraude, conforme sea el tamaño de la empresa y de acuerdo a la actividad a la que se dedique, estableciendo normas de funcionamiento para la realización de las operaciones.

### **5.3. JUSTIFICACIÓN.**

Los controles internos regularizan el manejo de las diferentes operaciones que se realizan dentro de una organización, siendo estas las que sujetas a nuestros objetivos nos pueden llevar al éxito de las mismas, en la Distribuidora “WONGCORD” vemos lo importante que es el control interno ya que se beneficia al saber que pasos debe seguir en el manejo de inventarios, dar a conocer a sus colaboradores lo que esta correcto y como salvaguardar las mercaderías, el correcto registro de las mercancías y el almacenamiento que debe tenerse en cuanto a orden, clasificación de productos y una información confiable de las mismas, teniendo conocimiento de la fecha de llegada, la rotación adecuada que se le deba dar y la información que contiene cada producto de

---

<sup>16</sup> TOVAR, Canelo: Control interno de los inventarios, <http://www.auditool.org/travel-mainmenu-32/hotels-mainmenu-56/939-control-interno-de-los-inventarios>, extraído el 10 de septiembre de 2014.

acuerdo a la cantidad que consta en bodega que debe ser la misma que consta en libros, así como el adecuado y cuidadoso trato de los productos de acuerdo a su tiempo de perecer o caducar.

De implementarse las políticas de control interno de los inventarios en la Distribuidora "WONGCORD" se obtendrá:

- Información veraz sobre el orden de llegada de las mercaderías incluyendo detalles como marca, tipo, caducidad, cantidad.
- Orden de almacenamiento, dando estas como resultado un conteo fácil y claro al momento de realizar inventarios.
- Los registros en libros concordarán con las existencias reales en bodega.
- Tendrá información sobre la rotación del inventario.
- Se podrá realizar inventarios periódicos beneficiando y afirmando que el control interno ha sido satisfactorio en el desempeño de funciones.
- Tendremos información que plasmada en los estados financieros ayudará a la toma de decisiones acertadas y a tiempo.

## **5.4. OBJETIVOS.**

### **5.4.1. Objetivo General.**

Elaborar medidas de control interno de inventarios de la Distribuidora "WONGCORD", ubicados en el cantón Milagro, a través de políticas que sean factibles de implementación, para mejorar los rendimientos económicos del negocio.

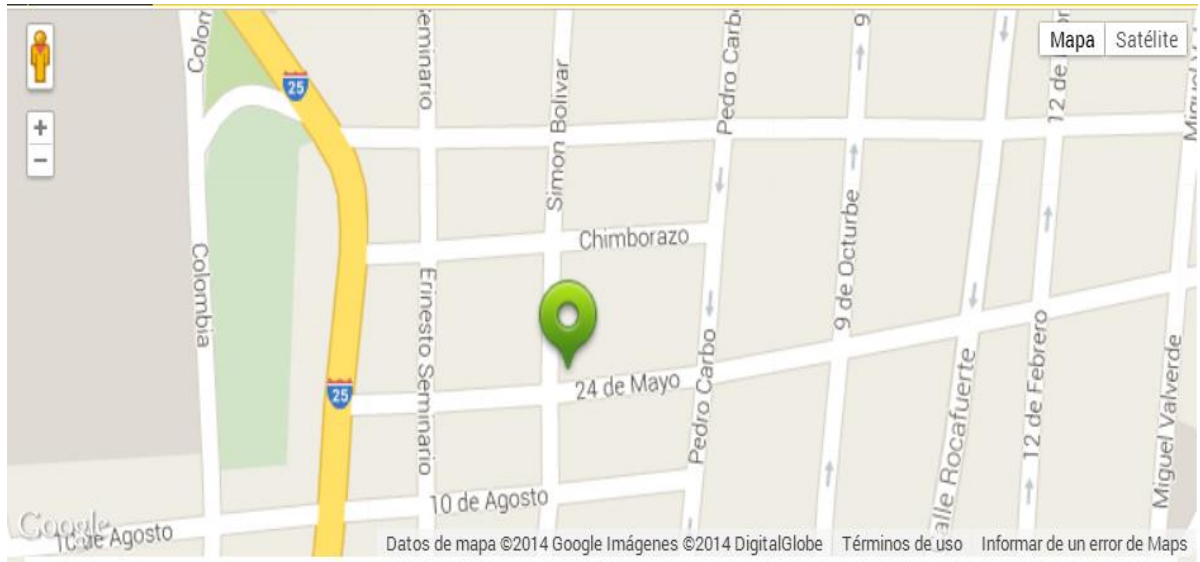
### **5.4.2. Objetivos Específicos.**

- 1) Establecer los problemas que se presentan en el manejo de inventarios de la Distribuidora "WONGCORD".
- 2) Determinar las funciones que se desarrollan en el área de almacenes.
- 3) Segregar las tareas correspondientes a las funciones de los almacenes.
- 4) Definir los puntos críticos de los problemas detallados anteriormente.
- 5) Especificar a qué función corresponde esos puntos críticos.
- 6) Diseñar las políticas de control para cada punto crítico.
- 7) Fijar a los responsables del cumplimiento de las medidas o políticas de control de inventarios.

8) Analizar el costo-beneficio de la propuesta.

## 5.5. UBICACIÓN.

**Gráfico 23.** Mapa del Cantón Milagro en el que se ubica la Distribuidora “WONGCORD”.



**Fuente:** Google Map.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

La Distribuidora “WONGCORD” está ubicada en un punto estratégico en el centro de la ciudad de Milagro, en las calles 24 de Mayo y Simón Bolívar, siendo un buen canal de distribución para que sus vehículos lleguen sin complicaciones a su destino. El mismo que permite tener vías de acceso que sirven para el parqueo de los furgones donde se embarca y desembarca la mercadería, receptor proveedores, gran accesibilidad para clientes minoristas y mayoristas.

## 5.6. FACTIBILIDAD.

### Factibilidad Administrativa.

Esta área será la encargada de velar por las acciones o decisiones tomadas en cada uno de los departamentos tales como: contable, bodega, ventas y distribución, coordinando las funciones operativas del personal.

A continuación se establecen datos básicos sobre el negocio para tener una idea generalizada y precisa de la forma en que este opera:

## **Misión**

Distribuidora “WONGCORD” es una empresa especializada en la comercialización de productos para panificación, pastelería y de consumo masivo a buenos precios y de manera oportuna, eficaz y eficiente, siempre con la vocación de servir a la comunidad.

Laboramos con un equipo sólido y una estructura financiera fortalecida para llegar a ser siempre líderes en distribución y con una gestión ética integral. Contamos con marcas de indiscutible liderazgo y tenemos relaciones transparentes cordiales y justas con nuestros clientes, proveedores y la comunidad.

## **Visión**

La Distribuidora “WONGCORD” será la empresa líder en comercialización para las panificadoras, pastelerías y consumidores masivos ecuatorianos, éticos, solventes, rentables y reconocidos por sus marcas registradas que poseen altos niveles de calidad, sus ideas innovadoras y el compromiso sostenible de promover el desarrollo de su equipo humano, consumidores, proveedores y comunidad.

## **Valores**

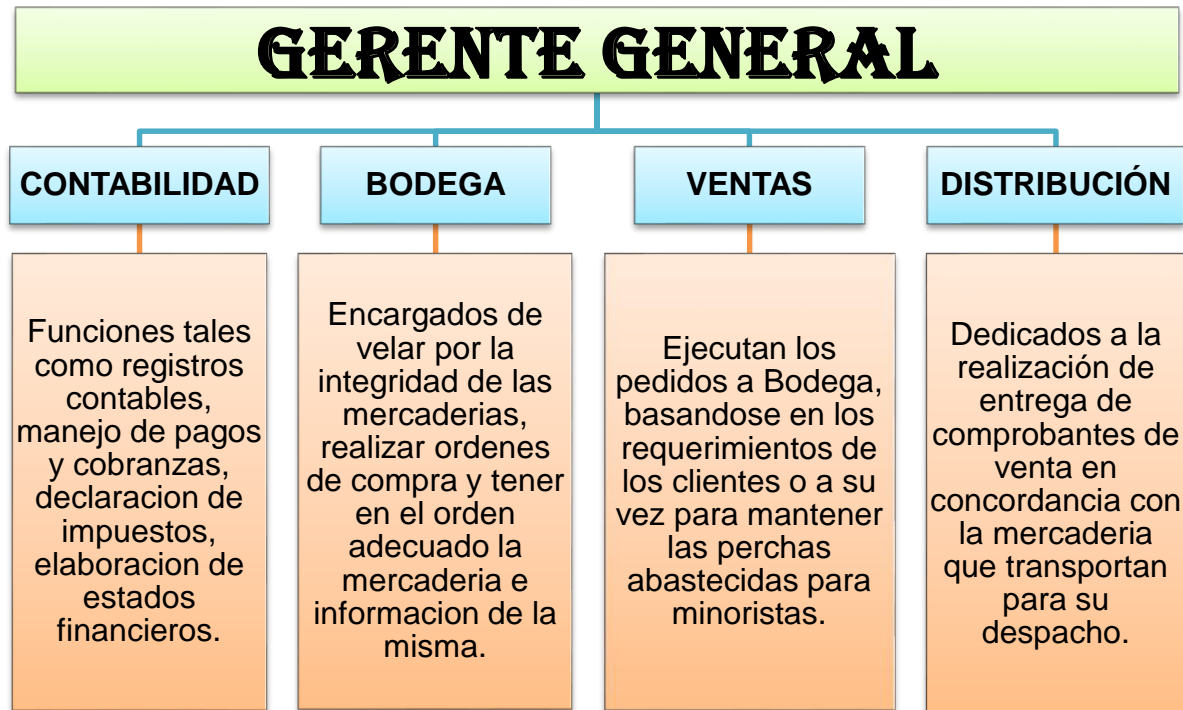
Los valores con los que se rige el caminar de nuestro equipo humano esta fortalecido por valores éticos que garantizan un clima laboral y trato hacia nuestros clientes de forma excelente, así como también esto nos ayuda a llegar al logro de los objetivos que nos trazamos en forma conjunta, la superación y satisfacción de cada uno de los colaboradores y personas vinculadas a la de Distribuidora “WONGCORD”,

- El respeto.
- La solidaridad.
- La integridad.
- El liderazgo.
- El compromiso.

Estos son valores que enaltecen y se multiplican al ser usados en nuestro diario vivir así que debemos implementarlo en nuestra jornada diaria.

## Estructura Organizacional.

**Gráfico 24.** Organigrama estructural y funcional de la Distribuidora “WONGCORD”.



**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### **Factibilidad Legal.**

La Distribuidora “WONGCORD” está legalmente constituida, siendo esta obligada a llevar contabilidad y cumple con todos los requerimientos indispensables para su libre ejercicio.

### **Factibilidad Presupuestaria.**

Desde el punto de vista presupuestaria, el plan de mejoras que sean factibles para la Distribuidora “WONGCORD” son consideradas de gran beneficio, por tal motivo se cuenta con la aprobación de la administración. La inversión que produjo esta investigación no es considerada de alto costo, sin embargo se ve retribuido por el costo-beneficio que obtendrá la empresa.

### **Factibilidad Técnica.**

Las modificaciones técnicas importantes serán las realizadas en bodega, desde el momento en el que se genera una orden de compra, recepción, almacenamiento,

despacho de mercadería hasta llegar a manos del consumidor, en orden y siguiendo los procedimientos sistemáticos en cada uno de los pasos que se mencionó anteriormente, facilitando la realización de inventarios periódicos.

Esta investigación es factible ya que ayudará junto con la colaboración de la administración de la Distribuidora “WONGCORD” en la implementación de políticas de los controles internos a obtener buenos resultados a mediano plazo en cuanto a utilidades e información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

## **5.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.**

### **5.7.1. Actividades.**

A continuación se establecen los pasos correspondientes al diseño de los controles internos para los inventarios de la Distribuidora “WONGCORD”.

#### **5.7.1.1. Establecer los problemas que se presentan en el manejo de inventarios de la Distribuidora “WONGCORD”**

##### ***Problemas que se presentan en el manejo de los inventarios:***

- 1) Pérdida de mercaderías.
- 2) Mercadería caducada en bodega.
- 3) Escasa mercadería en bodega que no permite satisfacer la demanda.
- 4) No existe una política para efectuar los inventarios periódicos.
- 5) No existe un responsable fijo del manejo de las mercaderías almacenadas.
- 6) No constan todos los movimientos de mercadería realizados en la distribuidora.
- 7) No se encuentra al día en pagos administrativos.
- 8) No hay información sobre el estado financiero de la distribuidora.
- 9) No demuestra legalidad en la mercadería que transporta ya que no cuenta con la guía de remisión.
- 10) No realiza a tiempo las entregas de mercaderías.
- 11) Las perchas no cuentan con todos los productos en cantidad y variedad.
- 12) Los clientes han manifestado molestias a causa del mal servicio de atención que brinda el personal de la distribuidora.
- 13) No se entrega comprobantes de venta a determinados clientes.

### 5.7.1.2. Determinar las funciones que se desarrollan en el área de almacenes.

***El área de almacenes se caracteriza por las siguientes funciones que se desarrollan en la misma:***

- 1) Mantener en bodega las existencias de mercaderías requeridas por los clientes, realizar registros de las mismas tanto de entrada como de salida y llevar inventario de las mercaderías.
- 2) Contar con registros diarios de movimientos dentro de la empresa, tratar de llevar la cartera de crédito actualizada, además de realizar informes y estados financieros.
- 3) Elaboración y entrega de comprobantes de venta en concordancia con la mercadería que transportan para su despacho.
- 4) Mantener las perchas abastecidas, siempre tratar con cordialidad a los clientes y contar con información sobre las existencias de cada producto para su posterior venta.

### 5.7.1.3. Segregar las tareas correspondientes a las funciones de los almacenes:

**Cuadro 25.** Segregación de tareas.

Funciones	Responsable	Tareas (procedimientos)
Mantener en bodega las existencias de mercaderías requeridas por los clientes, realizar registros de las mismas tanto de entrada como de salida y llevar inventario de las mercaderías.	Jefe de Bodega	Tener informes de las existencias de mercaderías en bodega.
		Fijar fechas específicas para pedidos.
		Efectuar los pedidos a proveedores.
		Recibir pedidos y transferir a las bodegas en forma ordenada.
		Contabilizar las entradas y salidas diarias de la

<p>Contar con registros diarios de movimientos dentro de la empresa, tratar de llevar la cartera de crédito actualizada, además de realizar informes y estados financieros.</p>	<p>Jefe de Contabilidad</p>	<p>Distribuidora “WONGCORD”.</p>
		<p>Realizar cobros y pagos respectivos, registrarlos con fechas y de forma ordenada.</p>
		<p>Elaborar informes y estados financieros que reflejen la situación real de la Distribuidora “WONGCORD”.</p>
		<p>Realizar roles de pago quincenales junto con los descuentos de Ley.</p>
<p>Elaboración y entrega de comprobantes de venta en concordancia con la mercadería que transportan para su despacho.</p>	<p>Jefe de Distribución</p>	<p>Embarcar mercadería al camión para su distribución.</p>
		<p>Llevar consigo las guías de remisión para demostrar la legalidad de la mercadería que se transporta.</p>
		<p>Constatar que las facturas para los clientes concuerden con la mercadería que se está transportando en cantidad y producto.</p>
		<p>Fijar rutas a seguir y fechas fijas de despacho para cada lugar en el que se distribuye la mercadería.</p>



Mantener las perchas abastecidas, siempre tratar con cordialidad a los clientes y contar con información sobre las existencias de cada producto para su posterior venta.	Jefe de Ventas	Realizar con periodicidad el abastecimiento de las perchas.
		Atender con cordialidad a los clientes sean estos mayoristas o minoristas, fijándose en su estado crediticio.
		Elaborar las órdenes de venta dirigidas a bodega, así como elaborar los comprobantes de venta según cada pedido aprobado junto con sus retenciones según sea el caso.

Elaborado por: Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

#### 5.7.1.4. Definir los puntos críticos de los problemas detallados anteriormente.

**Cuadro 26.** Puntos críticos de los problemas.

Problemas	Puntos Críticos
Pérdida de mercaderías.	Costos que no se pueden recuperar.
Mercadería caducada en bodega.	Mercadería no apta para la venta.
Escasa mercadería en bodega que no permite satisfacer la demanda.	Desabastecimiento para cumplir pedidos de clientes.
No existe una política para efectuar los inventarios periódicos.	No se generan inventarios de mercaderías como medida de control.
No existe un responsable fijo del manejo de las mercaderías almacenadas.	No se tiene una persona encargada para responder por las mercaderías de bodega de los almacenes.

No constan todos los movimientos de mercaderías realizados en la distribuidora.	No hay información diaria sobre entradas y salidas de mercaderías.
No se encuentra al día en pagos administrativos.	No cuenta con buen buro crediticio.
No hay información sobre el estado financiero de la distribuidora.	No puede tomar decisiones por no contar con información financiera de la misma.
No demuestra legalidad en la mercadería que transporta ya que no cuenta con la guía de remisión.	Problemas con autoridades por no demostrar que la mercadería transportada tiene origen de compra legal.
No realiza a tiempo las entregas de mercaderías.	No se trazaron rutas, fechas y horas para entrega de mercaderías.
Las perchas no cuentan con todos los productos en cantidad y variedad.	Desinterés al vender productos y no cuidar la imagen de la distribuidora.
Los clientes han manifestado molestias a causa del mal servicio de atención que brinda el personal de la distribuidora.	Desmotivación del personal.
No se entrega comprobantes de venta a determinado clientes.	Falta de conocimiento de las leyes tributarias.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**5.7.1.5. Especificar a qué función responsable corresponde esos puntos críticos.**

**Cuadro 27.** Función responsable de los puntos críticos.

Problemas	Puntos Críticos	Responsable
Pérdida de mercaderías.	Costos que no se pueden recuperar.	Jefe de bodega
Mercadería caducada en bodega.	Mercadería no apta para la venta.	

Escasa mercadería en bodega que no permite satisfacer la demanda.	Desabastecimiento para cumplir pedidos de clientes.	
No existe una política para efectuar los inventarios periódicos.	No se generan inventarios de mercaderías como medida de control.	
No existe un responsable fijo del manejo de las mercaderías almacenadas.	No se tiene una persona encargada para responder por las mercaderías de bodega de los almacenes.	
No constan todos los movimientos de mercaderías realizados en la distribuidora.	No hay información diaria sobre entradas y salidas de mercaderías.	Jefe Contable
No se encuentra al día en pagos administrativos.	No cuenta con buen buro crediticio.	
No hay información sobre el estado financiero de la distribuidora.	No puede tomar decisiones por no contar con información financiera de la misma.	
No demuestra legalidad en la mercadería que transporta ya que no cuenta con la guía de remisión.	Problemas con autoridades por no demostrar que la mercadería transportada tiene origen de compra legal.	Jefe de Distribución
No realiza a tiempo las entregas de mercaderías.	No se trazaron rutas, fechas y horas para entrega de mercaderías.	
Las perchas no cuentan con todos los productos en cantidad y variedad.	Desinterés al vender productos y no cuidar la imagen de la distribuidora.	
Los clientes han manifestado molestias a causa del mal servicio de	Desmotivación del personal.	Jefe de Ventas

atención que brinda el personal de la distribuidora.		
No se entrega comprobantes de venta a determinado clientes.	Falta de conocimiento de las leyes tributarias.	

Elaborado por: Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

#### 5.7.1.6. Diseñar las políticas de control para cada punto crítico.

**Cuadro 28.** Diseño de las políticas de control.

Problemas	Puntos Críticos	Políticas de Control
Pérdida de mercaderías.	Costos que no se pueden recuperar.	Mantener un sistema computarizado para el registro de existencias de mercaderías, por parte del encargado de Bodega. Registrar en el sistema los ingresos de nuevas mercaderías, con las codificaciones y especificaciones correspondientes, por parte del encargado de Bodega. Registrar en el sistema las salidas de nuevas mercaderías, con las codificaciones y especificaciones correspondientes, por parte del encargado de Bodega.
Mercadería caducada en bodega.	Mercadería no apta para la venta.	Eliminar de bodega y almacenes la mercadería que está caducada, tarea a efectuar por el Jefe de Bodega. La mercadería que está en inventario y próxima a caducar, en un mínimo de cinco días, debe ser inmediatamente pasada a

		almacenes y en caso de no venderse retirársela de perchas, tarea de responsabilidad de Jefe de Bodega.
Escasa mercadería en bodega que no permite satisfacer la demanda.	Desabastecimiento para cumplir pedidos de clientes.	Efectuar los pedidos cada quince días a fin de tener un inventario que satisfaga los requerimientos de los clientes. El encargado de efectuar los pedidos será el Jefe de Adquisiciones. Los pedidos se ajustarán a una proyección de demanda y ventas, a fin de evitar exceso de stock.
No existe una política para efectuar los inventarios periódicos.	No se generan inventarios de mercaderías como medida de control.	Efectuar inventarios cada quince días y dejar un informe de los resultados obtenidos, la tarea recae en la responsabilidad del Jefe de Bodega.
No existe un responsable fijo del manejo de las mercaderías almacenadas.	No se tiene una persona encargada para responder por las mercaderías de bodega de los almacenes.	Establecer a una persona fija para que se responsabilice del manejo de la bodega.
No constan todos los movimientos de mercaderías realizados en la distribuidora.	No hay información diaria sobre entradas y salidas de mercaderías.	Ingresar al sistema las entradas y salidas de mercaderías, a fin de mantener un inventario actualizado y a valor real.
No se encuentra al día en pagos administrativos.	No cuenta con buen buró crediticio.	Cumplir con los pagos a personal y proveedores, evitando la mora.
No hay información sobre el estado	No puede tomar decisiones por no	Elaborar reportes mensuales sobre el estado económico del negocio.

financiero de la distribuidora.	contar con información financiera de la misma.	
No demuestra legalidad en la mercadería que transporta ya que no cuenta con la guía de remisión.	Problemas con autoridades por no demostrar que la mercadería transportada tiene origen de compra legal.	Toda mercadería adquirida debe tener como respaldo la documentación: facturas, órdenes de compra, guías de remisión.
No realiza a tiempo las entregas de mercaderías.	No se trazaron rutas, fechas y horas para entrega de mercaderías.	Elaborar las rutas de ventas para el despacho de las mercaderías, a fin de optimizar el tiempo.
Las perchas no cuentan con todos los productos en cantidad y variedad.	Desinterés al vender productos y no cuidar la imagen de la distribuidora.	Brindar un servicio al cliente que permita la adquisición de los productos en un ambiente agradable.
Los clientes han manifestado molestias a causa del mal servicio de atención que brinda el personal de la distribuidora.	Desmotivación del personal.	Brindar oportunidades de progreso y desarrollo junto con capacitación para el personal.
No se entrega comprobantes de venta a determinado clientes.	Falta de conocimiento de las leyes tributarias.	Brindar capacitación permanente en temas tributarios al encargado de esta actividad.

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**5.7.1.7. Fijar a los responsables del cumplimiento de las medidas o políticas de control de inventarios.**

**Cuadro 29.** Responsables de las políticas de control.

Políticas de Control	Responsable.
Mantener un sistema computarizado para el registro de existencias de mercaderías, por parte del encargado de Bodega.	Encargado de Bodega
Registrar en el sistema los ingresos de nuevas mercaderías, con las codificaciones y especificaciones correspondientes, por parte del encargado de Bodega.	Encargado de Bodega
Registrar en el sistema las salidas de nuevas mercaderías, con las codificaciones y especificaciones correspondientes, por parte del encargado de Bodega.	Encargado de Bodega
Eliminar de bodega y almacenes la mercadería que está caducada, tarea a efectuar por el Jefe de Bodega.	Jefe o Encargado de Bodega
La mercadería que está en inventario y próxima a caducar, en un mínimo de cinco días, debe ser inmediatamente pasada a almacenes y en caso de no venderse retirársela de perchas, tarea de responsabilidad de Jefe de Bodega.	Jefe de Bodega
Efectuar los pedidos cada quince días a fin de tener un inventario que satisfaga los requerimientos de los clientes.	Jefe de Bodega y Jefe de Adquisiciones
El encargado de efectuar los pedidos será el Jefe de Adquisiciones.	Jefe de Adquisiciones

Los pedidos se ajustarán a una proyección de demanda y ventas, a fin de evitar exceso de stock.	Jefe de Ventas
Efectuar inventarios cada quince días y dejar un informe de los resultados obtenidos, la tarea recae en la responsabilidad del jefe de Bodega.	Jefe de Bodega
Establecer a una persona fija para que se responsabilice del manejo de la bodega.	Jefe de Bodega
Ingresar al sistema las entradas y salidas de mercaderías, a fin de mantener un inventario actualizado y a valor real.	Jefe de Bodega
Cumplir con los pagos a personal y proveedores, evitando la mora.	Gerente General
Elaborar reportes mensuales sobre el estado económico del negocio.	Jefe Contable
Toda mercadería adquirida debe tener como respaldo la documentación: facturas, órdenes de compra, guías de remisión.	Jefe de Ventas
Elaborar las rutas de ventas para el despacho de las mercaderías, a fin de optimizar el tiempo.	Jefe de Distribución
Brindar un servicio al cliente que permita la adquisición de los productos en un ambiente agradable.	Jefe de Ventas
Brindar oportunidades de progreso y desarrollo junto con capacitación para el personal.	Gerente General

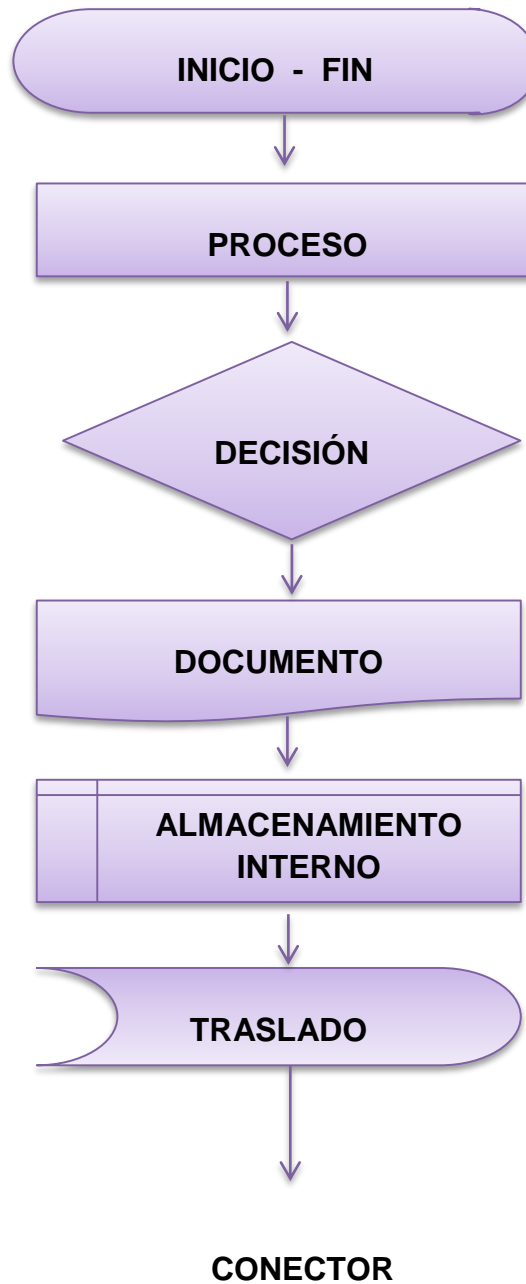


Brindar capacitación permanente en temas tributarios al encargado de esta actividad.

Gerente General

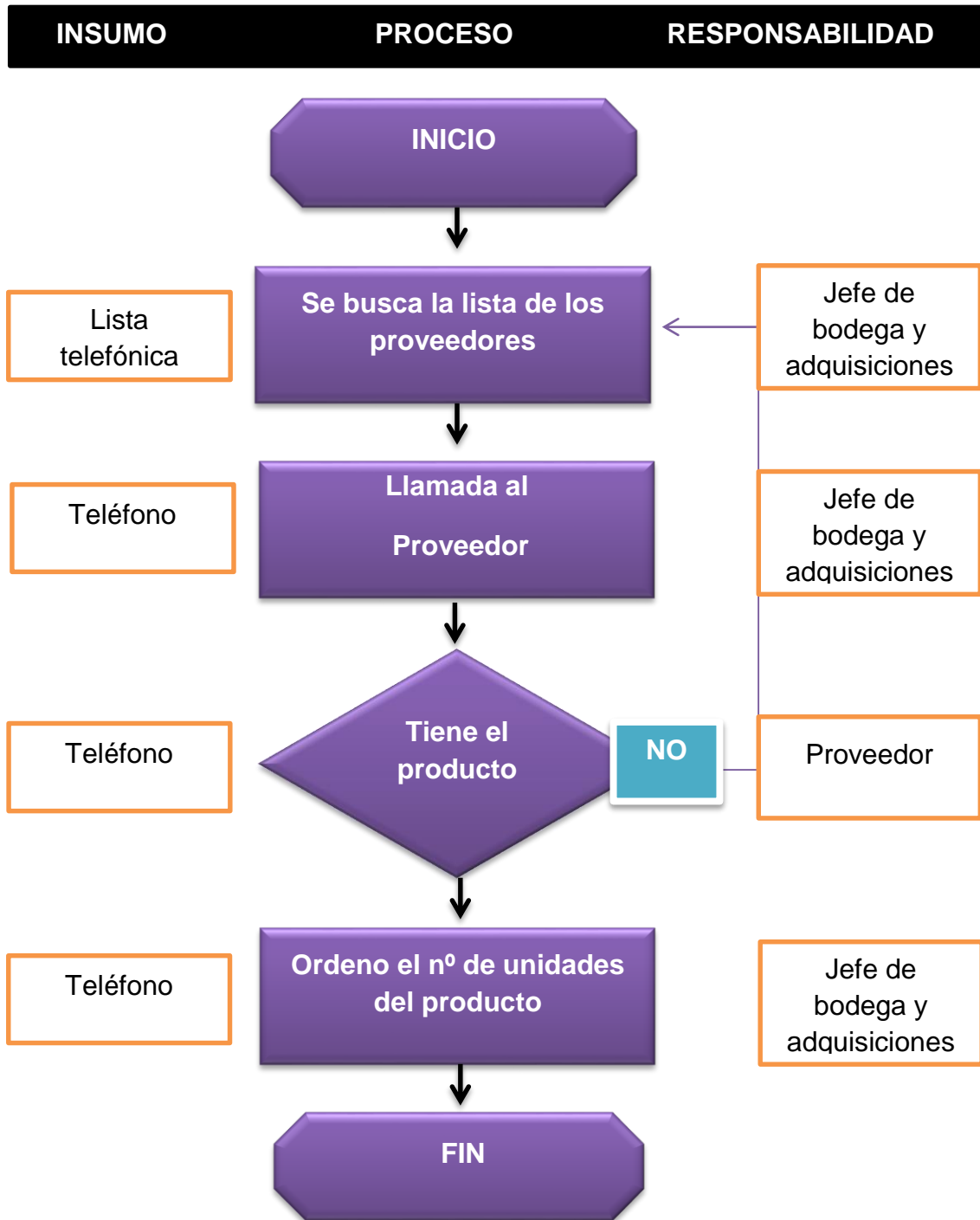
Elaborado por: Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 25.** Simbología de flujogramas.



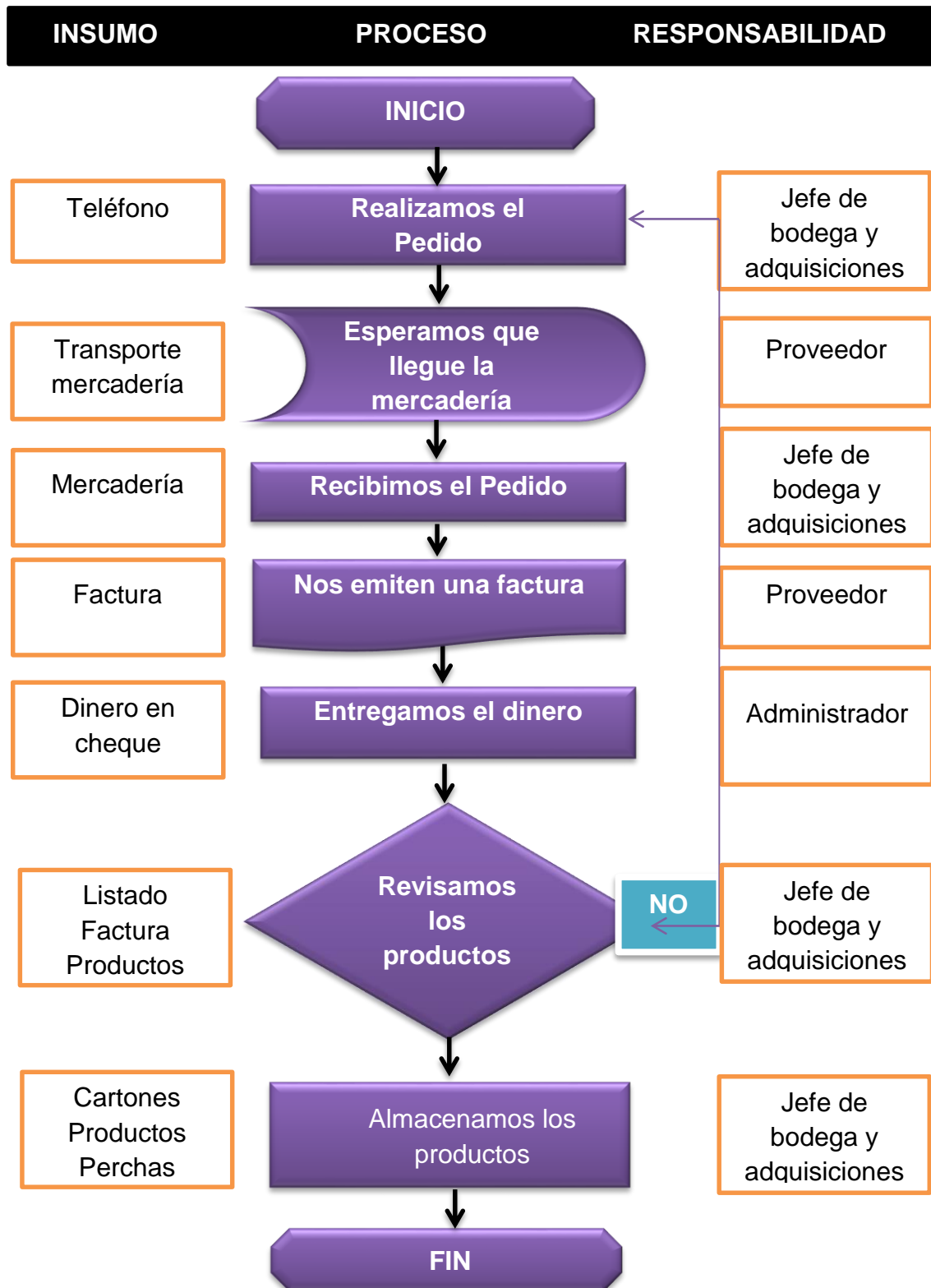
Elaborado por: Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

Gráfico 26. Flujograma de pedidos.



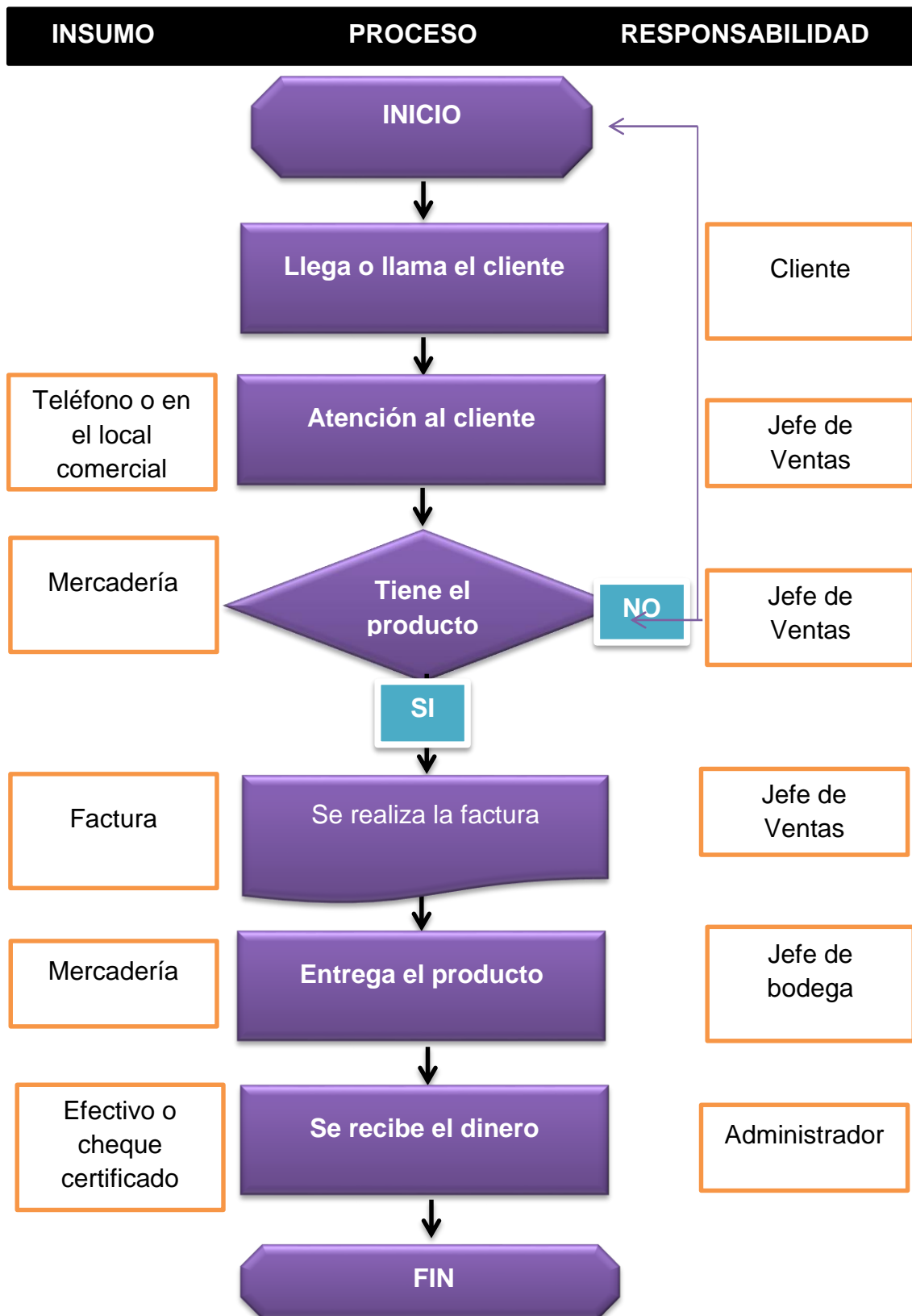
Elaborado por: Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

**Gráfico 27.** Flujograma de compra (de ingreso a bodega).



Elaborado por: Lisbeth Franco y Diana Gonzabay

**Gráfico 28.** Flujograma de venta (de salida de bodega al punto de venta).



Elaborado por: Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### 5.7.1.8. Analizar el costo-beneficio de la propuesta.

La empresa no tiene un reporte específico de los faltantes y productos caducados de cada mes; por lo tanto, se han considerado los ingresos por ventas, a fin de proyectar la forma en que los controles internos afectarán positivamente a los ingresos del negocio.

**Cuadro 30.** Proyección de Ingresos por Ventas de la DISTRIBUIDORA "WONGCORD"

Ventas 2011	Ventas 2012	Ventas 2013	Ventas 2014	Ventas 2015
512.980,61	854.576,63	781.403,93	876.031,95	1.007.436,74

**Fuente:** Distribuidora "WONGCORD"

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

- Entre el 2011 y el 2012 hay un incremento del 66% y entre el 2012 y 2013 se dio un decrecimiento del 8%.
- Se proyecta para el 2014 la recuperación del 8% más un 4,11% de la inflación, al mantener los controles internos.
- En total sería un incremento o variación del 12,11 % para el 2014 y para el 2015 en un 15%.

**Incremento 2014**                      94.628,02

**Incremento 2015**                      131.404,79

**Cuadro 31.** Costo Beneficio.

Ventas del 2015	1.007.436,74
Ventas del 2014	876.031,95
Diferencia	131.404,79
Costo de Propuesta	7.500,00
Beneficio	123.904,79

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

Se puede observar que la propuesta será cubierta con los beneficios que se obtengan de la implementación de los controles internos.

### 5.7.2. Análisis, Recursos Financieros.

**Cuadro 32.** Costo de la propuesta.

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>COSTO</b>
Sistema electrónico de inventarios	3500,00
Seguimiento de políticas de control	1500,00
Capacitación en tributación	500,00
Capacitación al personal sobre aplicación de controles internos	2000,00
<b>Total</b>	<b>7500,00</b>

**Elaborado por:** Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### 5.7.3 Impacto

- La presente implementación de políticas de control interno de inventarios producirá grandes mejoras en la Distribuidora “WONGCORD” en cada uno de sus departamentos, mejorando su gestión, cuidando cada paso que se da desde la orden de compra hasta la entrega de la mercadería al consumidor final.
- El departamento en el que se verá mayor beneficio implementando estas políticas es el Área de Bodega por cuanto se tendrá orden de almacenaje y conjuntamente con esto información detallada y registrada según la llegada o salida de las mismas ayudando así a que este refleje claramente la rotación de las mercaderías y el departamento contable pueda plasmar en estados financieros la situación financiera de la Distribuidora.
- Habrá eficacia y eficiencia en el trato con los clientes que son la parte fundamental de toda empresa ya que contando con el abastecimiento necesario, orden de almacenaje, exhibición y cuidado de las mercaderías el cliente se sentirá satisfecho al sentir que la Distribuidora cumple con sus requerimientos tanto en calidad como en cantidad y así mejorara la rentabilidad

de la empresa, logro que se verá plasmado mes a mes en los reportes contables que se realicen.

- La distribución será ordenada, contando con rutas trazadas y fechas de entrega, tendremos orden y personal que estará capacitado para la entrega considerando que cuenta con información de cada producto que transporta.

### 5.7.4 Cronograma

**Cuadro 33.** Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES	MAYO		JUNIO					JULIO					AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	SEMANAS																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Correcciones de plan de tesis.	■	■	■	■	■	■	■													
Presentación de propuesta.								■												
Correcciones de propuesta.									■											
Diseño de objetivos.										■										
Presentación de justificación.											■									
Determinación de puntos críticos.												■								
Elaboración de políticas de control.													■	■						
Fijación de responsables.															■	■				
Impacto.																	■	■		
Lineamientos para evaluar la propuesta.																			■	
Conclusiones y Recomendaciones.																				■

Elaborado por: Lisbeth Franco y Diana Gonzabay.

### 5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

La elaboración del presente proyecto utilizó la herramienta investigativa ya que se debía obtener información de alto interés sobre la situación general y actual de la Distribuidora “WONGCORD”

Para evaluar la propuesta se podrán considerar los siguientes indicadores:

## Liquidez.

- **Liquidez Corriente:** Activo Corriente / Pasivo Corriente
- **Prueba Ácida:** Activo Corriente – Inventarios / Pasivo Corriente

## Solvencia.

- **Endeudamiento del Activo:** Pasivo Total / Activo Total
- **Endeudamiento Patrimonial:** Pasivo Total / Patrimonio
- **Endeudamiento del Activo Fijo:** Patrimonio / Activo Fijo Neto
- **Apalancamiento:** Activo Total / Patrimonio
- **Apalancamiento Financiero:** (UAI / Patrimonio) / (UAI / Activo Total)

**Nota:** UAI (Utilidad antes de impuesto) y UAI (Utilidad antes de impuesto e intereses)

## Rotación de Inventarios.

- **Rotación de Inventarios:** Costo de Ventas / Inventario Promedio = veces
- **Rotación de Inventarios:** (Inventario Promedio \* 360) / Costo de Venta = días

## Rentabilidad.

- **Rentabilidad Neta del Activo:** (Utilidad Neta / Ventas) \* (Ventas / Activo Total)
- **Margen Bruto:** Ventas Netas – Costo de Venta / Ventas
- **Margen Operacional:** Utilidad Operacional / Ventas
- **Rentabilidad Neta de Ventas:** Utilidad Neta / Ventas
- **Rentabilidad Operacional del Patrimonio:** Utilidad Operacional / Patrimonio
- **Rentabilidad Financiera:** (Ventas / Activo) \* (UAI / Ventas) \* (Activo / Patrimonio) \* (UAI / UAI) \* (Utilidad Neta / UAI)



## CONCLUSIONES

Los reportes de utilidades que se han presentado en el año 2013 de la Distribuidora “WONGCORD” demuestran que se generó un decrecimiento en sus ingresos por ventas, debido a las devoluciones por productos caducados o ya en límite de fecha de expiración, factor que obviamente afecta a la empresa.

La información financiera es poco confiable como resultado de tener falencias en los procedimientos de los registros de mercaderías, en los almacenes o bodega, aspecto que deja conocer en forma clara la situación económica del negocio y las causas de dichos resultados.

La rotación de funciones que se desarrollan en la Distribuidora “WONGCORD” señala que no son las correctas, lo que influye en el desempeño del personal que labora en el negocio, ocasionando que disminuyan su desempeño y exista falta de responsabilidad en la ejecución de las tareas, factor que afecta de manera directa a la empresa.

La ausencia de un modelo de registros genera que los reportes de existencias de mercaderías carezcan de veracidad, a causa de la falta de concordancia entre la mercadería que consta en bodega con la información detallada en los reportes, por lo tanto, no se conoce con exactitud la cantidad de mercadería que posee la empresa.

La calidad de los productos disponibles para comercializarse se ven afectados a causa de la falta de periodicidad con la que se efectúa los inventarios físicos, lo que provoca que se entreguen productos caducados o ya en límite de fecha de expiración, perjudicando a los clientes dando como resultado que presenten molestias ante este hecho y la pérdida de los mismos.

## RECOMENDACIONES

Se debe realizar inventarios físicos periódicos con la finalidad de evitar que los productos se caduquen y se vendan antes de la fecha límite de expiración, de esto depende que los ingresos por venta no generen un decrecimiento sino un aumento de los mismos, lo cual hace que los reportes de utilidades para los próximos años sea mayor.

Es importante que la información financiera sea confiable y para ello se debe preparar al personal con charlas continuas sobre el correcto procedimiento de los registros de mercaderías, lo cual ayuda a mejorar la situación económica del negocio.

Se debe preparar al talento humano para dar un buen servicio al cliente y a la vez un trato cordial, conjuntamente con una estabilidad laboral, lo cual influye en el desempeño de las actividades del personal.

Se debe contar con un modelo de registros de mercadería bien estructurado, para que exista concordancia entre el físico y las existencias, aspecto que da a conocer la cantidad de productos que posee la empresa.

Los productos que se van a comercializar deben estar en buen estado para ello se debe efectuar los inventarios físicos con periodicidad, con la finalidad de ofrecer a los clientes productos de buena calidad así ganar prestigio y una buena reputación.

## BIBLIOGRAFÍA

- 1) ALVIRA, F. (2011). *La encuesta una perspectiva general metodológica*. España: Editorial Centro de Investigaciones Sociológicas.
- 2) BRAVO, J. (1995). *Compras e Inventarios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- 3) CARDOZO, H. (2006). *Auditoría del sector solidario: Aplicación de normas internacionales*. ECOE EDICIONES.
- 4) Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. (2010). *El Marco Conceptual para la Información Financiera* . Londres.
- 5) ESTUPIÑÁN, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales: Análisis de Informe COSO I y II, Segunda Edición*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- 6) HEREDIA, N. (2013). *Gerencia de compras: la nueva estrategia competitiva, Segunda Edición*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- 7) HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. (2002). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- 8) HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., & BAPTISTA, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw-Hill.
- 9) LOGENECKER, J., MOORE, C., PETTY, W., & PALICH, L. (2010). *Administración De Pequeñas Empresas: Un Enfoque Emprendedor, Décima Tercera Edición*. México: Editorial Thomson.
- 10) MULLER, M. (2004). *Fundamentos de Administración de Inventarios*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- 11) PERDOMO MORENO, A. (2003). *Análisis e Interpretación de Estados Financieros*. México: Editorial Thomson.
- 12) SABINO, C. (1978). *El proceso de la Investigación Científica*. Buenos Aires: El Cid Editor.
- 13) SCHROEDER, R. (1992). *Administración de operaciones, Tercera Edición*. México: Editorial Mc Graw Hill.

## LINCOGRAFÍA

- 1) RAMÍREZ, José: Inventarios, fundamentos de inventarios, [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/inventariosfundamentos/default.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/inventariosfundamentos/default.asp), extraído el 9 de mayo de 2014.
- 2) SAS ESPAÑA: Software de Gestión de Inventarios, [www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r100045.DOCX](http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r100045.DOCX), extraído el 9 de mayo de 2014.
- 3) EMCOTEVISS.R.L.: Sistema de Información de Control de Inventario, <http://www.dpicuto.edu.bo/tesis/facultad-nacional-de-ingenieria/carrera-de-ingenieria-de-sistemas-e-informatica/1693-sistema-de-informacion-de-control-de-inventario-caso-emcotevis-srl.html>, extraído el 9 de mayo de 2014.
- 4) FARMACIA “CRUZ AZUL”: Logística de Inventarios y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Azul de Ambato, <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/1381>, extraído el 9 de mayo de 2014.
- 5) MEJÍA, Iván: Diseño de Políticas de Inventarios para Productos para una Planta de Producción de Tuberías Grandes <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/14221>.
- 6) IBARRA, Miriam: Implementación de un sistema de control de inventarios para la empresa Rebinduc <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/4282>.
- 7) LLERENA, Karla y VELASTEGUÍ, Karina: Elaboración de un manual de políticas y procedimientos de Control interno en el área de inventarios de prime-time Comunicaciones Cía. Ltda. <http://hdl.handle.net/123456789/1128>.
- 8) LUCERO, Juan y BRACHO, Carlos: Diseño de Políticas de Inventario para una Planta de Fabricación y Comercialización de Materiales de Empaques Plásticos <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/11174>.
- 9) DÁVILA, Dorys: Diseño de un manual de políticas y procedimientos para la administración de inventarios y compras, en una empresa de servicios petroleros, <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/4617>.
- 10) CONSEJO DE NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD: El Marco Conceptual para la Información Financiera, Londres, 2010.
- 11) EZQUIAGA, Guillermo: La rotación de funciones, una herramienta para innovar, [http://www.trabajarmejor.com.ar/sitio/articulo.php?id=rotacion\\_funciones\\_herramienta\\_innovar](http://www.trabajarmejor.com.ar/sitio/articulo.php?id=rotacion_funciones_herramienta_innovar), extraído el 29 de junio de 2014.

- 12) MORENO, Rosario: El sistema ABC en contabilidad, <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria-2/sistema-abc-en-contabilidad.htm>, extraído el 8 de septiembre de 2014.
- 13) NORMAS ISO 9001: Herramientas para sistemas de calidad, 2008
- 14) NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD N. 2 (NIC 2): Existencias, enero 2005  
<http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC02.pdf>,  
extraído el 1 de agosto de 2014.
- 15) TOVAR, Canelo: Control interno de los inventarios, <http://www.auditool.org/travel-mainmenu-32/hotels-mainmenu-56/939-control-interno-de-los-inventarios>, extraído el 10 de septiembre de 2014.

# A N N E X O S

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE LA PROBLEMATIZACIÓN**

<b>TEMA:</b> Estudio de los controles internos de inventario de la Distribuidora “WONGCORD” y su incidencia en los reportes de utilidades del período 2013.				
<b>PROBLEMA</b>	<b>FORMULACIÓN</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>
Deficientes procesos en el control del inventario origina una menor rentabilidad en la Distribuidora “WONGCORD” ubicada en la Ciudad de Milagro.	¿De qué forma los controles internos de inventario de la Distribuidora “WONGCORD” inciden en los reportes de utilidades del período 2013?	Establecer de qué forma los controles internos de inventario de la Distribuidora “WONGCORD” inciden en los reportes de utilidades, presentados en el período 2013, a través de una investigación que emplee técnicas como la encuesta o	Si aumentara los controles internos de inventario de la Distribuidora “WONGCORD”, mejorará la información pertinente respecto a los reportes de utilidades.	V.I. Controles interno de inventarios. V.D. Reportes de utilidades.

		entrevista, para contribuir un mejor rendimiento económico a las operaciones del negocio.		
<b>SUBPROBLEMAS</b>	<b>SISTEMATIZACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS PARTICULARES</b>	<b>VARIABLES</b>
El procedimiento de los registros de ingresos y egresos de mercaderías del negocio no genera ningún tipo de reporte que haga a la información financiera ser fiable.	¿En qué medida el procedimiento de los registros de ingresos y egresos de mercaderías de la Distribuidora “WONGCORD” incide en la fiabilidad de la información financiera?	Determinar en qué medida el procedimiento de los registros de ingresos y egresos de mercaderías de la Distribuidora “WONGCORD” incide en la fiabilidad de la información financiera.	Si ampliara el procedimiento de los registros de ingresos y egresos de mercaderías de la Distribuidora “WONGCORD”, incrementará la fiabilidad de la información financiera.	V.I. Registro de los ingresos y egresos de mercaderías del almacén.  V.D. Fiabilidad de la información financiera.
La rotación de funciones por parte del	¿Cómo afecta la rotación de funciones por parte del	Identificar cómo afecta la rotación de funciones	Restableciendo la rotación de funciones	V.I. Rotación de funciones.



personal del negocio no es el apropiado lo cual genera una falta de responsabilidad en cada empleado a las actividades o funciones asignadas.	personal de la Distribuidora "WONGCORD", en el establecimiento de responsabilidades?	por parte del personal de la Distribuidora "WONGCORD", en el establecimiento de responsabilidades.	por parte del personal de la Distribuidora "WONGCORD", generará responsabilidades en las actividades asignadas.	V.D. Establecimiento de responsabilidades.
La ausencia de un modelo de registros en la Distribuidora "WONGCORD" no brinda la seguridad necesaria y oportuna, para que los reportes de existencias sean veraz y confiable.	¿Cómo influye la ausencia de un modelo de registros de la Distribuidora "WONGCORD", en la veracidad de los reportes de existencias del almacén?	Examinar cómo influye la ausencia de un modelo de registros de la Distribuidora "WONGCORD", en la veracidad de los reportes de existencias del almacén.	Implementando un modelo de registros de la Distribuidora "WONGCORD", permitiría la veracidad en los reportes de existencias del almacén.	V.I. Modelo de registros.  V.D. Veracidad de los reportes de existencias del almacén.
La periodicidad de los inventarios físicos efectuados en la Distribuidora	¿En qué medida la periodicidad de los inventarios físicos efectuados en la	Conocer en qué medida la periodicidad de los inventarios físicos efectuados en la	Si aumentara la periodicidad de los inventarios físicos efectuados en la	V.I. Periodicidad de los inventarios físicos.  V.D. Calidad de los productos.

<p>“WONGCORD” al no realizarse constantemente, genera un impacto en la calidad del mismo previo a su comercialización.</p>	<p>Distribuidora “WONGCORD”, afecta a la calidad de los productos disponibles para comercializarse?</p>	<p>Distribuidora “WONGCORD”, afecta a la calidad de los productos disponibles para comercializarse.</p>	<p>Distribuidora “WONGCORD”, influirá en la calidad de los productos disponibles para comercializarse.</p>	
--	---	---	--	--

## ANEXO 2



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA DISTRIBUIDORA**  
**“WONGCORD”**

### DATOS INFORMATIVOS:

#### Género:

Masculino	
Femenino	

#### Tiempo de fidelidad a la distribuidora (que lleva comprando):

Menos de un año	
De 1 a 3 años	
De 4 a 6 años	
De 7 a 9 años	
De 10 a más años	

#### 1) ¿El éxito de sus actividades en cuanto a uso de implementos de repostería y pastelería depende de la calidad de los insumos?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

#### 2) ¿Al momento de adquirir los insumos prefiere mantener niveles de calidad en los productos que le distribuyen?

Siempre	
A veces	
Indeciso	
De vez en cuando	
Nunca	

**3) ¿Cuándo acude a la distribuidora suele encontrar que existen productos caducados?**

Siempre	
A veces	
Indeciso	
De vez en cuando	
Nunca	

**4) ¿Ha comprado productos y a los pocos días estos han caducado, imposibilitando su utilización y causándole un perjuicio de tiempo y dinero?**

Siempre	
A veces	
Indeciso	
De vez en cuando	
Nunca	

**5) ¿Considera que la calidad de los productos que comercializa la distribuidora “WONGCORD” se ve afectada porque no se controla la caducidad de sus productos?**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**6) ¿Ha dejado de comprar frecuentemente en la distribuidora “WONGCORD” porque los problemas de caducidad y calidad de los productos lo han desmotivado?**

Siempre	
A veces	
Indeciso	
De vez en cuando	
Nunca	

**7) La Distribuidora “WONGCORD” debe implementar mejores controles sobre las existencias que poseen para su comercialización:**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**  
**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA**  
**“WONGCORD”**

**1) ¿Considera que el almacén posee medidas de control interno en el manejo de sus mercaderías?**

Muchas	
Algunas	
Indeciso	
Pocas	
Ninguna	

**2) Cuando se solicita información sobre las existencias en los almacenes esta es entregada en forma:**

Completa	
Medianamente completa	
Indeciso	
Poco completa	
Incompleta	

**3) Los inventarios de existencias en al almacén y bodega se efectúan de forma:**

Muy continua	
Algo continua	
Indeciso	
Poco continua	
No se efectúa	

**4) Los resultados de los inventarios físicos, generalmente demuestran en sus mercaderías:**

Muchos faltantes	
Algunos faltantes	
Indeciso	
Pocos faltantes	
Nada de faltantes	

**5) ¿Los registros de ingresos y egresos de mercaderías se caracterizan por poseer escasos controles internos o medidas de seguridad?**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**6) La información financiera que se deriva de los reportes de ingresos y egresos de mercaderías es:**

Muy confiable	
Confiable	
Indeciso	
Poco confiable	
Nada confiable	

**7) ¿La empresa suele rotar al personal para lo cual deben efectuar diferentes tareas, referentes a distintos puestos de trabajo en la distribuidora?**

Siempre	
A veces	
Indeciso	
De vez en cuando	
Nunca	

**8) ¿Considera que la rotación de funciones permitirá hacer más seguras las operaciones del almacén?**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**9) La rotación de funciones es una medida que permite crear más responsabilidad en el personal:**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**10)¿La caducidad de productos es un problema en los almacenes de la distribuidora “WONGCORD”?**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**11)¿Los problemas de caducidad han llevado a la presentación de quejas de los clientes, acerca de la calidad de los productos?**

Constantemente	
De vez en cuando	
Indeciso	
De vez en cuando	
Nunca	

**12)¿Considera que los reportes de existencias de los almacenes serán más seguros si se implementa un modelo de registros de ingresos y egresos de mercaderías y se establece un responsable?**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	



### ANEXO 3

IMÁGENES DEL MOMENTO EN EL QUE SE REALIZARON LAS ENCUESTAS.



## ANEXO 4 ANTIPLAGIO



Document [LYC\\_REV.docx](#) (D11707256)

Submitted 2014-10-05 22:18 (-05:00)

Submitted by Lisbeth Franco (lisbeth2fr@hotmail.com)

Receiver jtenorioa.unemi@analysis.orkund.com

Message Revision para PLAGIO [Show full message](#)

**0%** of this approx. 45 pages long document consists of text present in 0 sources.



Milagro, 5 de mayo de 2014.

Señor  
Ing. Jorge Wong Santacruz  
Ciudad

De mi consideración

Es muy grato dirigirme a usted y expresarle un cordial saludo y a la vez solicitarle de la manera más comedida su valiosa aportación para desarrollar el proyecto "Estudio de los controles internos de inventario para los almacenes de la Distribuidora "WONGCORD" y su incidencia en los reportes de utilidades del periodo 2013." previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría - CPA en la UNEMI.

Cabe indicar que el desarrollo del proyecto beneficiará a la Distribuidora "WONGCORD" ya que reflejarán la fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas que repercuten en la Gestión Administrativa y Control de Inventario.

Por lo expuesto, tengo a bien solicitar a usted muy gentilmente me conceda el permiso respectivo; y, si es factible por escrito, la autorización para utilizar información relevante a los procedimientos administrativos y manejo de inventario con la finalidad de aportar en el campo profesional de las estudiantes egresadas Franco Pinduisaca Lisbeth Carolina y Gonzabay Medina Diana Carolina.

Esperando favorable acogida a esta solicitud, quedo de usted, no sin antes reiterarle mis sinceros agradecimientos.

Atentamente

Ing. José Luis Tenorio Almache, Mg. PYMES.  
Docente Tutor Ciencias Administrativas y Comerciales  
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

## **DISTRIBUIDORA "WONGCORD"**

Ing. Jorge Wong Santacruz  
24 de Mayo y Bolívar Esq.  
Teléfono: 04-2975463 Celular: 0993979687  
Ecuador, GUAYAS, Milagro

Milagro, 05 de mayo de 2014

Ing. José Luis Tenorio Almache, Mg. PYMES,  
Docente Tutor Ciencias Administrativas y Comerciales  
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

### **AUTORIZACIÓN**

Por medio de la presente yo, Ing. Jorge Wong Santacruz propietario de la Distribuidora "WONGCORD" extiendo la presente autorización para utilizar información relevante a los procedimientos administrativos y manejo de inventario con la finalidad de aportar en el campo profesional de las estudiantes egresadas Franco Pinduisaca Lisbeth Carolina y Gonzabay Medina Diana Carolina.

Atentamente,



Ing. Jorge Wong Santacruz  
Gerente Propietario Distribuidora "WONGCORD"